

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2013

Relazione Annuale

ATTIVITÀ E RISULTATI 2012

Indice

1. EXECUTIVE SUMMARY	pag 04
<i>Breve resoconto delle principali attività svolte nel 2012 e del contenuto della Relazione</i>	
2. LA GOVERNANCE DELLA RETE E LE FUNZIONI DELL'ORGANO DI VIGILANZA	pag 08
<i>Presentazione dell'Organo di vigilanza e dei nuovi membri del Board, degli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS e del modello di governance</i>	
3. EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO NAZIONALE E COMUNITARIO	pag 14
<i>Panoramica del contesto regolamentare di riferimento e delle sue recenti evoluzioni, a livello Ue e a livello nazionale</i>	
4. CONFRONTO INTERNAZIONALE DEI MODELLI DI SEPARAZIONE DELLA RETE D'ACCESSO	pag 30
<i>Rassegna dei modelli più significativi di separazione e di regolamentazione della rete fissa d'accesso adottati in altri Paesi</i>	
5. SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag 42
<i>Relazione sulle segnalazioni che gli Operatori alternativi hanno inviato all'Organo di vigilanza nel corso dell'anno, e chiusura di procedimenti aperti in esercizi precedenti</i>	
6. AZIONI SVOLTE E PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI	pag 50
<i>Il lavoro svolto dall'Organo di vigilanza nel corso dell'anno e i principali risultati conseguiti con approfondimenti sui singoli Gruppi di Impegni</i>	
7. RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E GLI OPERATORI	pag 130
<i>Focus sulle relazioni intrattenute dall'Organo di vigilanza con AGCom, Telecom Italia e gli Operatori alternativi</i>	
8. GLOSSARIO	pag 134
INDICE DELLE FIGURE	pag 136

La presente Relazione è stata redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A. e approvati con la Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Si precisa che le valutazioni espresse nella presente Relazione tengono conto delle informazioni e dei dati pervenuti all'Organo di vigilanza, ai sensi della Delibera AGCom n. 718/08/CONS, entro il 31 gennaio 2013.

1

Executive Summary

Nel 2012 l'Organo di vigilanza ha posto particolare attenzione alla tutela dei principi di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni e, più in generale, focalizzato le attività di verifica su quei temi ed argomenti apparsi prioritari sulla base dei riscontri avuti dagli Operatori alternativi e dell'esperienza maturata sul campo.

Si è dato luogo, pertanto, ad indagini ed approfondimenti mirati sugli aspetti più delicati e complessi degli Impegni di Telecom Italia, dei quali si riporta una breve sintesi e per i cui dettagli si rinvia alle successive pagine della presente Relazione.

Relativamente al Nuovo Processo di Delivery, tenuto conto della necessità di disporre di un ampio arco temporale per apprezzare i miglioramenti apportati all'efficienza complessiva del sistema, l'Organo di vigilanza ha verificato il funzionamento della *Coda Unica* sui sistemi gestionali realizzati da Telecom Italia, ricorrendo a verifiche on field e richiedendo elementi informativi anche agli Operatori alternativi.

La valutazione della correlazione al contenuto degli Impegni del sistema di incentivazione manageriale di Telecom Italia, ha permesso di apportare talune modifiche e correttivi all'originaria struttura di alcuni obiettivi assegnati al management, nell'ottica di un proficuo confronto e una costruttiva collaborazione tra l'Organo di vigilanza e Telecom Italia.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

È stata, altresì, riscontrata la continuità delle attività di formazione del personale di Telecom Italia sui temi degli Impegni e, più in generale, della parità di trattamento.

L'Organo di vigilanza ha avuto anche modo di seguire la riorganizzazione di Open Access e della Funzione Wholesale, finalizzata al rafforzamento delle garanzie per gli Operatori alternativi del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna.

Sono proseguite le analisi sull'evoluzione del contenuto dei Piani Tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso.

L'Organo di vigilanza, in particolare, ha posto attenzione ai Piani Tecnici, pluriennali e trimestrali, relativi allo sviluppo della rete fissa di accesso di nuova generazione, a seguito della scelta della soluzione architettonica FTTCab operata da Telecom Italia, così come anticipato nel Piano Tecnico Pluriennale 2012-2014.

A tal riguardo, l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia a riconsiderare il processo di pianificazione degli interventi di sviluppo della rete in questione, arricchendo con ulteriori dettagli le informazioni recate nei citati Piani Tecnici NGAN-FTTCab, prevedendo una comunicazione al mercato da rendersi in sede di pianificazione trimestrale e rendendo accessibili anche nuovi dati rispetto a quelli già disponibili agli Operatori alternativi e alla Funzione Retail di Telecom Italia. Tutto ciò nell'ottica di favorire quanto più possibile lo sviluppo del mercato e la massima trasparenza delle informazioni.

La Segnalazione dell'Operatore Welcome Italia *"S01/12 - Welcome Italia/Segnalazione di gravi disservizi per guasti generalizzati nelle aree di raccolta Bitstream e di disservizi Bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo*

alle *garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la qualità della rete fissa di accesso*”, la cui trattazione non ha evidenziato una violazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, ha tuttavia rappresentato l’occasione per verificare concretamente i livelli di qualità nell’offerta di servizi di Telecom Italia, soprattutto con riferimento alla trasparenza delle informazioni destinate agli Operatori alternativi, ai fini del rispetto degli obiettivi sottesi al Gruppo di Impegni n. 5.

Nel corso dell’anno, l’Organo di vigilanza ha avuto regolari incontri con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, finalizzati all’individuazione delle attività da sviluppare congiuntamente.

Si evidenzia, in particolare, l’audizione del 19 settembre 2012, nel corso della quale il Consiglio dell’Autorità ha ascoltato l’Organo di vigilanza, in considerazione della scadenza del mandato dei suoi Consiglieri, fissata al 30 settembre 2012. Nel mese di agosto 2012, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha convocato in audizione l’Organo di vigilanza nell’ambito del procedimento A428, avviato nel 2010 nei confronti di Telecom Italia e relativo ai dinieghi di attivazione di Ordinativi di Lavoro (c.d. KO). L’Organo di vigilanza ha in quella sede fornito gli elementi informativi e chiarificatori richiesti, relativi ai propri studi e alle analisi condotte sulla materia.

Sono poi proseguiti gli incontri con Telecom Italia per approfondire taluni argomenti relativi ai diversi Gruppi di Impegni così come con gli Operatori alternativi, oltre gli scambi di corrispondenza connessi alle istruttorie in corso.

Con specifico riguardo alla interlocuzione con gli Operatori alternativi, in occasione del suo insediamento avvenuto il 4 dicembre 2012, il nuovo Board dell’Organo di vigilanza ha rimarcato l’utilità di sviluppare un ampio confronto con gli OLO, allo scopo di espletare nel modo più efficace ed incisivo la funzione di interesse generale conferitagli, pianificando una serie di incontri finalizzati alla ricezione e raccolta di doglianze, valutazioni e indicazioni sullo stato di attuazione degli Impegni.

2 | *La governance* della rete e le funzioni dell'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza è stato istituito il 1° aprile 2009 conformemente a quanto stabilito dagli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 718/08/CONS. Il 1° dicembre 2012 si è insediato il nuovo Collegio composto dal Presidente, Prof. Antonio Sassano, e dai Consiglieri Prof. Marco Lamandini e Prof. Michele Polo.



Antonio Sassano

Professore Ordinario di Ricerca Operativa presso la Sapienza, Università di Roma, Antonio Sassano ha svolto ricerche nel campo dell'Ottimizzazione Combinatoria e del Progetto di Reti. È stato Presidente del Centro Interuniversitario di Ricerca Operativa e Editor della Rivista "Mathematical Programming". Ha svolto attività di consulenza per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e per il Ministero dell'Economia e delle Finanze su questioni riguardanti la pianificazione dello spettro elettromagnetico. È stato Direttore Generale della Fondazione "Ugo Bordoni" e Membro del Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia Spaziale Italiana. Ha partecipato al gruppo di lavoro dell'Advisor del Comitato dei Ministri per l'assegnazione delle licenze GSM e UMTS. È membro dell'Advisory Board della Florence School of Regulation (European University Institute).



Marco Lamandini

Marco Lamandini è dal 2001 professore ordinario di diritto commerciale presso la Facoltà di Economia dell'Università di Bologna. È autore di numerosi scritti in materia di diritto societario, di diritto bancario e del mercato finanziario e di diritto antitrust. È condirettore di "RDS-Rivista di Diritto Societario Interno, Internazionale, Comunitario e Comparato" e della "European Company Law Review". È altresì membro del comitato di redazione di "Giurisprudenza Commerciale", "Banca, Borsa e Titoli di Credito", "Il diritto industriale". Opera dal 2002 quale Esperto di Alto Livello del Parlamento Europeo in materia societaria e finanziaria. È stato consulente del Ministero dell'Economia argentino, nel quadro di un programma di cooperazione internazionale finanziato dal Ministero degli Affari Esteri italiano. È stato consulente legale del Monitoring Trustee di Alitalia nominato dalla Commissione Europea. È componente da dicembre 2012 dell'Appeal Board delle tre autorità di supervisione finanziaria europea. È avvocato specializzato in diritto societario, bancario, finanziario e antitrust dal 1992.



Michele Polo

Michele Polo è Professore Ordinario in Economia Politica e titolare della ENI Chair in Energy Markets all'Università Bocconi. Si è laureato presso l'Università Bocconi e ha svolto i suoi studi post-laurea presso la London School of Economics e la Bocconi. I suoi interessi di ricerca riguardano l'organizzazione industriale, l'antitrust, la regolamentazione, l'energia, le industrie a rete. Ha pubblicato numerosi libri e articoli su riviste internazionali. È stato membro dell'Economic Advisory Group on Competition Policy presso la DG Competition della Commissione Europea. È direttore dell'Istituto di economia e politica dell'energia e dell'ambiente (Iefe) dell'Università Bocconi.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza è il Dott. Fabrizio Dalle Nogare, designato e nominato da Telecom Italia con il gradimento dell'Autorità. Il Segretario Generale svolge funzioni di supporto e di coordinamento delle attività dell'Organo di vigilanza, curandone altresì la pianificazione delle attività e coadiuvando il Presidente; assicura ogni utile informazione all'Organo di vigilanza e si avvale, per l'espletamento delle sue funzioni, dell'Ufficio di vigilanza.

L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, affidato alla responsabilità dell'Ing. Luca Regoli, assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornisce supporto operativo e svolge, su richiesta ed indicazioni dell'Organo medesimo, attività preparatorie ed accessorie per la trattazione delle segnalazioni e dei reclami. Fanno parte dell'Ufficio di vigilanza Marco De Grandis (responsabile area tecnica), Alessandro Mauro (responsabile area economica), Mario Volpari (responsabile area giuridica) e Diana Stefani (segreteria).

L'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza agisce in piena autonomia e indipendenza ed è deputato a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni. Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica della loro eventuale violazione, comunicandola all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, con le modalità e i tempi previsti dal proprio Regolamento, acquisendo le informazioni e i dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso tutte le strutture di Telecom Italia coinvolte nel processo.

I Consiglieri dell'Organo di vigilanza restano in carica tre anni. Nel 2012 si è concluso il mandato del precedente Consiglio, guidato dal Prof. Giulio Napolitano, e il 1° dicembre 2012 si è insediato il nuovo Board composto da tre Consiglieri.

Presidente del Collegio è il Prof. Antonio Sassano, designato dall'Autorità e nominato dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia insieme agli altri componenti del Consiglio: Prof. Marco Lamandini (indicato dall'Autorità) e Prof. Michele Polo (indicato da Telecom Italia).

Il Collegio si riunisce almeno una volta al mese ed è tenuto ad inviare all'Autorità e a Telecom Italia, con cadenza trimestrale, una relazione sulle attività svolte, con riferimento in particolare alle segnalazioni di anomalie e inadeguatezze riscontrate, alle eventuali attività istruttorie avviate, e ai casi di attivazioni di servizi non richiesti. Il Collegio, inoltre, presenta ogni anno all'Autorità e a Telecom Italia una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti.

L'Organo di vigilanza è supportato nella sua attività da un Segretario Generale (Dott. Fabrizio Dalle Nogare) e da un Ufficio di vigilanza (diretto dall'Ing. Luca Regoli), e dispone di un budget annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da Telecom Italia in conformità alla soglia minima di cui alla citata Delibera n. 718/08/CONS.

L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni e adotta, nello svolgimento delle proprie funzioni, Determinazioni e Raccomandazioni atte a stimolare una più corretta osservazione degli stessi da parte di Telecom Italia.

Riceve, inoltre, i reclami degli operatori in merito a presunte violazioni da parte di Telecom Italia, inviando una segnalazione all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, qualora quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porre rimedio alle violazioni accertate.

Conformemente agli obblighi di trasparenza sanciti dall'articolo 21 del Regolamento, è stato creato uno specifico sito Internet dell'Organo di vigilanza (<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/>), disponibile anche in lingua inglese, attraverso il quale tutti gli interessati possono accedere alle informazioni relative: i) al ruolo e al mandato; ii) alla composizione del Collegio; iii) alle procedure e modalità di segnalazione e trattazione dei reclami; iv) al contenuto delle Determinazioni e delle Raccomandazioni. Oltre al materiale documentale appena illustrato sono parimenti inseriti sul sito i comunicati stampa che sintetizzano il contenuto delle decisioni adottate e che contribuiscono a rendere trasparente, nei confronti dell'intero mercato e di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo di vigilanza.

LA GOVERNANCE DELL'ORGANO DI VIGILANZA



OPEN ACCESS

Nel mese di febbraio 2008, Telecom Italia ha riorganizzato le proprie strutture gestionali attraverso la costituzione, all'interno della Direzione Technology & Operations, di Open Access, una funzione chiamata a gestire in una logica di efficienza, qualità e parità di trattamento:

- Tutte le attività di sviluppo e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche di rete di accesso;
- I processi di fornitura dei servizi di accesso per la clientela sia di Telecom Italia sia degli altri Operatori e la relativa assistenza tecnica.

La creazione di Open Access e la conseguente riorganizzazione interna rappresentano il presupposto sulla cui base si è avviato il confronto con l'Autorità, che si è concluso con l'approvazione degli Impegni.

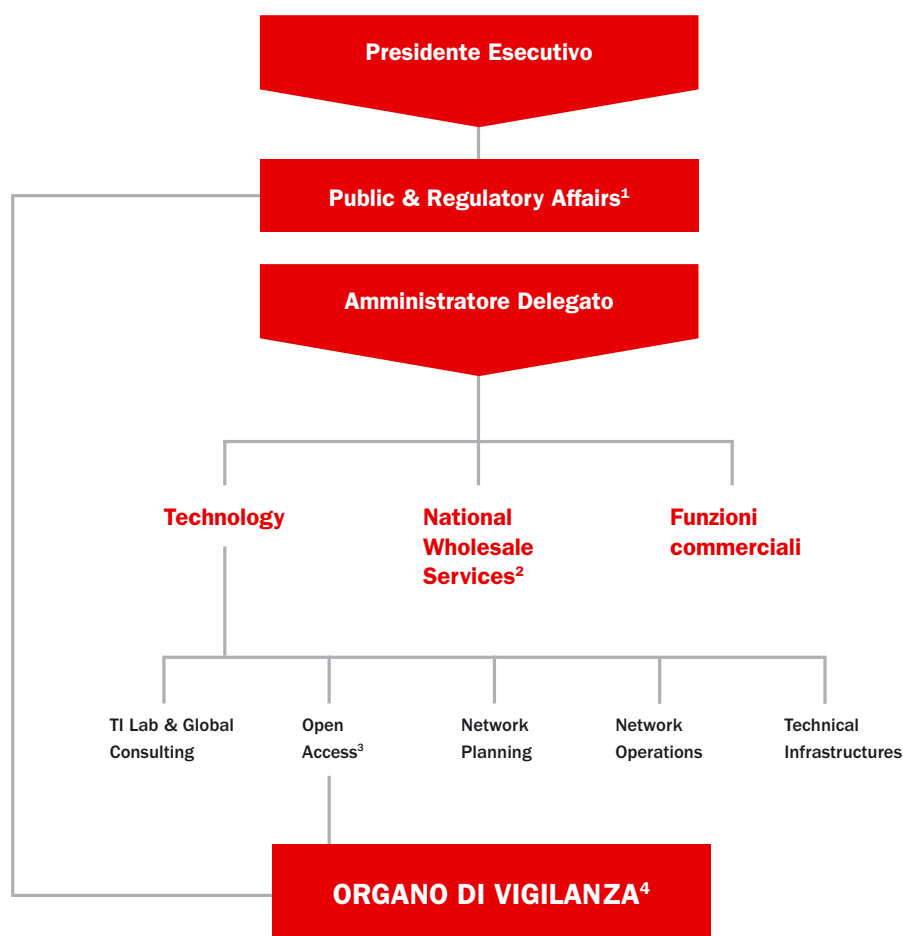
Open Access fornisce i propri servizi di accesso alla Direzione Commerciale Retail di Telecom Italia e agli Operatori alternativi attraverso la funzione National Wholesale Services, che costituisce il riferimento principale degli operatori per la gestione delle richieste commerciali e tecniche (dall'offerta, alla progettazione, vendita, assistenza e fatturazione) relative sia ai servizi di accesso forniti da Open Access che agli altri servizi wholesale.

Il modello Open Access è caratterizzato dalla fornitura di servizi in termini di "Equivalence of Output" (EEO), in base ai quali l'offerta del servizio alla divisione commerciale di Telecom Italia ed agli operatori alternativi avviene con modalità tali da rispettare il principio di parità di trattamento, ma non necessariamente identiche.

La soluzione adottata è stata quella di prevedere che la funzione Retail di Telecom Italia si rapporti direttamente con Open Access, mentre gli OLO si rivolgano a TI Wholesale. In proposito, va rilevato che nel mese di aprile 2012, in occasione di una più ampia riorganizzazione aziendale, le funzioni di Service Management (incluse le Operations Delivery e Assurance) della Direzione National Wholesale Services sono confluite in Open Access.

Le attività di Open Access e di National Wholesale Services, per la produzione di servizi di accesso, sono separate e gestite autonomamente rispetto alle altre funzioni commerciali di Telecom Italia. Telecom Italia è organizzata secondo lo schema sotto riportato che prevede una dipendenza gerarchica diretta dei Responsabili delle funzioni Technology e National Wholesale Services dall'Amministratore Delegato e della funzione Public and Regulatory Affairs dal Presidente Esecutivo. La funzione Open Access è collocata alle dipendenze dirette del responsabile della Direzione Technology, Direzione che comprende al suo interno anche le funzioni TI Lab & Global Consulting, Network Planning, Network Operations e Technical Infrastructures.

LA GOVERNANCE DI TELECOM ITALIA



1 Il responsabile della funzione Public & Regulatory Affairs risponde al Presidente Esecutivo del Gruppo Telecom Italia

2 Il responsabile della funzione National Wholesale Services risponde all'Amministratore Delegato del Gruppo Telecom Italia

3 Il responsabile di Open Access risponde al responsabile della funzione Technology

4 In caso di segnalazioni e reclami, l'Organo di vigilanza può raccogliere informazioni da Open Access ed interagire con la funzione Public & Regulatory Affairs

3

Evoluzione del quadro
normativo di riferimento
nazionale e comunitario

3.1 - QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

Si riporta nel seguito una breve sintesi delle novità legislative e dei principali provvedimenti regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche intervenuti nel corso del 2012.

Per primo, si segnala il Decreto Legislativo 28 maggio 2012, n. 70 recante modifiche al Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di cui al Decreto Legislativo 1° agosto 2003 n. 259, in attuazione delle Direttive n. 2009/140/CE, in materia di reti e servizi di comunicazione elettronica, e n. 2009/136/CE in materia di trattamento dei dati personali e tutela della vita privata (per maggiori approfondimenti sulle nuove normative europee si veda il successivo paragrafo 3.2).

Le principali novità introdotte possono così riassumersi:

- in linea generale, la Commissione Europea, supportata dall'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC), mantiene un potere di veto nell'ambito delle procedure di definizione dei mercati rilevanti nazionali e di qualificazione di un Operatore quale avente un "significativo potere di mercato", e rafforza considerevolmente il proprio ruolo nell'ambito della individuazione dei "remedies" applicati dalle Autorità di regolamentazione dei singoli Stati membri;
- per ciò che concerne la gestione dello spettro radioelettrico, viene introdotto il principio della neutralità di servizio che, unitamente a quello già codificato della neutralità tecnologica, consente agli Operatori autorizzati di utilizzare lo spettro con tutte le tecnologie e i servizi, conformemente ai piani di attribuzione delle frequenze stabiliti a livello nazionale, e nel rispetto del principio generale di uso efficiente dello spettro e della compatibilità con le tecnologie e i servizi già esistenti;
- la sicurezza ed integrità delle reti pubbliche di comunicazioni elettroniche sono rafforzate e tutelate mediante l'individuazione di adeguate misure tecniche ed organizzative e l'esercizio di un effettivo potere di controllo;
- è introdotto un nuovo remedy (la separazione funzionale dei servizi di accesso alla rete) che l'Autorità di regolamentazione può imporre, a titolo di misura eccezionale, qualora i "remedies" tradizionali si siano rivelati inefficaci per realizzare nel mercato condizioni di effettiva concorrenza;
- in tema di servizio universale, sono previsti l'eliminazione dell'obbligo di fornitura dell'elenco abbonati e la rivisitazione delle localizzazioni in cui devono essere presenti telefoni pubblici a pagamento. Inoltre, per i servizi di accesso e fonia, la nuova normativa prevede la possibilità di separare l'obbligo di fornitura della connessione fisica alla rete dall'obbligo di fornitura dei servizi "commerciali" di accesso e fonia;
- per ottimizzare la qualità del servizio, previa informativa alla clientela, sarà possibile applicare misure di "traffic management" finalizzate a prevenire la saturazione della rete;

- per il cablaggio degli edifici, le Autorità di regolamentazione potranno imporre obblighi simmetrici di condivisione delle strutture poste all'interno degli immobili.

Con riferimento all'attività dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in data 11 gennaio 2012, è stato approvato il provvedimento finale che disciplina i servizi di accesso alle reti di nuova generazione (NGN) con la Delibera n. 1/12/CONS.

Le nuove regole, conclusive dell'iter avviato con le Delibere nn. 731/09/CONS, 1/11/CONS e 301/11/CONS, in linea generale prevedono quanto segue.

Entro due mesi dall'entrata in vigore della Delibera, Telecom Italia è tenuta a presentare un'Offerta di Riferimento relativa ai servizi passivi, quali il c.d. servizio end to end (l'accesso disaggregato alla fibra compatibile con l'attuale architettura di rete dell'incumbent), le singole componenti che lo formano (c.d. *building blocks*), l'accesso alle opere civili (ad es. cavidotti) ed ai servizi attivi, ossia il bitstream in fibra, offerto a vari livelli di rete e l'innovativo servizio VULA (virtual unbundled local access), fornito direttamente in centrale.

La Delibera, contestualmente, ha previsto l'avvio dei procedimenti necessari a definire la disciplina delle tecnologie VDSL avanzate (vectoring e bonding), l'eventuale previsione di obblighi simmetrici di accesso alle infrastrutture, la definizione del risk premium e, più in generale, delle condizioni economiche di offerta per tali servizi.

La nuova disciplina applicabile ai servizi e alle reti di nuova generazione è destinata a produrre effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni, il cui ambito di applicazione si estende ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti NGN per i quali l'Autorità designa Telecom Italia quale operatore SPM, conformemente a quanto stabilito al punto 9.4 della Proposta di Impegni.

A tal riguardo, in ordine al rapporto intercorrente tra il contenuto del citato punto 9.4 e la portata delle disposizioni recate dalla Delibera n. 1/12/CONS, l'Organo di vigilanza ha avviato, con la Determinazione n. 3/2012 del 18 gennaio 2012, una prima attività di analisi e di valutazione dell'argomento. Si segnala, peraltro, che Telecom Italia nel mese di luglio 2012 ha inviato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la proposta relativa al nuovo modello di equivalence sulla rete NGAN, considerando quindi come pienamente operativi in tale ambito i Gruppi di Impegni nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8.

Focalizzando l'attenzione sulla disciplina delle reti di nuova generazione e nel solco tracciato dalla citata Delibera n. 1/12/CONS, l'Autorità nel mese di gennaio 2012 ha avviato i seguenti procedimenti:

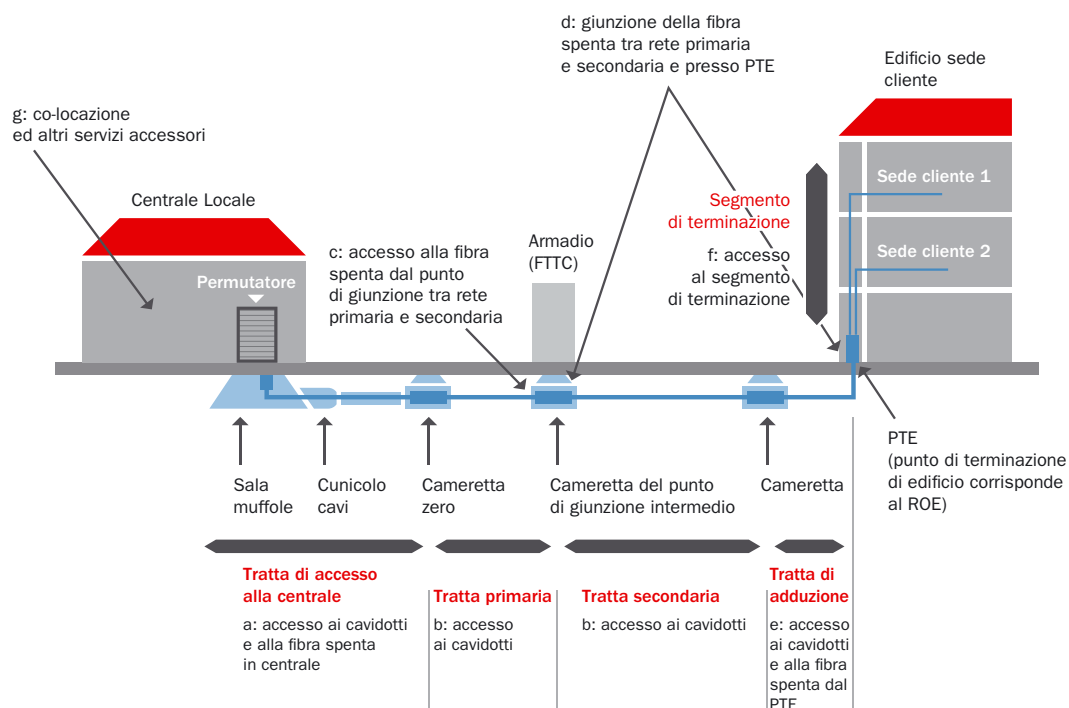
- i. procedimento volto alla definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete in fibra di Telecom Italia - Delibera n. 41/12/CONS;
- ii. procedimento volto a valutare l'impatto regolamentare dell'introduzione di nuove tecniche trasmissive quale il Vectoring nello sviluppo di reti di nuova generazione - Delibera n. 42/12/CONS;
- iii. procedimento volto a valutare la sussistenza delle condizioni per l'imposizione di obblighi simmetrici di accesso alle infrastrutture fisiche di rete - Delibera n. 43/12/CONS.

L'Autorità, inoltre, nei mesi di ottobre e novembre 2012 ha avviato tre consultazioni pubbliche con le Delibere nn. 95/12/CIR, 105/12/CIR e 114/12/CIR sulle Offerte di Riferimento che Telecom Italia ha pubblicato nel mese di marzo 2012 conformemente a quanto indicato nella Delibera n. 1/12/CONS.

In particolare, le consultazioni riguardano:

- i. l'Offerta di Riferimento per l'anno 2012 relativa ai servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori;
- ii. l'Offerta di Riferimento per l'anno 2012 relativa ai servizi di accesso NGAN (infrastrutture di posa, tratte di adduzione, fibre ottiche primarie e secondarie, segmenti di terminazione in fibra ottica);
- iii. l'Offerta di Riferimento per l'anno 2012 relativa al servizio di accesso NGAN end to end.

Si riporta nel seguito, per miglior riferimento, una slide che descrive lo schema infrastrutturale NGAN, come definito dalla Delibera n. 1/12/CONS



Schema infrastrutturale NGAN secondo la Delibera n. 1/12/CONS

Con riferimento ai servizi offerti sulla rete in rame, l'Autorità ha adottato i seguenti provvedimenti:

- i. la Delibera n. 67/12/CONS, con la quale ha determinato gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2012;
- ii. la Delibera n. 37/12/CONS, con cui ha approvato i prezzi dei servizi sottoposti a network cap dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi bitstream;
- iii. la Delibera n. 36/11/CIR, con cui ha approvato i prezzi dei servizi a network cap dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia, relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche per il 2012;
- iv. la Delibera n. 51/12/CONS, con cui ha approvato l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating, flussi di interconnessione e raccordi di centrale);
- v. la Delibera n. 390/12/CONS, con cui è stato avviato il procedimento di identificazione e di analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 della Raccomandazione 2007/879/CE);
- vi. la Delibera n. 476/12/CONS, con cui ha stabilito che a partire dal 1° gennaio 2013 e fino alla conclusione del procedimento di analisi di mercato avviato con la citata Delibera n. 390/12/CONS, Telecom Italia applicherà, in via transitoria, ai servizi di accesso all'ingrosso sulla rete in rame (servizi di accesso disaggregato, accesso bitstream e di Wholesale Line Rental) sottoposti al regime di network cap le condizioni economiche previste dalle Offerte di Riferimento approvate per l'anno 2012, salvo diverse disposizioni che saranno adottate al termine delle consultazioni pubbliche avviate in data 11 gennaio 2013 con le Delibere nn. 642/12/CONS e 141/12/CIR.
- vii. la Delibera n. 92/12/CIR, con cui ha approvato l'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e stabilito le condizioni economiche della portabilità del numero su rete fissa;
- viii. la Delibera n. 93/12/CIR, con cui ha approvato i prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione;
- ix. la Delibera n. 94/12/CIR, con cui ha approvato i prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi bitstream; il provvedimento reca anche talune disposizioni volte a disciplinare l'end of sale della tecnologia ATM.

Inoltre, in data 20 dicembre 2012, il Consiglio dell'Autorità ha assunto alcune importanti decisioni relative alla disciplina delle tariffe wholesale dei servizi di rete fissa inerenti l'accesso ed il traffico telefonico.

In particolare, relativamente al traffico telefonico, sono state definite le tariffe di terminazione, raccolta e transito in tecnologia IP. Per quanto invece riguarda la tecnologia "tradizionale" TDM, l'Autorità ha ritenuto opportuno sottoporre a regolamentazione *ex ante* il mercato di riferimento anche per tutto il 2013 e, a tale riguardo, il 23 gennaio 2013 ha avviato una specifica consultazione pubblica, con la Delibera n. 12/13/CONS.

Con riferimento poi ai servizi di accesso wholesale alla rete fissa, l'Autorità ha approvato il prezzo del canone WLR per il 2012 ed ha avviato, l'11 gennaio 2013 con le Delibere nn. 642/12/CONS e 141/12/CIR, due consultazioni pubbliche inerenti le condizioni tecniche ed economiche dei prezzi WLR e bitstream 2013.

Da ultimo, si richiama la Delibera n. 600/11/CONS con la quale l'Autorità ha completato la valutazione degli esiti dell'attività di vigilanza sull'attuazione degli Impegni assunti da Telecom Italia con la Delibera n. 718/08/CONS e si è pronunciata sull'archiviazione dei relativi procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di Telecom Italia

nn. 4/07/DIR, 63/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT sospesi con Delibera n. 718/08/CONS, n. 48/09/DIT sospeso con Delibera n. 134/10/CONS, n. 74/09/DIT, sospeso con Delibera n. 189/10/CONS, n. 79/09/DIT sospeso con Delibera n. 239/10/CONS.

Nello specifico l'Autorità ha disposto:

- i. l'archiviazione dei citati procedimenti sanzionatori, a seguito dell'attuazione, da parte di Telecom Italia, dei Gruppi di Impegni nn. 11, 12, 13 e 14;
- ii. la cessazione delle attività di monitoraggio relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 2, 7, 8, 9, 10;
- iii. la contestuale prosecuzione dell'attività di monitoraggio dell'efficacia delle misure adottate, almeno fino alla seconda metà del 2012, con riferimento ai Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 e 6.

Si richiamano infine, in questo contesto, i Procedimenti A428 e A426 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, avviati nel 2010 nei confronti di Telecom Italia per presunta condotta lesiva della concorrenza.

I comportamenti dell'Azienda sottoposti al vaglio dell'Antitrust consistono in sintesi: a) in una presunta strategia commerciale volta ad ostacolare e ritardare in maniera strumentale le attivazioni di servizi wholesale richiesti dagli Operatori alternativi, opponendo motivazioni tecniche pretestuose o ingiustificate, oppure non adottando sufficiente diligenza nella gestione dei propri processi di fornitura di servizi wholesale; b) nella presunta mancata fornitura agli Operatori alternativi di informazioni e servizi wholesale potenzialmente necessari per la formulazione di offerte alla clientela non residenziale.

I fatti dedotti nei Procedimenti sono stati oggetto di valutazione anche da parte dell'Organo di vigilanza che aveva proceduto, nel 2011, a richiedere a Telecom Italia l'accesso agli atti istruttori e ad ogni altra documentazione utile, al fine di verificare la corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia con riguardo ai rifiuti di lavorazione degli Ordinativi di Lavoro emessi dagli Operatori alternativi ("KO"), e all'eventuale asimmetria informativa a vantaggio delle funzioni commerciali dell'Azienda rispetto a quanto reso disponibile agli OLO, in occasione della partecipazione a gare ad evidenza pubblica per la scelta dell'Operatore cui affidare la fornitura e la gestione di servizi di comunicazione elettronica.

La convocazione dell'Organo di vigilanza in audizione presso l'Autorità Antitrust, nell'ambito del procedimento relativo ai KO, per fornire elementi informativi e chiarificatori sui propri studi e sulle analisi condotte sulla materia, conferma l'importanza dei risultati raggiunti con tali iniziative ed il contributo che l'Organo di vigilanza può assicurare su temi oggetto di trattazione sia da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Anche alla luce di questa esperienza, emerge con ancora maggiore chiarezza l'opportunità di una attenta condivisione delle informazioni tra le diverse Autorità, proprio al fine di coordinare ed ottimizzare le rispettive azioni di vigilanza e controllo sulla parità di accesso alla rete ed evitare la dispersione di utili elementi di valutazione nella definizione dei singoli procedimenti di rispettiva competenza.

3.2 - QUADRO NORMATIVO COMUNITARIO

3.2.1 - Il quadro regolamentare di riferimento nel 2011

La Strategia Europa 2020 e l'Agenda Digitale

Il programma “Europa 2020” è stato approvato nel 2010 dal Consiglio europeo, e si propone, attraverso lo sviluppo di una pluralità di progetti a lungo termine in diversi ambiti di attività (occupazione, innovazione, istruzione, integrazione sociale, clima/energia) di rilanciare l'economia della UE. Gli Stati membri devono adottare per ciascun settore obiettivi nazionali e realizzare concretamente una serie di interventi.

Una delle sette iniziative della strategia Europa 2020 è l'“Agenda Digitale europea”, che contiene obiettivi e azioni che la Commissione intende promuovere per lo sviluppo delle tecnologie digitali, incluse le comunicazioni elettroniche e internet. Uno degli obiettivi principali dell'Agenda riguarda lo sviluppo diffuso sul territorio della UE della nuova rete di accesso in fibra ottica (NGAN).

In particolare, i principali obiettivi che l'Agenda si prefigge sono i seguenti:

- Entro il 2013 copertura dell'intero territorio dell'Unione europea con il “*basic broadband*” (senza una specificazione della velocità);
- Entro il 2020:
 - Copertura dell'intero territorio dell'Unione con una velocità di broadband superiore ai 30 Mb;
 - Sottoscrizione da parte di metà degli utenti europei di servizi broadband con velocità superiore ai 100 Mb.

Nel 2012 la Commissione ha pubblicato il secondo *Digital Agenda Scoreboard* che analizza lo stato dell'arte in merito agli sviluppi delle azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda: da ciò è emerso come essi siano ancora molto lontani dall'essere raggiunti, con l'eccezione della penetrazione del broadband mobile che procede a ritmi sostenuti.

Nel mese di dicembre 2012 è stato pubblicato l'elenco delle “nuove priorità digitali per il 2013-2014”, che, tenendo conto degli ultimi sviluppi dell'economia digitale, in parte rimodula gli obiettivi dell'Agenda Digitale del 2010. Per quanto concerne la banda larga viene data “priorità assoluta” alla predisposizione di un contesto normativo stabile, per consentire un accesso alla rete non discriminatorio ed una nuova metodologia di determinazione dei costi per l'accesso all'ingrosso alle reti a banda larga.

Il “Pacchetto Telecom”

Nel 2009 il Parlamento europeo ha definitivamente approvato il cosiddetto “Pacchetto Telecom”, cioè l'insieme delle norme che regolamentano il settore delle telecomunicazioni; il “Pacchetto” contiene novità importanti in materia, che modificano e innovano il quadro regolamentare che era in precedenza definito principalmente dalle Direttive del 2002. In particolare esso si sostanzia nei seguenti atti giuridici:

1. Direttiva n. 2009/140/CE, recante modifiche alla “Direttiva Quadro” (Direttiva n. 2002/21/CE), alla “Direttiva Accesso” (Direttiva n. 2002/19/CE) ed alla “Direttiva Autorizzazioni” (Direttiva n. 2002/20/CE);
2. Direttiva n. 2009/136/CE, recante modifiche alla “Direttiva Servizio Universale” (Direttiva n. 2002/22/CE), alla “Direttiva sulla protezione dei dati personali” (Direttiva n. 2002/58/CE) ed al regolamento in materia di cooperazione tra le Autorità nazionali di regolamentazione (Regolamento (CE) n. 2006/2004);
3. Regolamento (CE) n. 1211/2009, che istituisce l’Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC).

Una novità di rilievo è rappresentata dall’inserimento, per la prima volta tra i diritti fondamentali della persona, della libertà di accesso ad internet. Ma numerose sono le nuove regole che spaziano su campi tra loro diversi (dal rafforzamento dei diritti degli utenti telefonici e di internet fino a nuovi indirizzi in materia di definizione delle regole per la gestione dello spettro radio).

Il “Pacchetto” assegna poi - come riportato anche nel paragrafo 3.1 - nuovi strumenti alle Autorità nazionali di settore per quanto concerne più specificatamente le problematiche legate all’accesso alla rete fissa (possibilità di definire mercati subnazionali, di imporre agli Operatori “*la condivisione di elementi della rete e risorse correlate*”, nonché misure atte a favorire l’eliminazione del c.d. *digital divide*, principalmente nelle zone rurali).

La Direttiva n. 2009/140/CE ha introdotto due nuovi articoli nella Direttiva Accesso:

- L’art. 13bis, che - anche su questo punto si veda il paragrafo 3.1 - introduce, quale strumento di carattere eccezionale, la possibilità da parte dell’Autorità nazionale di imporre la separazione funzionale della rete d’accesso dell’Operatore dominante verticalmente integrato; le attività relative alla fornitura all’ingrosso di prodotti/servizi di accesso andrebbero in tal caso collocati in un’entità commerciale operante in maniera del tutto indipendente. Tale misura può però essere adottata solo ove gli obblighi regolamentari “tipici” (quali l’obbligo di trasparenza, non discriminazione, separazione contabile, eccetera) si fossero rivelati inefficaci, e fosse stata accertata la persistente carenza di effettiva concorrenzialità sul mercato dell’accesso. Il principio di proporzionalità tra tali carenze concorrenziali ed i rimedi adottati deve essere comunque garantito; inoltre, l’Autorità deve sottoporre tale proposta di provvedimento alla Commissione europea, motivando il provvedimento ed analizzando in modo approfondito gli impatti che una separazione funzionale della rete di accesso potrebbe comportare sul mercato e su tutti gli stakeholders coinvolti.
- L’art. 13ter che prevede la possibilità da parte di un Operatore SPM di adottare volontariamente una misura di separazione della propria rete fissa d’accesso (c.d. separazione “volontaria”). L’Autorità nazionale di regolamentazione “*valuta l’effetto della transazione prevista sugli obblighi normativi esistenti*” e, a valle di una analisi dei mercati, decide se imporre, modificare o revocare gli obblighi in capo all’Operatore.

Il recepimento delle nuove norme europee non è avvenuto secondo le tempistiche previste e auspicate, tanto che nel 2012 la Commissione ha chiesto alla Corte di Giustizia europea di comminare una multa ad alcuni Stati membri colpevoli di totale o parziale mancata trasposizione nella legislazione nazionale delle nuove regole. L’Italia ha recepito il “Pacchetto Telecom” il 28 maggio 2012 con il Decreto Legislativo n. 70.

La separazione funzionale: la consultazione pubblica del BEREC del 2010

Nel 2010 il BEREC ha avviato una consultazione pubblica in tema di separazione funzionale. Obiettivo non è tanto quello di fornire criteri di valutazione particolareggiati oppure una lista esaustiva di tutti i parametri che le Autorità nazionali di regolamentazione devono seguire nelle loro valutazioni, quanto piuttosto di definire le linee guida atte a supportare le Autorità in merito ai nuovi strumenti ad esse riservati dal “Pacchetto Telecom” in materia di separazione funzionale della rete d’accesso.

Ciò in quanto è considerato opportuno adottare un approccio flessibile, capace di adattarsi ai vari contesti nazionali, anche con riferimento alla identificazione delle regole di governance della nuova divisione separata ed ai sistemi necessari per garantire la dovuta trasparenza delle procedure operative.

Al tempo stesso, il BEREC ha riconosciuto che criteri puramente qualitativi (quali quelli usati per gli standard remedies) non possano essere considerati sufficienti per decidere in merito alla eventuale imposizione di una separazione funzionale.

È interessante notare come il documento citi il modello adottato da Telecom Italia quale utile esempio di riferimento assieme ai modelli britannico, polacco e svedese, nel quadro di analisi delle modalità applicative dei nuovi articoli 13bis e 13ter della Direttiva Accesso. In particolare, il BEREC ribadisce come il modello introdotto da Telecom Italia, comprensivo del ruolo di controllo esercitato dall’Organo di vigilanza, sia da considerare a tutti gli effetti un valido esempio di separazione funzionale. Si specifica al tempo stesso che queste esperienze sono maturate nel quadro regolamentare antecedente a quello introdotto dal “Pacchetto Telecom”, e costituiscono operazioni peculiari di uno specifico contesto nazionale di riferimento, volontariamente avviate dagli incumbent, al di fuori del quadro regolamentare europeo.

Nel documento finale susseguente alla consultazione pubblica, il BEREC ha puntualizzato che, nell’adottare forme di separazione funzionale imposte agli Operatori, le Autorità dovrebbero accuratamente e prudentemente considerare il carattere di non reversibilità, i costi, gli effetti profondi sull’industria e la complessità che si accompagnano ad una siffatta operazione.

La Raccomandazione della Commissione europea sulla NGAN

La Commissione europea ha adottato nel settembre del 2010, al termine di un lungo iter approvativo, la Raccomandazione 2010/572/EU contenente linee guida omogenee e comuni per gli Stati Membri UE in tema di realizzazione ed accesso alle nuove reti in fibra ottica (Raccomandazione NGA). Ciò con l’obiettivo di stimolare gli investimenti nelle nuove reti ed al tempo stesso evitare il proliferare di soluzioni regolatorie plurime e divergenti nei diversi Paesi.

Scopo della raccomandazione è quello da un lato di tutelare il libero corso della concorrenza tra gli Operatori e, dall’altro, di incoraggiare il roll out delle nuove reti, riconoscendo per esempio un risk premium per gli investimenti effettuati dall’incumbent nell’ambito della definizione dei prezzi d’accesso.

Sono state identificate misure atte a favorire l’ingresso di nuovi Operatori nel mercato, anche attraverso l’imposizione dell’obbligo di accesso alle infrastrutture di rete; inoltre, viene dato particolare stimolo alla adozione di forme di

co-investimento, mentre è stata riconosciuta l'esigenza di differenziare la regolamentazione *ex ante* in modo tale da riconoscere le peculiarità dei mercati locali.

È poi sancita la libertà degli Operatori di scegliere tra tipologie punto-punto ovvero punto-multipunto purché sia garantita la possibilità di accesso disaggregato. Le ANR dovrebbero infine assicurare che l'Operatore dominante elabori sistemi capaci di garantire agli OLO facilità di migrazione dal rame alla fibra.

Consultazione pubblica della Commissione sulla tutela del principio di non discriminazione e sulle metodologie di costo

In numerosi contesti nazionali i dettami contenuti nella Raccomandazione NGA non sono stati seguiti. La Commissione tuttavia ha deciso di proseguire sulla strada del perseguimento di un quadro regolamentare sulla NGAN sempre più definito ed armonizzato a livello comunitario. In questo contesto si collocano le due consultazioni pubbliche che la Commissione ha lanciato nel mese di ottobre 2011, riguardanti:

- l'applicazione dei principi di non discriminazione nell'accesso alle reti di comunicazione elettronica (*Non Discrimination Obligation Under Article 10 Of The Access Directive, including Functional Separation Under Article 13a*);
- le modalità di calcolo per la definizione dei costi ai fini della determinazione dei prezzi dei prodotti wholesale (*Costing Methodologies For Key Wholesale Access Prices In Electronic Communications*).

Tale consultazione è funzionale alla definizione del nuovo pacchetto di misure per la revisione della disciplina regolamentare in materia di banda larga; le nuove misure saranno contenute in una Raccomandazione (strumento preferito alla Direttiva in quanto più rapido nelle procedure di approvazione ed attuazione) che riguarderà sia il tema della non discriminazione che la definizione delle metodologie di costo.

La Commissione si preoccupa del pericolo rappresentato dalla crescente frammentazione normativa non solo con riferimento alle tematiche attinenti agli investimenti nelle nuove tecnologie, ma anche riguardo alla evoluzione generale del mercato unico europeo delle telecomunicazioni.

Con riferimento alla tutela del principio di non discriminazione, il documento sottolinea come i regolatori nazionali interpretino in modo differente tra loro l'esatta portata e l'applicazione dell'obbligo di parità di accesso alla rete e non discriminazione, rendendosi pertanto necessario approfondire maggiormente a quale livello di dettaglio debbano spingersi le prescrizioni della Commissione, al fine di rendere il quadro complessivo di riferimento sufficientemente armonizzato all'interno dell'Unione.

Il documento in consultazione esamina in particolare i diversi comportamenti discriminatori che un Operatore SPM può mettere in atto; particolare spazio riveste il tema della definizione di indicatori che possano fornire dettagli in merito all'effettivo rispetto dei principi di parità interna-esterna da parte dell'Operatore verticalmente integrato.

La Commissione affronta anche il tema della separazione funzionale introdotta dal nuovo articolo 13bis della Direttiva Accesso, con l'obiettivo di precisare quelle che sono le circostanze di mercato che possano giustificare l'adozione di siffatta misura.

Consultazione pubblica della Commissione sulla neutralità della rete

Nel 2010 la Commissione europea ha pubblicato una consultazione pubblica sul tema della neutralità della rete, con l'obiettivo di approfondire le modalità di gestione del traffico da parte degli Operatori; ciò consentirebbe anche di valutare l'efficacia delle nuove norme in tema di net neutrality introdotte con il "Pacchetto Telecom".

Nel 2011 la Commissione ha concluso l'analisi ritenendo prematuro assumere decisioni in materia, e ritenendo invece più opportuno aspettare che il nuovo quadro regolamentare europeo venga progressivamente recepito nelle realtà nazionali, identificando solo successivamente, ad esito di tale processo, quali potrebbero essere le migliori azioni da intraprendere.

3.2.2 - Gli interventi più significativi del 2012

Nel 2012 numerosi e rilevanti sono stati gli interventi degli organismi europei, in particolare la Commissione ed il BEREC, in molteplici ambiti per quel che concerne il settore delle comunicazioni elettroniche; interventi in buona parte legati da un comune denominatore, e cioè l'obiettivo di rendere il quadro regolamentare europeo maggiormente armonizzato e semplificato, al fine di un più facile perseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale.

Ciò è tanto più vero con riferimento al tema considerato più importante di questo periodo, che è la realizzazione delle reti fisse d'accesso in fibra ottica: in questo quadro, infatti, ed al fine di incentivare gli Operatori di comunicazioni elettroniche europei ad investire nelle reti di nuova generazione, si inseriscono le dichiarazioni rilasciate dal Commissario europeo per l'Agenda Digitale, Neelie Kroes, nel mese di luglio secondo le quali un alleggerimento dei remedies imposti in capo agli Operatori SMP faciliterebbe il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Agenda; ciò però potrebbe avvenire solo a condizione che vengano fissate ed osservate una serie di regole atte al rispetto del principio di non discriminazione, con particolare riferimento alle condizioni di accesso alla rete fissa, e venga altresì definito un quadro sufficientemente omogeneo a livello europeo per quanto concerne le *costing methodologies* per la determinazione dei prezzi dei servizi wholesale. Il Commissario inoltre ha dubitato che una riduzione dei prezzi dei servizi su rame possa costituire un incentivo per il passaggio alla fibra e ha anzi aperto alla possibilità di esentare gli incumbent dall'obbligo dell'orientamento al costo nella determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso su fibra ottica (con ciò contraddicendo in parte quanto contenuto nella precedente Raccomandazione NGA) a condizione però che venga assicurata a tutti gli Operatori la parità di accesso alla rete attraverso un sistema di Equivalence of Input.

Si riporta in proposito la definizione di Equivalence of Input data dal BEREC: *"the downstream access product retailed by the incumbent consumes exactly the same physical upstream inputs as the downstream product supplied by competitors, e.g. same tie-cables, same electronic equipment, same space exchange etc. The product development process is therefore exactly equivalent as their provision in terms of functionality and price."*¹

Secondo il Commissario Kroes la correttezza della strada intrapresa è confermata dagli ultimi dati pubblicati dalla Banca Europea degli Investimenti, che evidenziano come, dopo le sue dichiarazioni del mese di luglio, si sia registrato un aumento del 20-25% degli investimenti nelle nuove reti.

NOTE

¹ BEREC Guidance on functional separation under Articles 13a and 13b of the revised Access Directive and national experiences, pag. 7 (February 2011).

La bozza di Raccomandazione sulla non discriminazione e sulle metodologie di costo

Nel mese di dicembre la Commissione ha sottoposto al BEREC ed al Communications Committee (COCOM) la bozza di Raccomandazione sulla non discriminazione e la definizione delle metodologie di costo. Con ciò, la Commissione ha richiesto un parere sul documento che, sebbene non vincolante, dovrà comunque essere tenuto nella massima considerazione. Obiettivo della Raccomandazione, che dovrebbe essere approvata nel 2013, è quello di garantire un quadro regolamentare armonizzato e certo fino alla conclusione del progetto “Agenda Digitale” nel 2020.

Principali contenuti della bozza di Raccomandazione

Equivalence of Input, Equivalence of Output e Technical Replicability

La migliore via per garantire il rispetto del principio di non discriminazione è l'adozione di modelli di *Equivalence of Input* (Eol). Qualora l'Autorità di settore ritenga appropriato che si proceda alla imposizione di obblighi di non discriminazione, essa è pertanto tenuta a richiedere all'Operatore SMP di fornire i servizi wholesale “*on an Equivalence of Input basis*”.

Tuttavia, precisa la Commissione, un tale obbligo potrebbe rivelarsi sproporzionato, in particolare con riferimento a situazioni nelle quali i costi connessi alla realizzazione della Eol si rivelassero superiori ai correlati benefici. In questi casi, i servizi all'ingrosso SMP devono essere forniti agli Operatori alternativi almeno “*on an Equivalence of Output (EoO) basis*”. A questo proposito, vengono evidenziate due diverse situazioni:

- sulla rete in rame, l'Eol sarebbe eccessivamente oneroso, in quanto richiederebbe la modifica dei sistemi e dei processi in utilizzo;
- sulla rete in fibra ottica, invece, si può ritenere che la richiesta di fornire i servizi su base Eol possa essere proporzionata in considerazione dei limitati costi incrementali connessi alle modifiche dei sistemi, in buona parte ancora da realizzare, e ben bilanciata in particolare qualora si consideri che come contropartita l'Operatore dominante potrebbe essere esentato dall'obbligo di orientamento al costo nella determinazione dei prezzi dei servizi di nuova generazione. Si evidenzia come in questa seconda categoria rientrerebbero tutte le tipologie di servizi su fibra ottica (*Wholesale inputs consisting wholly or partly of optical elements*).

Il principio generale sancito dall'articolo 13bis della Direttiva Accesso, secondo cui le Autorità nazionali di regolamentazione possono imporre una separazione funzionale delle rete d'accesso dell'Operatore dominante nel caso in cui i remedies adottati si siano rilevati inefficaci, rimane comunque valido anche con riferimento al caso in oggetto in cui si sia imposto l'Eol.

Qualora l'Eol non sia stato realizzato, la replicabilità dei servizi SMP da un punto di vista tecnico deve essere comunque garantita dall'Autorità. Agli OLO deve essere assicurato l'accesso a tutte le informazioni tecniche e commerciali alle quali ha accesso la divisione Retail dell'incumbent (punti 15, 16 e 17). L'Autorità dovrebbe richiedere all'Operatore dominante di effettuare un *technical replicability test* e riferirne i risultati prima di procedere al lancio di nuove offerte commerciali. In alternativa, l'Operatore storico deve notificare le nuove offerte all'Autorità in anticipo rispetto al lancio previsto, anticipo che deve essere sufficiente a consentire agli OLO di predisporre offerte concorrenti. In questo caso, il *technical replicability test* sarà effettuato dall'Autorità stessa.

Nel caso in cui ritenga che la replicabilità non venga assicurata, l'Autorità può richiedere all'incumbent di modificare i prodotti wholesale in modo da renderli tali da garantire la possibile replica delle offerte retail da parte degli Operatori alternativi. Nei casi più gravi, l'Autorità può bloccare l'offerta.

Esenzione dall'obbligo dell'orientamento al costo per i servizi su fibra ottica

Il punto 52 recita:

"An NRA shall be deemed to impose Equivalence of Input (...) when it includes such obligations as a remedy in the same final measure in which the NRA decides not to maintain or impose cost orientation. (...) The measure shall include the details and the timing of the implementation of Equivalence of Input (the 'roadmap')."

L'obbligo deve essere pertanto contenuto in un documento - sottoposto a consultazione pubblica nazionale, e notificata alla Commissione - che contenga anche la eliminazione dell'obbligo di cost orientation in capo all'Operatore SMP e che riporti altresì dettagli e tempistiche di applicazione delle misure ivi previste: la c.d. roadmap, che deve essere controfirmata dall'incumbent.

In particolare, poi:

- **Per quanto riguarda gli *Active NGA Wholesale inputs*:** le Autorità nazionali non dovrebbero imporre obblighi di controllo dei prezzi e di orientamento ai costi nel caso in cui vengano rispettate le condizioni di non discriminazione descritte;
- **Per quanto riguarda i *Passive NGA, non physical or virtual Wholesale inputs*:** le Autorità nazionali non dovrebbero imporre obblighi di controllo dei prezzi e di orientamento ai costi nel caso in cui vengano rispettate le condizioni di non discriminazione descritte, purché:
 - esista un prodotto alternativo offerto dall'Operatore SMP soggetto al vincolo del prezzo orientato ai costi che possa esercitare un *significant competitive constraint*;
 - oppure esistano Operatori che possano offrire servizi su almeno una infrastruttura alternativa a quella dell'incumbent.

KPI

L'Autorità dovrebbe imporre all'incumbent l'utilizzo di un paniere di indicatori di performance al fine di monitorare il rispetto dell'obbligo di non discriminazione. Tali KPI devono consentire un raffronto tra i servizi forniti agli OLO e i medesimi servizi forniti alla divisione Retail dell'incumbent. L'Autorità dovrebbe poi imporre all'Operatore SMP di definire adeguati SLA e SLG.

Economic replicability Test

Si ritiene che l'Autorità nazionale abbia effettivamente imposto l'obbligo di economic replicability solo nel caso in cui abbia fornito in un documento dettagli in merito ad un economic replicability test, le procedure secondo le quali tale test verrà applicato e le misure che adotterà nel caso in cui il test darà un esito negativo.

Costing methodology

Le Autorità dovrebbero adottare, entro il 31 dicembre 2016, un modello di costo di tipo BU-LRIC+, con valutazioni degli assets ai costi correnti utilizzando la metodologia MEA. Tale metodologia ed i valori che ne alimentano i calcoli dovrebbero rimanere stabili per un periodo di almeno sei anni.

I prezzi dell'ULL sul rame

Dimostrando una particolare sensibilità nei confronti dei principi di predictability e di stability, la Commissione ha ritenuto che i prezzi dei canoni mensili dell'unbundling sul rame dovrebbero rientrare, entro il 2016 e per tutta l'Unione Europea, in un intervallo di valori compreso tra 8 e 10 €, come risultanza della applicazione della metodologia citata.

- **Paesi nei quali i prezzi già ora ricadono all'interno dell'intervallo di prezzo:** per il periodo di tempo compreso tra l'entrata in vigore della Raccomandazione e l'adozione della nuova metodologia, le Autorità dovrebbero proseguire nella applicazione della metodologia già in essere.
- **Paesi nei quali i prezzi NON ricadono all'interno dell'intervallo di prezzo:** le Autorità dovrebbero adottare la metodologia raccomandata il più presto possibile, oppure - qualora le differenze di prezzo siano significative - imporre prezzi gradualmente convergenti.

Geographic markets

Al punto 51 si conferma, riprendendo quanto già previsto dalla Raccomandazione NGAN di settembre 2010, che le Autorità nazionali dovrebbero tenere conto delle differenziazioni geografiche presenti sui mercati, e modulare i remedies conseguentemente, in particolare imponendo obblighi di *price control* unicamente nelle aree nelle quali si riscontra la presenza di un Operatore dominante e la mancanza di condizioni di effettiva concorrenza.

Interventi della Commissione nell'ambito dei procedimenti previsti nella fase 2 della procedura di cui all'articolo 7bis della Direttiva Quadro

Nel 2012 la Commissione europea ha fatto largo uso dei poteri previsti dal nuovo articolo 7bis della Direttiva quadro, manifestando così un accentuato interventismo in materia di definizione dei remedies imposti dalle Autorità nazionali agli Operatori SMP. E proprio tali interventi, da parte della Commissione europea e del BEREC, consentono di meglio precisare la portata dei principi contenuti nel quadro regolamentare di riferimento.

Interessanti sono i casi nei quali la Commissione è intervenuta con riferimento ai temi della non discriminazione e delle metodologie di costo, temi che saranno oggetto, come sopra precisato, della Raccomandazione sopra citata.

In particolare, essa si è espressa contro la decisione della Autorità polacca di escludere dall'obbligo di orientamento al costo i servizi bitstream su fibra, mentre ha esplicitato seri dubbi sulla proposta finlandese di ritirare gli obblighi di orientamento al costo per l'unbundling sulla NGAN. Simile posizione è stata espressa con riferimento ad una decisione assunta dall'Autorità della Repubblica Ceca.

Rileva notare come in queste occasioni la Commissione abbia ribadito che l'obbligo di orientamento al costo per i servizi all'ingrosso NGAN sussiste sempre, a meno che siano state poste in essere operazioni di separazione funzionale della rete, oppure sia stato garantito l'accesso in unbundling sulla fibra.

Altre direttrici di azione hanno riguardato le metodologie di costo definite dalle Autorità: è il caso olandese (l'Autorità OPTA si indirizzò verso l'utilizzo di un modello LRIC+ anziché un modello BU-LRIC per la determinazione delle tariffe di terminazione fisse e mobili) e lettone (seri dubbi espressi sulla adozione di un modello TD-FDC).

Gli interventi nella "Fase II" hanno riguardato anche temi diversi, quali la definizione di mercati NGAN geografici in Olanda (con conseguente eliminazione dell'obbligo di fornitura di unbundling su fibra in capo all'incumbent KPN), o l'inclusione del cavo e del wi-fi nei mercati rilevanti da parte dell'Autorità della Repubblica Ceca.

Nella quasi totalità dei casi, le posizioni espresse dalla Commissione sono state confortate dalle opinioni del BEREC.

Consultazione pubblica della Commissione sulla rivisitazione della Raccomandazione sui mercati rilevanti

La Commissione ha aperto una consultazione pubblica, conclusa a gennaio 2013, sulla revisione della Raccomandazione sui mercati rilevanti (Raccomandazione 2007/879). Quest'ultima contempla sette mercati rilevanti (uno per i servizi al dettaglio e sei per i servizi all'ingrosso), e l'obiettivo è quello di adattare la lista alle recenti evoluzioni del settore delle comunicazioni elettroniche. A seguito della approvazione della Raccomandazione, che si prevede non avvenga prima di fine 2013, le Autorità nazionali dovranno entro due anni condurre una analisi di mercato per ciascuno dei mercati rilevanti individuati.

Net Neutrality

Allo scopo di raccogliere informazioni che possano costituire un utile supporto per la definizione di linee guida indirizzate alle Autorità nazionali ed agli Operatori, la Commissione ha avviato una consultazione pubblica “*on specific aspects of transparency, traffic management and switching in an Open Internet*”.

Anche il BEREC si è occupato di *net neutrality*, delineando nel 2012, ad esito di apposite consultazioni pubbliche, linee guida in particolare con riferimento alle problematiche attinenti alle interconnessioni IP, al livello di qualità del servizio (Quality of Service, QoS), alle politiche di traffic management praticate dagli Operatori ed alle problematiche di natura concorrenziale che derivano da tale contesto.

Iniziative della Commissione e del BEREC in tema di contenimento dei costi di realizzazione delle reti NGAN

Nel mese di gennaio 2012 il BEREC ha lanciato una consultazione pubblica sugli effetti che politiche di co-investimento tra più Operatori possono avere sul livello di competitività del mercato per quanto concerne il *roll-out* della nuova rete di accesso in fibra ottica. In aprile la Commissione ha avviato una consultazione pubblica avente ad oggetto le modalità con le quali sia possibile ridurre i costi di realizzazione della rete NGAN, con particolare riferimento ai costi civili di scavo e posa della fibra, che rappresentano l'80% dei costi totali. Obiettivo della consultazione è quello di acquisire informazioni su esempi virtuosi di best practice, quali il coordinamento dei lavori di scavo con lavori di altre utilities, il riutilizzo di condutture esistenti e la semplificazione delle procedure amministrative.

Gli aiuti di stato nella realizzazione delle reti NGAN

La Commissione ha concluso il processo di rivisitazione delle linee guida comunitarie in materia di aiuti di Stato per lo sviluppo delle reti a banda larga. Tra il 2011 ed il 2012 infatti erano state pubblicate due consultazioni pubbliche per la revisione delle regole ufficiali fissate nel 2009. Nel mese di dicembre del 2012, la Commissione ha adottato il testo che modificherà le norme precedenti.

Le nuove linee guida proposte non si discostano significativamente da quelle già in vigore. Tuttavia, si possono cogliere alcune significative novità, per quanto concerne per esempio l'inclusione delle reti wireless “*capable of delivering reliable high-speeds*” tra i networks che possono godere di aiuti di stato. Inoltre, a talune condizioni tali aiuti potranno essere erogati per le reti ultra-veloci anche nelle aree nere, caratterizzate cioè da una competizione tra infrastrutture.

Consultazioni pubbliche del BEREC per la rivisitazione delle Common Positions in materia di non discriminazione sui mercati dell'accesso all'ingrosso alla rete fissa

Nel 2012 il BEREC ha rivisto le Common Positions sui mercati dell'accesso all'ingrosso (Wholesale unbundled access, Wholesale broadband access e Wholesale leased lines, Mercati n. 4, n. 5 e n. 6 della Raccomandazione 2007/879/CE), modificando quelle assunte nel 2007 dall'ERG.

I temi affrontati sono diversi, e spaziano dalla definizione di un opportuno level playing field, alla necessità di una offerta di prodotti wholesale che rispettino determinati livelli di qualità (da verificare anche attraverso l'analisi di opportuni SLA e KPI), fino alla esigenza di garantire la replicabilità delle offerte dell'Operatore dominante.

Il processo che il BEREC ha seguito è diviso in tre tappe:

- una prima consultazione pubblica avente ad oggetto la definizione dei principi di massima in materia di non discriminazione; tale consultazione si è tenuta nel mese di marzo;
- una seconda consultazione pubblica, lanciata a settembre, avente ad oggetto la bozza di testo finale;
- infine l'adozione delle Common Positions in materia, avvenuta nel mese di dicembre.

Particolarmente interessante è il *Principle 3*, che affronta la questione delle forme di Equivalence adottate dalle Autorità nazionali (Equivalence of Inputs ovvero Equivalence of Outputs): esse devono essere giustificate, in relazione alle problematiche da risolvere ed agli obiettivi che ci si era prefissi. A questo proposito, il rapporto conclusivo di settembre della consultazione in materia di non discriminazione recita: *“BEREC views the achievement of equivalence as an important competition objective and further believes that NRAs are best placed to determine the exact application of it on a product-by-product basis. (...) a strict application of Equivalence of Input is most likely to be justified in those cases where the incremental design and implementation costs of imposing it are very low (because equivalence can be built into the design of new processes) and for certain key legacy services (where the benefits are very high, despite the material costs of retro-fitting Equivalence of Input into existing business processes). In all other cases, Equivalence of Output would still be a sufficient and proportionate approach to ensure non-discrimination”*.

L'imposizione di una separazione funzionale viene considerata come un possibile strumento a disposizione delle NRA, ma da utilizzare solo come rimedio di ultima istanza nel caso in cui ogni altro obbligo regolamentare adottato non abbia raggiunto i risultati sperati (Principle 4).

Sebbene tali Common Positions espresse dal BEREC non siano strettamente vincolanti per le Autorità nazionali di settore, queste ultime devono comunque tenerle nella massima considerazione e fornire appropriate spiegazioni laddove non venissero applicate. Il testo finale delle Common Positions dovrebbe essere coerente, secondo quanto lo stesso BEREC ha dichiarato, con le posizioni che saranno espresse dalla futura Raccomandazione sulla non discriminazione.

Il Progetto Connecting Europe Facility (CEF)

Il progetto avviato dalla Commissione consiste nel finanziamento di progetti europei in materia di trasporto, energia ma anche di reti broadband e di servizi digitali a livello europeo, quali l'*e-government*. Il rapporto del Parlamento europeo pubblicato a settembre supportava nel complesso la visione della Commissione, ma riteneva opportuno che il finanziamento delle reti a banda larga avvenisse *“on a demand driven deployment”*. Nel mese di novembre i capi di governo europei non hanno raggiunto un accordo sul budget comunitario per il settennato 2014-2020; le somme da destinare al progetto CEF, pertanto, non sono state decise, sebbene è quasi certo che saranno significativamente inferiori ai 50 miliardi di euro inizialmente proposti. Nel mese di febbraio, il Consiglio europeo ha deciso di tagliare quasi completamente i fondi destinati allo sviluppo della banda larga nell'Unione; il Parlamento UE, tuttavia, che è tenuto a votare l'approvazione del bilancio, non si è ancora espresso, e molti osservatori ritengono che potrebbe manifestare un parere contrario a tale riduzione di budget.

4

Confronto internazionale
dei modelli di separazione
della rete di accesso

4.1 - MODELLI INTERNAZIONALI DI SEPARAZIONE DELLA RETE DI ACCESSO

Le problematiche legate all'accesso alla rete fissa di comunicazioni elettroniche e al rispetto del principio di parità di trattamento tra Operatori tra loro concorrenti sono comuni a numerosi Paesi, in particolare nei contesti nei quali l'Operatore storico ancora mantiene un potere di mercato ritenuto significativo. Come più diffusamente descritto nel capitolo precedente, il quadro normativo europeo di riferimento prevede, in tema di separazione della rete di accesso, due distinte modalità di intervento da parte delle Autorità nazionali di settore. In particolare:

- l'articolo 13bis della Direttiva Accesso¹ prevede la possibilità da parte delle Autorità nazionali di imporre in capo alle imprese verticalmente integrate, e in presenza di precise circostanze, un obbligo di separazione funzionale;
- l'articolo 13ter della stessa Direttiva configura invece la fattispecie di una separazione della rete di accesso proposta volontariamente dall'Operatore designato come avente un significativo potere di mercato, a cui fa seguito la valutazione della NRA, al termine di un'analisi di mercato ad hoc.

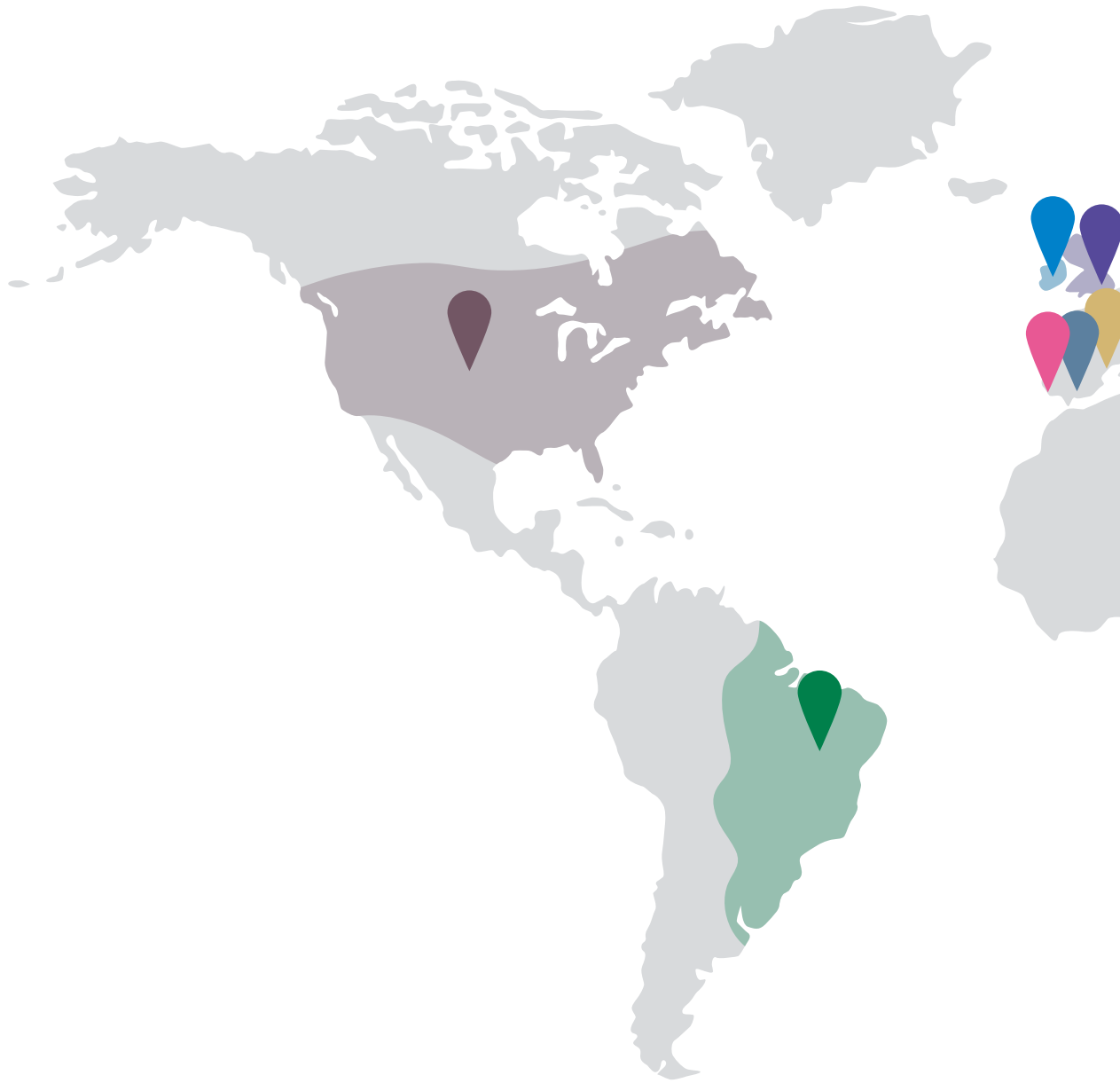
A questo proposito, si evidenzia come le esperienze di Paesi quali Italia (con il "modello Open Access"), Gran Bretagna (con il "modello Openreach"), ma anche Polonia e Svezia, siano maturate antecedentemente alla approvazione del cosiddetto "Pacchetto Telecom". Esse sono peculiari di uno specifico contesto nazionale, si sono realizzate in quadri legislativi differenti² e rappresentano quindi modelli anticipatori del futuro quadro regolamentare di riferimento.

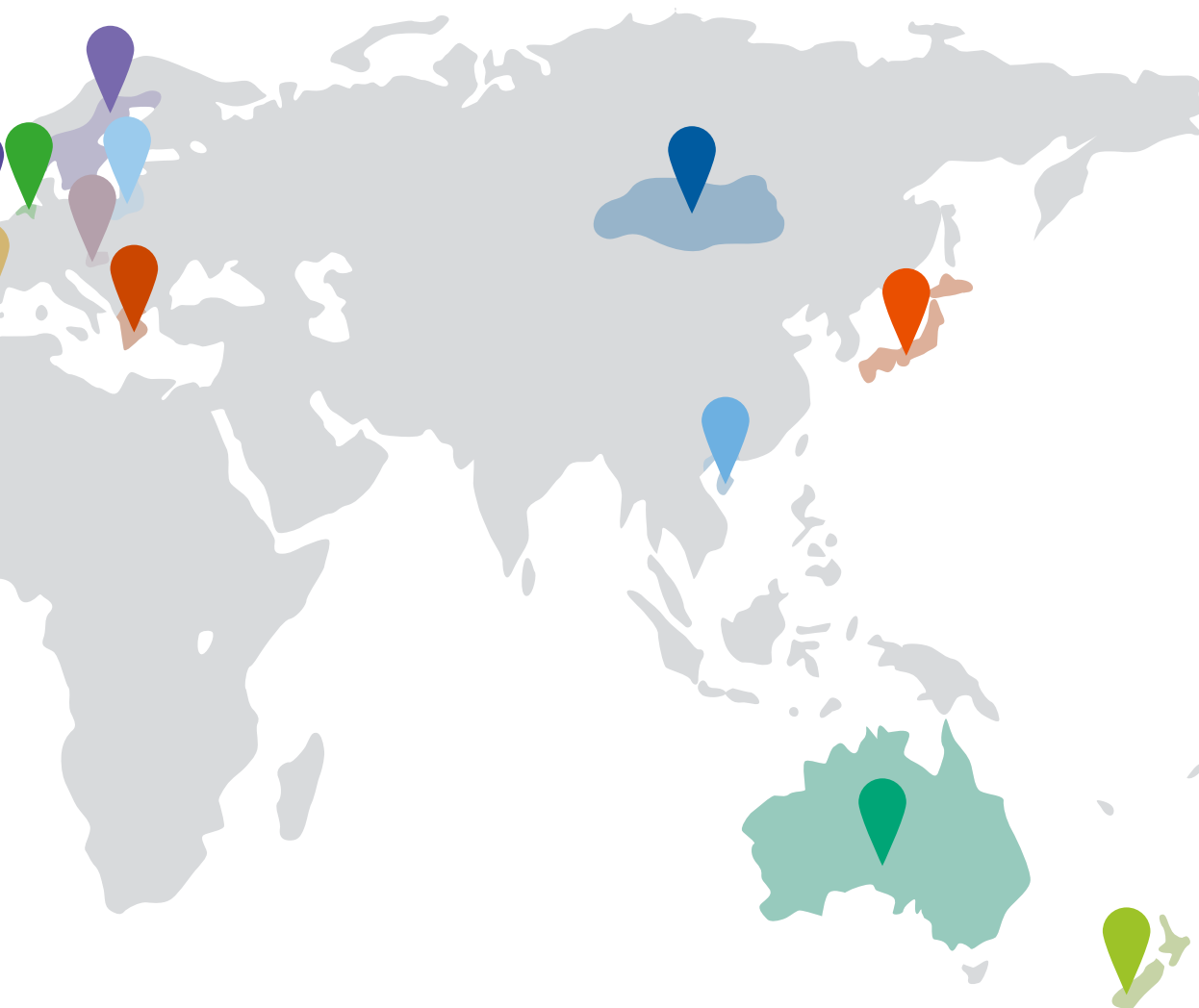
Si riporta di seguito una breve sintesi delle esperienze internazionali più significative circa i modelli adottati di separazione della rete fissa d'accesso e del dibattito tuttora in corso sulla materia.

NOTE

¹ Direttiva n. 2002/19/CE, come modificata dalla Direttiva n. 2009/140/CE.

² Si veda a questo proposito il documento di consultazione pubblica del BEREC sulla separazione funzionale, pag. 22, secondo paragrafo, al seguente link: http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/public_consultations/192-draft-berec-guidance-on-functional-separation-under-articles-13a-and-13b-of-the-revised-access-directive-and-national-experiences-public-consultation-11-october-19-november-2010





AUSTRALIA

Nel 2006, l'Operatore storico australiano Telstra, a seguito di numerose lamentele in merito a presunte discriminazioni operate nei confronti degli OLO, creò la divisione Wholesale, responsabile della vendita agli Operatori alternativi dei servizi all'ingrosso. Tale soluzione però era stata ritenuta insufficiente a garantire il pieno rispetto del principio di parità di trattamento.

Nel 2010 il governo lanciò il progetto di realizzazione della nuova rete in fibra ottica di proprietà pubblica, destinata a coprire l'intero territorio nazionale, ad opera della società NBN Co., creata appositamente dal governo e partecipata dal ministero delle Comunicazioni e da quello delle Finanze.

Dopo quasi tre anni di lunghe e complesse trattative tra Telstra, la Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ed il governo, nel febbraio del 2012 è stato raggiunto l'accordo per la realizzazione della rete NGN, la separazione strutturale della rete d'accesso e la progressiva migrazione della base clienti dell'incumbent dalla rete in rame alla rete di nuova generazione via via che la stessa sarà realizzata e resa funzionante. In particolare, i dettagli dell'operazione sono contenuti in un documento di impegni proposto dall'incumbent (*Telstra Structural Separation Undertaking and Migration Plan*) che prevede la separazione strutturale della rete in rame entro il 2018. È stato previsto anche l'insediamento di un Independent Telecommunications Adjudicator (ITA), il cui compito principale è quello di garantire una rapida risoluzione delle controversie che sorgono tra gli operatori.

Telstra chiuderà la rete in rame mano a mano che NBN Co. poserà la nuova rete, e riceverà un contributo statale pari a circa 11 miliardi di dollari australiani come riconoscimento per l'apertura della propria rete d'accesso, l'utilizzo delle condutture, dei canali e delle centraline, e la migrazione progressiva della propria base clienti sulla nuova rete; l'Operatore storico potrà poi offrire al mercato i propri servizi, affittando capacità della nuova rete alle stesse condizioni dei concorrenti.

Anche la normativa in tema di servizio universale è stata modificata, con il venir meno degli storici obblighi di Servizio Universale in capo a Telstra e la creazione di una apposita agenzia incaricata di regolare questo aspetto, la Telecommunications Universal Service Management Agency (TUSMA). Nel corso degli ultimi mesi si stanno perfezionando accordi tra la NBN Co. e vari Operatori per l'utilizzo della rete NGN, tra i quali quello concluso tra NBN Co. e Optus che prevede la migrazione dei clienti di quest'ultima sulla fibra e la contemporanea progressiva disattivazione della rete mista fibra-coassiale della stessa Optus.

È interessante infine menzionare gli impegni (Special Access Undertakings) che la stessa NBN Co. si è ufficialmente assunta per regolamentare diversi aspetti tecnici legati alla realizzazione e progressiva messa in opera della nuova rete ed alla offerta di servizi agli Operatori.

BRASILE

L'Autorità brasiliana di settore, Anatel, sta compiendo nel corso di questi ultimi anni un percorso assimilabile a quello che molte Autorità europee hanno seguito con qualche anno di anticipo.

L'Anatel, infatti, decise nel 2008 di avviare "studi di impatto regolatorio e di mercato" inerenti vantaggi e svantaggi dell'adozione di meccanismi di separazione funzionale, societaria e strutturale nell'ambito delle azioni pianificate dal *Plano Geral de Atualização da Regulamentações no Brasil (PGR)*.

Il Rapporto Annuale 2009 dell'Autorità evidenziava la necessità di identificare i mercati rilevanti e gli Operatori aventi un significativo potere di mercato, al fine di valutare l'opportunità di introdurre misure regolamentari asimmetriche.

Il PGR del gennaio 2010 contemplava, nella lista delle azioni da intraprendere per l'anno, piani per lo sviluppo di una Rete Aperta attraverso l'unbundling del local loop e la separazione strutturale o funzionale.

Nel 2011 l'Anatel ha pubblicato la consultazione pubblica relativa al nuovo Piano Generale della Concorrenza (*Plano Geral de Metas de Competição, PGMC*), che prevedeva anche la possibilità di adottare modelli assimilabili a quello degli Impegni di Telecom Italia.

Nel mese di novembre del 2012, con l'approvazione del PGMC, sono state introdotte molte e importanti novità nel panorama regolatorio del Paese. Tale documento, infatti, non solo definisce i mercati rilevanti ed individua i criteri da applicare per l'identificazione degli operatori che detengono un significativo potere di mercato, ma dettaglia anche (articolo 12) le misure regolamentari asimmetriche che l'Autorità potrà imporre in capo agli Operatori SPM. Tra queste, rientra anche la "separação contábil, funcional ou estrutural".

FRANCIA

In Francia non sono state ad oggi adottate misure di separazione funzionale della rete fissa d'accesso dell'Operatore dominante France Telecom, e permangono in capo all'incumbent solo obblighi di separazione contabile.

Nel 2007, l'Autorità di settore ARCEP ha analizzato le problematiche connesse alla separazione, ponendo l'accento soprattutto sulle possibili conseguenze negative, quali gli elevati costi, considerati superiori ai correlati benefici, il carattere di non reversibilità di una siffatta operazione e i potenziali effetti disincentivanti sulle strategie di investimento degli operatori. Inoltre l'ARCEP ha considerato che una eventuale separazione, anche proprietaria, della rete di accesso non eliminerebbe i rischi di natura anticompetitiva connessi alle attività commerciali di una società gestore della rete operante in un contesto di effettivo monopolio.

Nel mese di giugno 2010 i principali operatori di telecomunicazioni francesi hanno avviato un progetto che nelle intenzioni doveva portare alla nascita di una società della fibra: il progetto degli operatori prevedeva un co-investimento per collegare in fibra ottica entro un anno 800mila abitazioni dislocate in 84 comuni, identificati tra 148 comuni collocati in aree densamente popolate.

L'Autorità ha pubblicato a dicembre 2010 un documento che, nel precisare le modalità di accesso alla rete in fibra ottica, non conteneva riferimenti al tema della separazione della rete dell'incumbent.

Nel 2011, l'antitrust francese ha richiesto all'ARCEP un parere circa una eventuale separazione funzionale della rete di France Telecom, al fine di scongiurare possibili situazioni monopolistiche nell'accesso alla NGAN. L'ARCEP ha ribadito come la adozione di una tale misura fosse "prematura", e che la stessa deve comunque essere considerata alla stregua di un rimedio di ultima istanza.

GIAPPONE

Nel 2011 la market share dell'Operatore storico giapponese NTT era pari al 52% sul broadband, ed al 35% sull'ADSL, ma raggiungeva il 73% sull'FTTH. Si poneva dunque il problema della presenza di un Operatore che poteva esercitare un potere dominante capace di ostacolare la piena concorrenza sulla NGAN.

La separazione della rete di accesso in fibra di NTT è stata pertanto una delle opzioni considerate.

Il piano "Hikari-no Michi", varato nel 2009, aveva l'obiettivo di realizzare una società dove *"broadband services are adopted in every household by sometimes around 2015"* e promuoveva la realizzazione di una rete in fibra ottica capace di supportare oltre 100 Mb entro il 2015.

Al fine di realizzare questo obiettivo si contemplava esplicitamente la possibilità di una separazione (strutturale o funzionale) di NTT. Nel 2010, il governo dichiarò di non avere intenzione di spingere per il momento in tale direzione. L'Operatore storico è però tenuto ad aprire le proprie reti ai concorrenti ed a creare un *"firewall"* tra la divisione che in NTT si occupa della realizzazione della NGN e le altre divisioni. Qualora nel 2015 il livello di competitività raggiunto sul mercato dovesse essere ritenuto non soddisfacente, il modello potrà essere rivisto. L'adozione di un modello di separazione funzionale, che comprenda anche la restrizione all'accesso dei sistemi informativi e la realizzazione di un efficace sistema di monitoraggio, è considerata l'opzione più realistica, rispetto ad uno scenario di separazione societaria o strutturale. Il dibattito in Giappone è particolarmente acceso anche intorno all'approccio generale da tenere per la definizione del quadro regolatorio; se cioè si deve spingere per una *service-based competition*, oppure se la competizione dovrebbe essere *facility-based*, in particolare tra la rete in fibra di NTT e le reti via cavo e quelle wireless.

È infine interessante notare come l'adesione al servizio in fibra sia particolarmente basso nel Paese se comparato con il livello di copertura raggiunto; pesa soprattutto la concorrenza dell'LTE, per contrastare la quale NTT ha verso fine 2012 ridotto le tariffe dei servizi su fibra.

GRECIA

Nonostante costituisca oggetto di dibattito da alcuni anni, nessuna decisione è stata presa in Grecia riguardo una possibile separazione della rete fissa d'accesso dell'Operatore storico OTE.

L'Autorità nazionale di settore EETT ha sollecitato nel 2007 OTE affinché garantisca il rispetto del principio di parità di trattamento nei confronti degli Operatori alternativi richiedenti servizi all'ingrosso, applicando condizioni equivalenti (tanto da un punto di vista tecnico quanto da un punto di vista economico) in circostanze equivalenti. In particolare, poi, a OTE è stato richiesto di realizzare un "chinese wall" tra la funzione Wholesale e la funzione Retail, vietando al segmento Retail dell'incumbent di avere condizioni di accesso privilegiate ai servizi all'ingrosso forniti da OTE rispetto agli OLO.

Il documento programmatico dell'Autorità per il 2008-2011 contemplava la possibilità di adottare modelli di scorporo della rete d'accesso e prevedeva una consultazione pubblica che avrebbe potuto portare, in ultima analisi, all'imposizione della separazione della rete dalle divisioni commerciali. In particolare, venivano definite le modalità specifiche da seguire non solo nel caso di una separazione imposta dall'Autorità, ma anche nel caso di uno scorporo volontariamente realizzato dall'incumbent. Tali misure erano state condivise da EETT con la Commissione, il Parlamento ed il Consiglio europei.

A tutt'oggi, però, tali previsioni non hanno nei fatti avuto un seguito né una pratica applicazione.

IRLANDA

Nel 2007 l'australiana Babcock & Brown proprietaria dell'operatore dominante Eircom, propose al Ministero delle Comunicazioni ed all'Autorità di settore, la Commission for Communications Regulation (ComReg), la separazione della rete al fine di monetizzare l'investimento effettuato sul mercato irlandese.

Nel 2008, però, i colloqui sul tema furono sospesi a causa delle turbolenze dei mercati finanziari e del dibattito di più ampio respiro in atto nel governo irlandese sul futuro del settore delle telecomunicazioni in Irlanda.

Gli operatori alternativi hanno richiesto, sia nel 2010 attraverso l'Irish Trade Group ALTO (Alternative Operators in the Communications Market) sia recentemente in occasione di una consultazione pubblica dell'Autorità focalizzata sulla rete di nuova generazione, la separazione strutturale della rete di Eircom, sottolineando come i *remedies* adottati dal governo e dall'Autorità non abbiano sortito gli effetti sperati, e come si dovrebbe procedere ad una separazione di Eircom in una divisione Retail ed una Wholesale.

L'Autorità ha evidenziato che il nuovo quadro regolamentare comunitario prevede, come rimedio di ultima istanza, la possibilità di adottare modelli di separazione funzionale della rete per quegli operatori che godono di un significativo potere di mercato, per i quali le misure adottate non hanno portato alla eliminazione di comportamenti discriminatori.

Comreg, al tempo stesso, si è anche soffermata sui costi associati alla separazione funzionale, sulla loro proporzionalità rispetto ai benefici attesi e sulla sua effettiva necessità rispetto ad eventuali diverse e più appropriate ed efficienti soluzioni.

A tale proposito, viene osservato come l'esperienza degli altri Stati Membri dimostri che i risultati più efficaci sono stati raggiunti nei casi in cui la separazione funzionale è stata volontariamente proposta dall'incumbent e solo successivamente approvata e resa obbligatoria dall'Autorità.

Nel 2012 Comreg ha avviato una consultazione pubblica al fine di individuare i *remedies* da imporre all'Operatore dominante con riferimento ai servizi offerti sulla rete d'accesso di nuova generazione.

MONGOLIA

Il settore delle telecomunicazioni in Mongolia era stato posto, fino agli anni '90, interamente sotto il controllo governativo. Nel 1995, fu creata la Mongolian Telecommunications Company (MTC), con la separazione proprietaria del backbone di proprietà statale dalle strutture dedicate al suo esercizio ed alla sua manutenzione. Obiettivo era quello di garantire agli operatori interessati l'accesso alla rete fissa a condizioni non discriminatorie, evitando duplicazioni della rete e riducendo al tempo stesso i costi di ingresso nel mercato di nuovi concorrenti. Successivamente, il governo ritenne opportuno procedere ad una separazione strutturale della rete, disgiungendo la governance della rete stessa dai servizi.

Nel 2004, pertanto, MTC venne separata dal governo e scissa in due nuove compagnie:

- la Information Communication Networking Company (ICNC), rimasta di proprietà pubblica, che detiene il backbone nazionale e la rete d'accesso, i collegamenti internazionali e di lunga distanza, le trasmissioni locali e quelle delle zone rurali, e fornisce un servizio wholesale di accesso agli Operatori, agli ISP e a qualsiasi attore pubblico o privato interessato, garantendo il rispetto del principio di parità di trattamento;
- la Telecom Mongolia (parzialmente privatizzata), che eroga servizi retail.

Tale processo ha consentito di introdurre in Mongolia un modello concorrenziale, rendendo la rete d'accesso e il backbone accessibili a condizioni non discriminatorie.

Al tempo stesso, tale modello ha evidenziato le difficoltà che si possono accompagnare in tali processi: le tariffe regolamentate, infatti, non hanno consentito a ICNC di coprire i suoi costi, e il governo è dovuto intervenire nel 2008 erogando sussidi.

NUOVA ZELANDA

Nel 2008, l'Operatore storico neozelandese Telecom New Zealand (TNZ) ha presentato degli Impegni, ispirati agli Undertakings di British Telecom, che introducevano significativi cambiamenti nella organizzazione della società al fine di garantire il rispetto del principio di parità di trattamento tra tutti gli Operatori nell'accesso alla rete fissa. Tali impegni, accettati e ratificati dal governo, stabilivano tra l'altro la separazione di TNZ in tre divisioni: Rete, Retail e Wholesale, e prevedevano anche l'insediamento di un organismo di vigilanza, l'Independent Oversight Group (IOG), con compiti simili a quelli dell'Equality of Access Board britannico e dell'Organo di vigilanza italiano.

Con l'avvio, nel 2010, del progetto di realizzazione della nuova rete in fibra ottica nazionale (progetto Ultra Fast Broadband, UFB) attraverso l'ente pubblico Crown Fibre Holdings, e con la definizione del bando d'asta per l'individuazione degli Operatori che dovranno realizzare la NGAN, il governo ha posto l'incumbent di fronte a due alternative:

1. partecipare alla gara, ma procedendo preliminarmente ad una separazione societaria della rete d'accesso, misura che andrebbe oltre la separazione funzionale già adottata, oppure
2. non partecipare alla gara, diventando così un competitor del governo.

TNZ ha deciso di partecipare al progetto ed ha conseguentemente creato due nuove società, ciascuna quotata in borsa e dotata di un proprio Consiglio di Amministrazione, di un proprio Amministratore Delegato, nonché di management e risorse umane indipendenti:

- Chorus, proprietaria della rete in rame, che è incaricata di fornire il servizio di accesso al network agli Operatori, ed a cui è stato vietato di operare nel mercato retail; Chorus sta costruendo la NGAN insieme ad altri Operatori;
- Telecom New Zealand, compagnia Retail, che acquisirebbe da Chorus i servizi alle stesse condizioni degli altri Operatori.

Il piano per la separazione strutturale presentato da TNZ è stato approvato dal governo nel mese di agosto 2011 e, successivamente, dagli azionisti della società ad ottobre 2011. Da novembre dello stesso anno, le azioni di Chorus hanno cominciato ad essere quotate e scambiate sul mercato borsistico, rappresentando così il primo caso al mondo di separazione societaria volontariamente assunta da parte di un Operatore incumbent.

OLANDA

L'Olanda ha introdotto già da diversi anni obblighi di separazione contabile, di trasparenza e di non discriminazione.

Nel 2007, l'Autorità di settore OPTA ha condotto una specifica analisi in merito alla opportunità di importare in Olanda il modello britannico di separazione della rete di accesso; giudicando però sufficiente il livello di competitività presente sul mercato, in considerazione anche della presenza della rete via cavo e delle reti locali municipali, l'Autorità ha concluso che la separazione funzionale della rete dell'operatore storico KPN appariva una misura eccessiva e che una tale operazione avrebbe potuto comportare effetti indesiderati sul mercato.

L'imposizione di una separazione funzionale non rientrava nel 2007, anno della citata analisi, tra i possibili "remedies" contemplati dal quadro regolamentare del Paese; l'OPTA si è detta disposta a riconsiderare la propria posizione nel caso di evoluzioni del quadro regolamentare europeo che potessero prevedere l'adozione di misure di separazione funzionale della rete.

A seguito della approvazione del cosiddetto "Pacchetto Telecom" del 2009 da parte del Parlamento europeo e del Consiglio, che prevedeva espressamente in capo alle Autorità nazionali di settore il potere di imporre all'incumbent la separazione funzionale, l'Olanda ha modificato nel 2012 la propria *Telecommunications Law*, inserendo una norma che introduce la possibilità da parte dell'OPTA di introdurre un modello di separazione funzionale.

La città di Amsterdam ha adottato a livello locale un modello che ricorda quello di Singapore, e che prevede:

- una partnership formata da diversi soggetti che detiene il controllo dell'infrastruttura passiva di rete, con la quota di maggioranza della partnership detenuta dalla società Reggefiber, recentemente passata sotto il controllo di KPN;
- un Operatore che gestisce in concessione la tratta attiva;
- diverse società in concorrenza tra loro per l'offerta di servizi retail.

POLONIA

Nel 2006 l'Autorità polacca di settore UKE designò l'incumbent Telekomunikacja Polska S.A. (TP SA) come Operatore avente un significativo potere di mercato, e impose obblighi di non discriminazione, trasparenza, separazione contabile e controllo dei prezzi.

Nel 2008 la UKE iniziò a lavorare al progetto di separazione forzata di TP in una divisione Retail ed una Wholesale. Per prevenire una tale operazione, l'Operatore sottopose nel 2009 all'Autorità, che li accettò, una serie di impegni volontari (la c.d. "Charter of Equivalence") miranti all'eliminazione delle situazioni di discriminazione che si verificavano nei confronti degli OLO nell'accesso alla propria rete. I principali contenuti della "Charter of Equivalence" riguardavano la creazione di una divisione Wholesale distaccata, l'impegno a separare i sistemi informatici della stessa divisione Wholesale da quelli delle altre divisioni dell'operatore, l'adozione di un codice comportamentale per i dipendenti e la predisposizione di una lista di Key Performance Indicators per il monitoraggio costante del rispetto degli impegni assunti.

I contenuti della "Charter of Equivalence" ricordano per molti aspetti gli Impegni di Telecom Italia: TP per esempio è tenuto a garantire una "Equivalence of Output" (i prodotti wholesale offerti agli OLO ed i loro prezzi dovranno essere sufficientemente comparabili a quelli offerti alle funzioni proprie commerciali, e non necessariamente gli stessi).

A seguito degli impegni presentati, l'UKE ha sospeso il processo di separazione in atto.

La Commissione europea si è dimostrata molto attenta a quanto avviene sul mercato polacco: nel marzo del 2010 ha inviato un richiamo all'operatore storico, accusato di abusare della sua posizione dominante, ritenendo inadeguate le offerte di accesso ai suoi servizi a banda larga all'ingrosso. Nel 2012 ha esaminato la proposta dell'Autorità di non imporre obblighi di orientamento al costo nei servizi NGN, come misura incentivante per gli investimenti nella rete di nuova generazione in fibra ottica. La Commissione, confortata sul punto anche dalla convergente opinione espressa dal BEREC, ha raccomandato all'Autorità polacca (Commission Recommendation C(2012) 5913 del 27/08/2012) di non sollevare l'incumbent dai remedies identificati in precedenza, tra cui l'obbligo di orientamento al costo, "unless functional separation or other forms of separation have proved effectively to guarantee equivalence of access".

Merita di essere riportato per intero il seguente passaggio della Raccomandazione:

"The model which exists in Poland is characterised by the acceptance of voluntary commitments without establishing by way of direct regulatory intervention, a separate business unit that would supply access products also to the incumbent itself, therefore it might not qualify as functional separation. These arrangements appear to aim at enhancing the compliance with SMP obligations by way of commitments without imposing the rather intrusive remedy of functional separation."

Sul tema il BEREC ha sottolineato come l'accordo siglato tra TP e UKE sia limitato nel tempo, scadendo esso nel 2013, mentre una misura di separazione funzionale avrebbe conseguenze permanenti.

PORTOGALLO

Nel febbraio del 2009 l'autorità portoghese di settore ANACOM dichiarò, ad esito di una apposita consultazione pubblica, che la separazione funzionale della rete fissa d'accesso dell'Operatore dominante Portugal Telecom non rientrasse tra i remedies previsti nel quadro regolatorio nazionale; tuttavia, sottolineava come fosse opportuno procedere ad un ulteriore approfondimento della questione. Nel luglio dello stesso anno, l'Autorità commissionò alla società Oxera uno studio in merito alle opportunità ed ai rischi conseguenti alla applicazione di una separazione funzionale nel mercato portoghese.

Con l'evoluzione del quadro regolamentare europeo derivante dalla adozione del "Pacchetto Telecom" a fine 2009, che prevede esplicitamente la possibilità per l'Autorità nazionale di imporre un modello di separazione funzionale, e con il crescente dibattito sulle modalità di realizzazione e governance delle reti di nuova generazione, gli Operatori Optimus e Vodafone hanno richiesto nel 2011 l'adozione di appropriate misure regolatorie capaci di garantire il rispetto del principio di parità di trattamento nell'accesso alle reti in fibra ottica di Portugal Telecom.

SINGAPORE

Il modello adottato a Singapore per la costruzione della nuova rete in fibra ottica, la Next Generation Nationwide Broadband Network, prevede:

1. una società (NetCo) proprietaria delle infrastrutture passive: un'asta pubblica ha designato la società OpenNet, una joint venture nata nel 2008 con l'obiettivo di costruire la rete NGN; essa fornisce caviddotti e fibra spenta ad un prezzo prestabilito;
2. un operatore Wholesale (OpCo) che gestisce le infrastrutture attive, comprese le centrali e gli apparati trasmissivi; nel 2009 l'Autorità ha designato StarHub, che opera attraverso la società Nucleus Connect;
3. diversi Operatori e ISP che richiedono i servizi di accesso all'ingrosso alla rete e offrono, in competizione tra loro, offerte commerciali retail.

In particolare, la separazione tra l'infrastruttura passiva e quella attiva è di tipo societario; ciò al fine di realizzare un sistema che garantisca un basso livello di barriere all'ingresso. Sono poi state fissate una serie di norme che regolamentano il rapporto tra i vari attori: per esempio, entro sette giorni dall'installazione da parte di OpenNet delle fibre in un palazzo, Nucleus deve lanciare le proprie offerte.

È interessante notare come tutti i tipi di Operatori che offrono servizi di comunicazioni elettroniche possono richiedere i servizi passivi su fibra; anche gli Operatori mobili pertanto possono usufruire di OpenNet e di Nucleus per utilizzare il backhauling fisso per l'LTE.

SPAGNA

Dal 2007 l'Operatore dominante Telefonica è tenuto a comunicare all'Autorità di settore CMT ed agli Operatori alternativi una serie di indicatori di performance sul livello di qualità dei servizi erogati all'ingrosso, in modo tale da rendere comparabili le prestazioni fornite all'interno verso la propria divisione Retail con quelle fornite agli OLO; obiettivo è verificare che il rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna venga effettivamente ottemperato, e che non sussistano situazioni discriminatorie a danno degli Operatori alternativi.

Nel 2008, CMT, ad esito di una apposita consultazione pubblica avviata in tema di NGA, concludeva che prima di procedere ad una separazione funzionale della rete di accesso fosse necessario analizzare approfonditamente gli impatti derivanti da una tale operazione (in particolare sul quadro competitivo e sugli investimenti), e che comunque si tratterebbe di una misura "estrema ed eccezionale".

Da marzo 2012, con il recepimento nella legislazione nazionale spagnola delle novità introdotte in materia dal "Pacchetto Telecom" del 2009, l'Autorità ha la possibilità di imporre la separazione funzionale. Il processo prevede peraltro che l'iniziativa debba provenire ufficialmente dal governo: questi deve reputare necessario procedere con la separazione della rete d'accesso, ad esito di una apposita analisi dell'Autorità CMT dalla quale si evinca come i remedies esistenti non siano sufficienti ad ovviare alle carenze competitive che persistono sul mercato.

SVEZIA

Nel 2008, l'Autorità di settore svedese, la Swedish Post and Telecom Agency (PTS), ha acquisito, a seguito di apposite modifiche legislative, il potere di imporre all'incumbent Telia Sonera una separazione funzionale. Nel 2011 tale previsione è stata estesa per ricomprendere anche le reti in fibra ottica di nuova generazione. Al momento, nessuna iniziativa è stata effettivamente intrapresa da parte dell'Autorità, e la consultazione pubblica del 2009 avente ad oggetto la possibile imposizione della separazione della rete d'accesso dell'Operatore dominante non ha avuto seguito.

Telia Sonera aveva comunque creato, anche al fine di prevenire possibili iniziative da parte di PTS, una divisione separata, Skanova Access, operativa dal 2008, incaricata di gestire in modo indipendente l'accesso alla rete, realizzando così volontariamente un modello di separazione funzionale. Tale modello però non ha avuto una approvazione ufficiale da parte di PTS.

Skanova costituisce una divisione distaccata di Telia Sonera, con sistemi informatici separati e sottoposta ad obblighi di financial auditing, sebbene il 100% dell'assetto proprietario resti in capo all'operatore storico; essa gestisce servizi di accesso sulla rete in rame e su quella in fibra tanto verso gli OLO quanto verso le divisioni commerciali di Telia Sonera. Il personale di Skanova Access è tenuto ad osservare i dettami di uno specifico Codice di Condotta, contenente misure volte a garantire il rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione.

A controllo dell'operato di Skanova Access è stato posto l'Equality of Access Board, che deve riferire periodicamente al CEO di Telia Sonera, ed è composto da un Presidente e da due membri indipendenti di nomina dell'Operatore. Non sono previsti componenti nominati dall'Autorità. Il Board ha il compito di verificare il rispetto del principio di parità di trattamento da parte di Skanova, soprattutto attraverso l'analisi di un paniere di indicatori di performance.

UK

Nel 2005 l'Autorità di settore britannica Ofcom ritenne necessario un intervento regolatore ad hoc sulla rete di accesso di British Telecom (BT), considerata una barriera all'ingresso in grado di limitare la parità di trattamento tra gli Operatori, che frenava anche fortemente lo sviluppo dell'unbundling del local loop.

BT propose pertanto all'Autorità, che li accettò, una serie di Impegni (gli "Undertakings"), che di fatto ridisegnavano interamente la struttura aziendale, e creavano una divisione separata, Openreach, responsabile della fornitura in modalità *Equivalence of Input* dei principali servizi all'ingrosso: l'offerta alla propria rete commerciale ed agli OLO risultava uguale in termini di prezzo, condizioni commerciali, SLA, e tempistiche, ed era fornita sulla base degli stessi sistemi e processi ("*same timescales, terms and conditions and using the same systems and processes*"). Uno specifico *Code of Practice*, inoltre, dettagliava i comportamenti a cui i dipendenti dell'Operatore dovevano attenersi.

Openreach dispone di una propria sede, un proprio brand commerciale e sistemi gestionali indipendenti; il suo responsabile riferisce direttamente al CEO di British Telecom Group plc. Sia BT Retail che gli OLO hanno un rapporto diretto con Openreach.

Allo scopo di monitorare l'effettivo rispetto degli Undertakings, venne creato un apposito organo (l'*Equality of Access Board*), presieduto da un *non-executive director* di BT, cui è affiancato un *senior manager* dell'operatore dominante; gli altri tre membri sono indipendenti, scelti dopo una consultazione con l'Ofcom. Insediatosi nel 2005, esso rappresentava una assoluta novità nel panorama regolatorio internazionale.

L'Equality of Access Board è coadiuvato da un Secretariat, che si occupa soprattutto dell'organizzazione degli incontri del Board, ed è assistito dall'Equality of Access Office. L'ufficio verifica il rispetto degli Impegni, riceve segnalazioni da parte degli OLO, ma anche della stessa BT, e controlla l'effettivo rispetto del Code of Practice, riferendo poi mensilmente i risultati all'EAB.

Nel corso degli ultimi anni sono state apportate alcune variazioni agli Undertakings: sono state rimodulate le scadenze per la separazione dei sistemi informatici di Openreach, e l'Equality of Access Board è stato investito di alcune responsabilità aggiuntive.

UNGHERIA

In Ungheria, l'Operatore dominante Magyar Telekom è tenuto all'osservanza di misure volte al rispetto del principio di parità interna-esterna, quali l'adozione di un paniere di indicatori di performance per il monitoraggio della fornitura di servizi all'ingrosso di unbundling e di accesso bitstream, e limitazioni del flusso di informazioni tra le diverse divisioni dell'Operatore dominante.

Non sono state fino ad ora adottate misure di separazione della rete: a fronte, infatti, delle lamentele degli Operatori alternativi che reclamano l'adozione di modelli di scorporo della rete fissa d'accesso, l'Autorità di settore, la NMHH, ha fino ad ora sottolineato piuttosto i costi elevati, le possibili criticità (anche tecniche) ed il carattere di non reversibilità che si accompagnano a tali misure.

USA

Negli Stati Uniti vi sono stati casi di imposizione di separazioni forzate da parte delle Autorità nei confronti di società ritenute dominanti sul mercato. Il caso più famoso risale al 1984 e riguarda la separazione della AT&T in un carrier di lunga distanza ed in sette Regional Bell Operating Companies.

Il quadro regolamentare di settore però è ispirato ad un approccio differente rispetto a quello europeo, e parte dal presupposto che il carico di regole che vengono definite ed imposte in capo agli Operatori dovrebbe essere il più leggero possibile, in quanto ritenuto di ostacolo agli investimenti ed alla libera concorrenza.

Al tempo stesso, tuttavia, l'Autorità di settore, la Federal Communications Commission (FCC), ha ribadito come se da un lato si cercherà di evitare di imporre obblighi invasivi, quali la condivisione delle reti, al tempo stesso si rende necessaria la definizione di un nuovo quadro normativo anche con riferimento al National Broadband Plan recentemente lanciato.

Inoltre, la visione dominante negli USA è quella di una competizione basata sulle infrastrutture piuttosto che una *service-based competition*: l'Autorità nazionale dovrebbe favorire lo sviluppo e la competizione di tecnologie differenti e tra loro concorrenti (fibra, mobile, cavo, satellite, ...), anziché contenere l'operatore dominante in una certa tecnologia in quanto ciò porterebbe maggiori benefici al mercato.

Significativo è il lungo e recente confronto tra la FCC e la Comcast, la più grande azienda statunitense del cavo: l'Autorità ha cercato di imporre regole sulla gestione della rete di proprietà dell'Operatore, ma una sentenza del 2010 della Corte d'appello del District of Columbia ha accolto le ragioni della Comcast che sostiene da anni di avere il diritto di gestire la propria rete senza vincoli regolamentari, in considerazione degli ingenti investimenti effettuati.

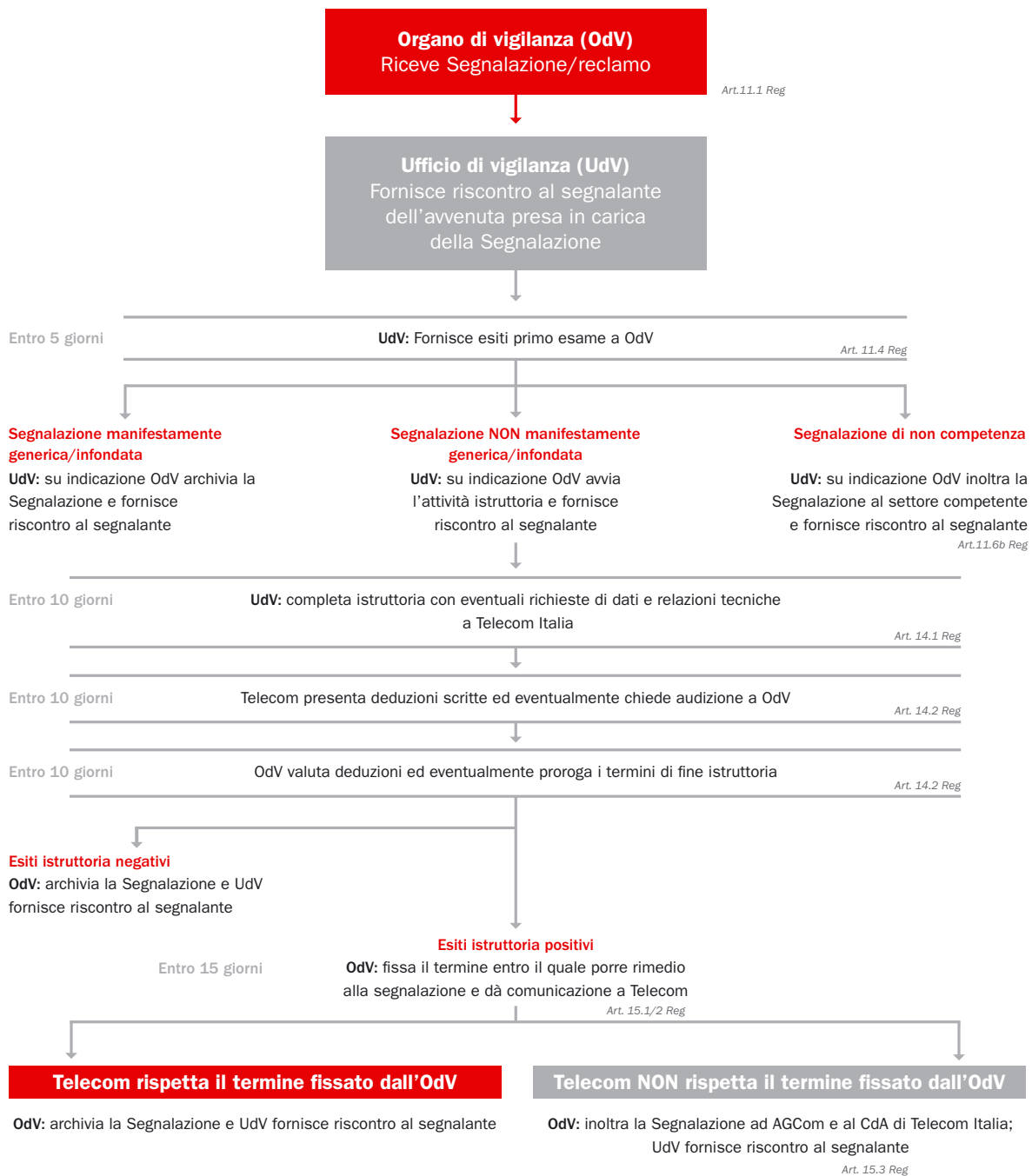
5

Segnalazioni e reclami

Gli Operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia. Nei casi in cui venga accertata una violazione da parte di Telecom Italia, a cui quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porre rimedio, l'Organo di vigilanza è tenuto a darne notizia all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione della stessa Telecom Italia.

La gestione delle segnalazioni inviate all'Organo di vigilanza avviene secondo un processo, descritto nel Regolamento dell'Organo medesimo e dettagliato nella Determinazione n. 2/2009, che prevede una prima fase di verifica di congruità del reclamo, a seguito della quale è avviata l'attività istruttoria. Al termine di tale attività istruttoria, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata. Il dettaglio delle fasi procedurali previste è illustrato schematicamente di seguito.

FLUSSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI



5.1 - LE SEGNALAZIONI DEGLI OLO

Le Segnalazioni pervenute nel corso del 2012

Nel corso del 2012, l'Organo di vigilanza ha concluso il procedimento "S02/11- Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici - rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2" iniziato nel mese di ottobre 2011, ed ha avviato un nuovo procedimento su segnalazione dell'Operatore Welcome Italia, che ha lamentato, da parte di Telecom Italia, disservizi bitstream e guasti generalizzati sulla rete nelle aree di raccolta bitstream.

Di seguito sono forniti maggiori dettagli con riferimento ai procedimenti in oggetto.

Segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A. "S02/11- Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici - rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2"

Nel mese di ottobre 2011 l'Operatore Fastweb ha richiesto taluni dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, attivando la relativa procedura realizzata dall'Azienda conformemente alle Determinazioni nn. 21/2009 e 4/2010 dell'Organo di vigilanza.

Fastweb, rappresentando all'Organo di vigilanza le ragioni sottostanti a tale richiesta, concernente principalmente il contenuto dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici di cui si avvale per l'attivazione di servizi di unbundling per l'OLO e per l'attivazione dei servizi alla propria clientela retail, ha manifestato il sospetto di una violazione della parità di trattamento derivante dalla possibile presenza di clausole ostative a garantire identiche condizioni (tecniche ed economiche).

In data 27 ottobre 2011, la Società Fastweb S.p.A. ha richiesto taluni dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, attivando la relativa procedura realizzata dall'Azienda conformemente alle Determinazioni nn. 21/2009 e 4/2010 dell'Organo di vigilanza.

In particolare, la richiesta dell'Operatore ha riguardato le seguenti informazioni:

1. i contratti stipulati tra Telecom Italia e determinate imprese fornitrici utilizzate per l'attivazione dei servizi di unbundling per Fastweb e per l'attivazione dei servizi alla propria clientela retail, negli anni 2008, 2009, 2010 e nel primo semestre 2011;
2. i relativi corrispettivi annui complessivi, per tutte le attività svolte, versati da Telecom Italia;
3. l'estrazione certificata dal sistema WFM (Work Force Management) di Telecom Italia dei dati relativi ai 31.817 Ordinativi di Lavoro, inviati da Fastweb, per i quali è stato fornito un "KO".

Con lettera del 10 novembre 2011, Telecom Italia ha opposto un rifiuto a rendere disponibili le informazioni di cui ai punti 1. e 2. sopra citati, ritenendole estranee all'ambito oggettivo di applicazione della specifica procedura attivata da Fastweb, mentre relativamente alle informazioni di cui al punto 3, pur sostenendo che le stesse fossero già nella disponibilità di Fastweb, atteso che l'Azienda aveva già comunicato questi dati nell'ambito

del giudizio arbitrale promosso dall'Operatore alternativo in data 24 gennaio 2011, ha manifestato la propria disponibilità a fornire i dati richiesti, con le eventuali integrazioni necessarie.

L'Organo di vigilanza, dopo aver sentito Fastweb e Telecom Italia in due distinte audizioni, tenutesi rispettivamente in data 16 e 25 novembre 2011, valutate le repliche dell'Operatore alternativo alle argomentazioni poste alla base del rifiuto opposto da Telecom Italia, ha adottato in data 2 dicembre 2011 la Determinazione n. 23/2011 con la quale ha propedeuticamente provveduto a richiedere a Telecom Italia talune informazioni in ordine alla vicenda in esame, disponendo l'avvio delle attività di verifica, anche a campione, del rispetto del principio di parità interna ed esterna nell'ambito delle condizioni contrattuali fissate dall'Azienda con le ditte fornitrici, di cui si avvale, per l'attivazione dei servizi per gli Operatori alternativi e per la clientela retail.

Contestualmente, l'Organo di vigilanza, valutando i fatti evidenziati da Fastweb rilevanti ai fini della verifica del rispetto, da parte di Telecom Italia, del principio di parità di trattamento così come declinato, in particolare, dalle proprie Raccomandazioni formulate sulla materia, ha adottato in data 19 dicembre 2011 la Determinazione n. 27/2011 con la quale ha disposto l'avvio dell'attività di verifica della fondatezza dei fatti citati, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del proprio Regolamento.

Dopo aver disposto la proroga del termine di conclusione dell'istruttoria con la Determinazione n. 2/2012 del 18 gennaio 2012, l'Organo di vigilanza, al termine delle attività di verifiche e, in particolare, in esito alla valutazione del contenuto dei contratti standard che regolano i rapporti tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici di cui l'Azienda si avvale per l'attivazione dei servizi presso i propri clienti e quelli degli Operatori alternativi, ha disposto, con la Determinazione n. 6/2012 dell'8 febbraio 2012, la chiusura del procedimento ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.

L'Organo di vigilanza, pur non avendo ravvisato una violazione degli Impegni, allo stesso tempo, in ragione delle evidenze emerse nel corso della valutazione delle clausole contrattuali dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici, ha comunque invitato l'Azienda a sensibilizzare gli Operatori alternativi circa l'opportunità di impiegare strumenti di rilevazione della soddisfazione della propria clientela circa la qualità dell'intervento effettuato dall'impresa appaltatrice, ai fini della valutazione della prestazione resa dalla medesima.

Segnalazione dell'Operatore Welcome Italia "S01/12 - Welcome Italia/Segnalazione di gravi disservizi per guasti generalizzati nelle aree di raccolta bitstream e di disservizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la qualità della rete fissa di accesso"

Nel mese di giugno 2012 l'Operatore Welcome Italia ha lamentato disservizi bitstream e guasti generalizzati sulla rete nelle aree di raccolta bitstream.

Welcome Italia ha pertanto segnalato l'accaduto all'Organo di vigilanza, ritenendo che tali problematiche: i) integrassero una violazione del Gruppo di Impegni n. 5, sostanziandosi nel caso di specie il venir meno della trasparenza dei Piani Tecnici per la qualità della rete fissa di accesso elaborati da Telecom Italia; ii) dipendessero da una presunta disparità di trattamento nella gestione e risoluzione dei guasti da parte di Telecom stessa.

In data 5 giugno 2012 è pervenuta all'Organo di vigilanza una segnalazione dell'Operatore Welcome Italia, integrata con successiva lettera del 12 giugno u.s., con la quale si lamentano disservizi bitstream e guasti generalizzati sulla rete nelle aree di raccolta bitstream che avrebbero causato un rilevante pregiudizio economico alla clientela *business* della Società ricorrente, impossibilitata a garantire la necessaria regolarità nella fornitura dei servizi.

Nello specifico, la Società Welcome Italia S.p.A. ha evidenziato:

- 1.** un incremento di casi di Assurance dovuti a "guasti generalizzati" sovente riconducibili a malfunzionamenti di apparati della rete di backbone (router, switch) e/o di DSLAM e afferenti varie aree geografiche (Milano, Bergamo, Bolzano, Verona, Siena, Catania, Palermo). Alcuni dei casi segnalati sono riferiti a possibili degrading;
- 2.** talune problematiche tecniche che caratterizzano l'area di raccolta bitstream di Bari dovute alla ridotta velocità dei collegamenti ADSL che non superano i 2 Mbit/s a fronte di una capacità di banda teorica di 4 Mbit/s. Nella lettera dell'Operatore Welcome Italia si riportano due segnalazioni di guasto ancora aperte, a quella data, relative a due collegamenti di due clienti differenti.

L'Ufficio di vigilanza, ha redatto la relazione tecnica e l'ha sottoposta all'attenzione dell'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009.

In data 18 giugno 2012, ritenuta la questione oggetto della segnalazione non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze, l'Organo di vigilanza ha adottato la Determinazione n. 13/2012, con la quale ha disposto l'avvio delle attività di verifica ai sensi dell'art. 11, comma 3 del proprio Regolamento, incaricando l'Ufficio di vigilanza, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 5 della citata Determinazione n. 2/2009, di porre in essere tutti i necessari adempimenti.

In particolare, l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di fornire elementi conoscitivi e/o valutativi circa i fatti evidenziati dall'Operatore Welcome Italia entro la data del 10 luglio 2012 ed ha convocato l'Azienda in un'audizione sul tema in oggetto, per il giorno 2 luglio 2012.

I riscontri forniti da Telecom Italia e la relativa documentazione hanno evidenziato quanto segue:

- i. i dodici casi di guasto generalizzato lamentati dall'Operatore Welcome Italia e sottoposti all'attenzione dell'Organo di vigilanza sono quasi interamente consistiti in guasti della rete di trasporto o di apparati trasmissivi ed hanno coinvolto anche altri Operatori;
- ii. i dati forniti da Telecom Italia non mostrano un incremento del tasso di guasto, inteso come numeri di eventi di guasto, nell'intervallo temporale preso a riferimento (primi 5 mesi del 2012 rispetto ai primi 5 mesi del 2011);
- iii. i guasti sono stati sempre risolti nel rispetto dei tempi indicati nei Service Level Agreements;
- iv. in risposta alla ulteriore richiesta di Welcome Italia di conoscere se altri disservizi, portati a conoscenza dell'Organo di vigilanza successivamente alla prima segnalazione, siano stati causati da attività di manutenzione pianificata, Telecom Italia ha precisato che solo un guasto, tra quelli denunciati, è potenzialmente ascrivibile alla predetta attività di manutenzione programmata e che tale intervento era stato peraltro notificato agli Operatori tramite e-mail.

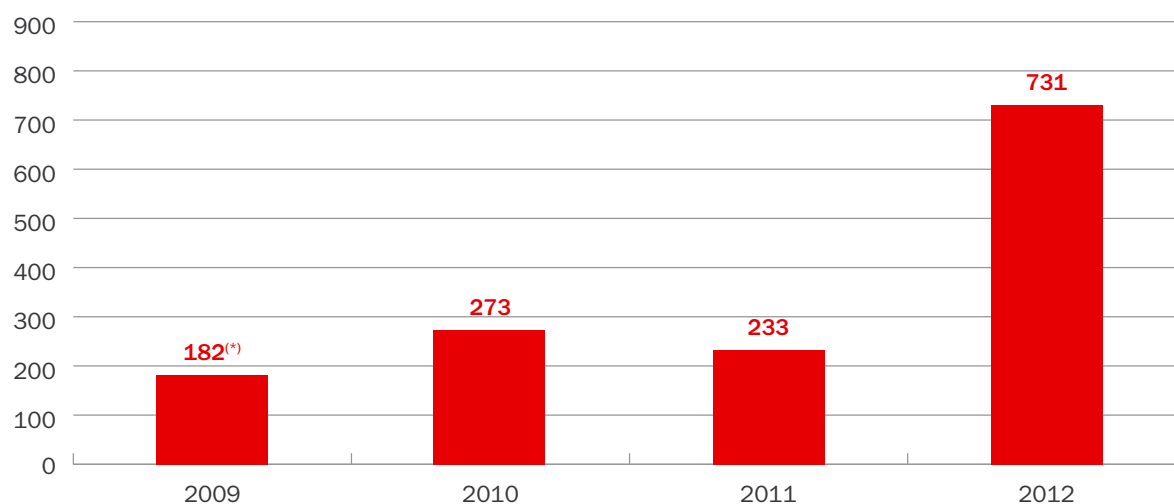
Tenuto conto delle risultanze emerse e accertato che i fatti oggetto della segnalazione dell'Operatore Welcome Italia non hanno determinato un fenomeno di disparità di trattamento a suo svantaggio nella gestione e risoluzione dei guasti da parte di Telecom Italia, l'Organo di vigilanza ha adottato in data 1° agosto 2012 la citata Determinazione n. 16/2012, con la quale ha disposto la chiusura dell'istruttoria e del relativo procedimento.

5.2 - SEGNALAZIONI E RECLAMI NON RIENTRANTI NELLE COMPETENZE DELL'ORGANO DI VIGILANZA

L'Ufficio di vigilanza ha ricevuto, nel corso del 2012, 731 reclami aventi ad oggetto disservizi e problematiche attinenti alla gestione dei rapporti commerciali con clienti di Telecom Italia e degli OLO, in quanto tali non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza.

Conformemente al Regolamento dell'Organo di vigilanza, tutti i citati reclami sono stati trasmessi dall'Ufficio di vigilanza alle competenti funzioni interne di Telecom Italia, fornendo al contempo un tempestivo riscontro in merito ai clienti interessati.

Il grafico sotto riportato evidenzia l'andamento del numero delle segnalazioni pervenute all'Organo di vigilanza nel corso del periodo 1° aprile 2009 - 31 dicembre 2012.



NOTE

^(*) Nel 2009 il dato è relativo al periodo aprile-dicembre

6

Azioni svolte
e principali risultati
conseguiti

6.A - STATO DI AVANZAMENTO IN ORDINE ALLA TRANSIZIONE VERSO IL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

6.a.1 - Aspetti generali

Il Gruppo di Impegni n.1 prevede l'istituzione da parte di Telecom Italia di un Nuovo Processo di Delivery (NPD) con l'obiettivo di offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza nella parità di trattamento tra i clienti OLO e i clienti retail.

In particolare, tale nuovo processo, prevede modalità operative identiche nel trattamento dei clienti retail e wholesale nei casi di indisponibilità delle risorse di rete necessarie per l'attivazione dei servizi.

Il 1° dicembre 2009, come previsto nel piano operativo degli impegni, Telecom Italia ha approntato il sistema software di gestione per la nuova piattaforma di delivery relativa ai servizi bitstream asimmetrici, mentre l'estensione ai servizi ULL e WLR è stata resa disponibile a partire dal mese di aprile 2010. Con l'attivazione di tale sistema si è unificata la modalità di attivazione degli impianti nei casi di mancanza di risorse di rete: gli Ordinativi di Lavoro provenienti da qualunque Operatore vengono rigidamente accodati secondo l'ordine di arrivo; al termine delle attività di sviluppo volte a rimuovere le carenze infrastrutturali, gli ordini vengono finalizzati secondo le precedenze acquisite.

Al 31 dicembre 2012 si registravano complessivamente 90 adesioni ad NPD da parte degli operatori, di cui 46 per il servizio bitstream ATM, 11 per il bitstream Ethernet, 1 per Easy IP, 12 per il WLR, 3 per SHA (Shared Access) e 17 per servizi ULL. Si riporta di seguito la lista degli Operatori alternativi, suddivisi per tipologia di servizi, che risultano aver aderito ad NPD alla data del 31 dicembre 2012 (Fonte: Telecom Italia).

Servizio bitstream ATM (46 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO	OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
INTERNET ONE S.r.l.	01/12/2009	TWT S.p.A.	22/11/2010
Interactive Network S.r.l.	09/12/2009	IFINET S.r.l.	01/12/2010
Omninet S.r.l.	15/12/2009	ACTIVE NETWORK S.p.A.	03/01/2011
Raiffeisen Online Scarl	15/12/2009	SPIN	01/02/2011
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009	Eutelia	01/04/2011
Raising Unified Network S.p.A.	21/12/2009	FASTWEB	23/05/2011
CDLAN S.r.l.	04/01/2010	SISTEMI UNO S.r.l.	26/05/2011
UTILITY LINE	04/01/2010	AEMNET S.p.A.	30/06/2011
Terralink S.r.l.	04/01/2010	ALIDA S.r.l.	01/07/2011
Consorzio METROLINK	05/01/2010	COLT TECN. SERVICES S.p.A.	01/07/2011
Infracom NA	11/01/2010	IT.GATE S.p.A.	18/07/2011
Interplanet S.r.l.	20/01/2010	MNET S.r.l.	16/09/2011
Abilene	15/02/2010	INTERCOM S.r.l.	19/10/2011
Telemedia.net	22/02/2010	BT ITALIA S.p.A.	10/01/2012
Easynet Italia S.p.A.	22/03/2010	WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.	16/01/2012
Skywebtv	06/04/2010	VODAFONE OMNITEL N.V.	06/02/2012
Fontel	12/04/2010	MULTIWIRE S.r.l.	07/02/2012
EHINET	12/04/2010	KPNQWEST ITALIA S.p.A.	15/03/2012
ITELSI'	11/06/2010	ENTER S.r.l.	27/03/2012
Trivenet S.p.A.	19/07/2010	WELCOME ITALIA S.p.A.	10/05/2012
UNO COMMUNICATION	06/08/2010	AMT SERVICES S.r.l.	12/06/2012
TISCALI Italia S.p.A.	30/09/2010	UNIDATA S.p.A.	18/07/2012
S.P.E. S.a.s.	02/11/2010	PHONEX INFORMATICA BANCARIA S.p.A.	10/12/2012

Servizio bitstream Ethernet (11 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO	OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
CONVERGENZE S.p.A.	01/02/2011	UNIDATA S.p.A.	18/07/2012
Interactive Network S.r.l.	29/08/2011	Raiffeisen Online Scarl	05/09/2012
MNET S.r.l.	16/09/2011	T.W.T.	10/10/2012
VODAFONE OMNITEL N.V.	06/02/2012	PHONEX INFORMATICA BANCARIA S.p.A.	10/12/2012
ENTER S.r.l.	27/03/2012	KLEOS Società Consortile S.r.l.	21/12/2012
AMBROGIO S.r.l.	15/06/2012		

Servizio EASY IP (1 Operatore):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
AMBROGIO S.r.l.	14/06/2012

Servizio ULL (17 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO	OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
CONVERGENZE S.p.A.	17/05/2010	UNO COMMUNICATIONS S.p.A.	30/03/2012
Eutelia	04/04/2011	MC LINK S.PA.	22/05/2012
SIX COMM S.r.l.	01/06/2011	INTRED TELECOMUNICAZIONI S.p.A.	15/06/2012
AMT SERVICES	30/06/2011	VODAFONE OMNITEL N.V.	09/07/2012
MNET S.r.l.	18/07/2011	TELETU S.p.A.	23/07/2012
Skywebtv	02/11/2011	FASTWEB	23/07/2012
BT ITALIA S.p.A.	10/01/2012	INFRACOM ITALIA S.p.A.	09/10/2012
PANSERVICE S.A.S. DI CUSEO F. & C.	20/02/2012	WELCOME ITALIA S.p.A.	26/11/2012
COLT TECHNOLOGY SERVICES S.p.A.	28/03/2012		

Servizio WLR (12 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO	OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
T.W.T.	17/05/2010	SIPORTAL S.r.l.	14/06/2012
Eutelia	10/08/2010	AMBROGIO S.r.l.	15/06/2012
CONVERGENZE S.p.A.	15/11/2010	INTRED TELECOMUNICAZIONI S.p.A.	15/06/2012
BELLNET INTERNATIONAL S.r.l.	14/02/2012	TELETU S.p.A.	23/07/2012
FONTEL S.p.A.	01/03/2012	FASTWEB	23/07/2012
QCOM S.p.A.	09/05/2012	INFRACOM ITALIA S.p.A.	09/10/2012

Servizio SHA (3 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
AMT SERVICES S.r.l.	30/06/2011
MNET S.r.l.	18/07/2011
Skywebtv	02/11/2011

Nei grafici che seguono sono riportate le percentuali degli ordinativi pervenuti nel mese di dicembre 2012 gestiti in NPD sul totale degli ordinativi OLO pervenuti nel mese rispettivamente per i servizi regolamentati (ULL-WLR-SHA-VULL) e per i servizi bitstream asimmetrici.

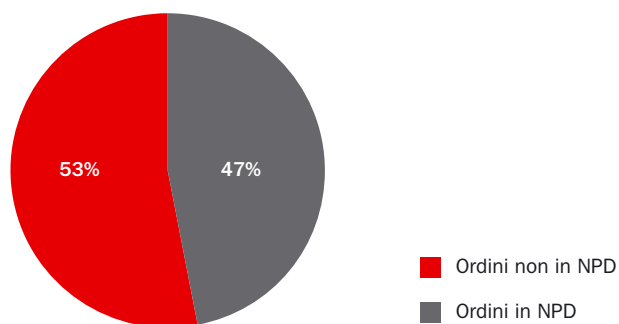


Figura 1 - Percentuale ordini in NPD per servizi regolamentati (ULL-WLR-SHA-VULL)

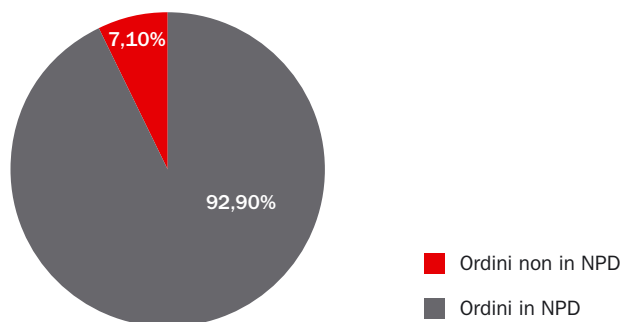


Figura 2 - Percentuale ordini in NPD per i servizi bitstream asimmetrici

6.a.2 - La “Coda Unica” nel Nuovo Processo di Delivery (NPD)

Il Nuovo Processo di Delivery (NPD) è concepito in modo tale che tutte le richieste di nuovo impianto, nei casi di carenza di risorse di rete utili all’attivazione, vengano lavorate da Open Access esclusivamente in base all’ordine di arrivo secondo una coda, detta *Coda Unica*, gestita in logica “FIFO” (First In First Out: il primo Ordinativo di Lavoro entrato è il primo ad essere servito) indipendentemente dall’Operatore richiedente. La rigidità dell’ordine con cui vengono soddisfatte le richieste è assicurata da un sistema informativo che non consente alcun intervento finalizzato a variare l’ordine delle richieste in coda; il sistema infatti non prevede alcun profilo atto a modificare l’ordine delle richieste stesse al fine di variarne la priorità. La rigidità con cui è stata implementata la logica “FIFO” in tutti i passaggi della procedura è inoltre garanzia del buon funzionamento del sistema non lasciando spazio a nessuna discrezionalità ai tecnici di Open Access.

La procedura (vedi figura seguente) si basa su una netta separazione di competenze e di responsabilità in ambito Open Access tra le funzioni operative responsabili della gestione del Processo di Delivery e le funzioni operative responsabili dello sviluppo della rete.

Se all’arrivo di una richiesta di nuovo impianto, le risorse di rete non sono disponibili, l’Ordinativo viene caratterizzato come “Negativo Rete” ed inserito automaticamente in Coda Unica.

Tale evenienza si può verificare, ad esempio, nei casi di completa assenza di rete (zone di nuova edificazione, lottizzazione etc.) ovvero nei casi in cui la risorsa di rete è esistente, ma satura in quanto priva di coppie libere (caratterizzazione della richiesta di delivery come negativo rete per rete satura).

Una volta identificato l’elemento di rete saturo, i successivi Ordinativi di Lavoro incidenti su tale elemento saranno caratterizzati come “Negativo Rete” prima dell’assegnazione on field.

L’obiettivo primario delle funzioni di Open Access preposte allo sviluppo di rete è quello di fornire risorse di rete (coppie disponibili) per consentire di espletare il delivery degli Ordinativi giacenti in coda. Per ogni situazione di criticità viene generata una sola richiesta di intervento relativa alle attività di progettazione e sviluppo della rete, aggregando così tutte le necessità di nuove risorse. Resta a disposizione dei tecnici la possibilità di visualizzare un prospetto con i relativi Ordinativi accodati, i contatori (numero di ordinativi in coda e numero di coppie necessarie per la realizzazione) e la data di prevista risoluzione. Se durante questa fase perviene ad Open Access una nuova richiesta di attivazione che ha l’indirizzo o l’elemento di rete corrispondente ad un elemento saturo, il sistema la caratterizza direttamente come Negativo Rete, accodandola con la logica appena descritta. A seguito della realizzazione dello sviluppo di rete, il sistema vede le nuove coppie rese fruibili in banca dati e sblocca gli ordinativi automaticamente assegnando a ciascuno le risorse secondo la logica FIFO e rendendoli disponibili per le successive attività di Delivery.

Il sistema attua lo sblocco automatico anche nel caso di coppie rese disponibili a seguito di cessazione. In ogni caso lo sblocco è possibile solo dopo l’avvio della procedura di “risveglio”, una procedura *batch* che, in fascia oraria notturna, va a verificare la disponibilità delle risorse di rete in funzione delle richieste presenti in coda e sempre garantendo le priorità fissate.

Una volta sbloccato l’ordinativo, le funzioni di Open Access preposte all’attivazione dell’impianto ne avranno evidenza automatica e gestiranno l’appuntamento con il Cliente per l’attivazione del servizio richiesto.

È importante sottolineare che gli Operatori alternativi hanno la possibilità di monitorare via web lo stato dei propri ordini. In particolare essi hanno visibilità della posizione del proprio ordinativo nella coda, della numerosità degli ordini accodati, delle date di risoluzione e delle eventuali rimodulazioni di quest’ultime.

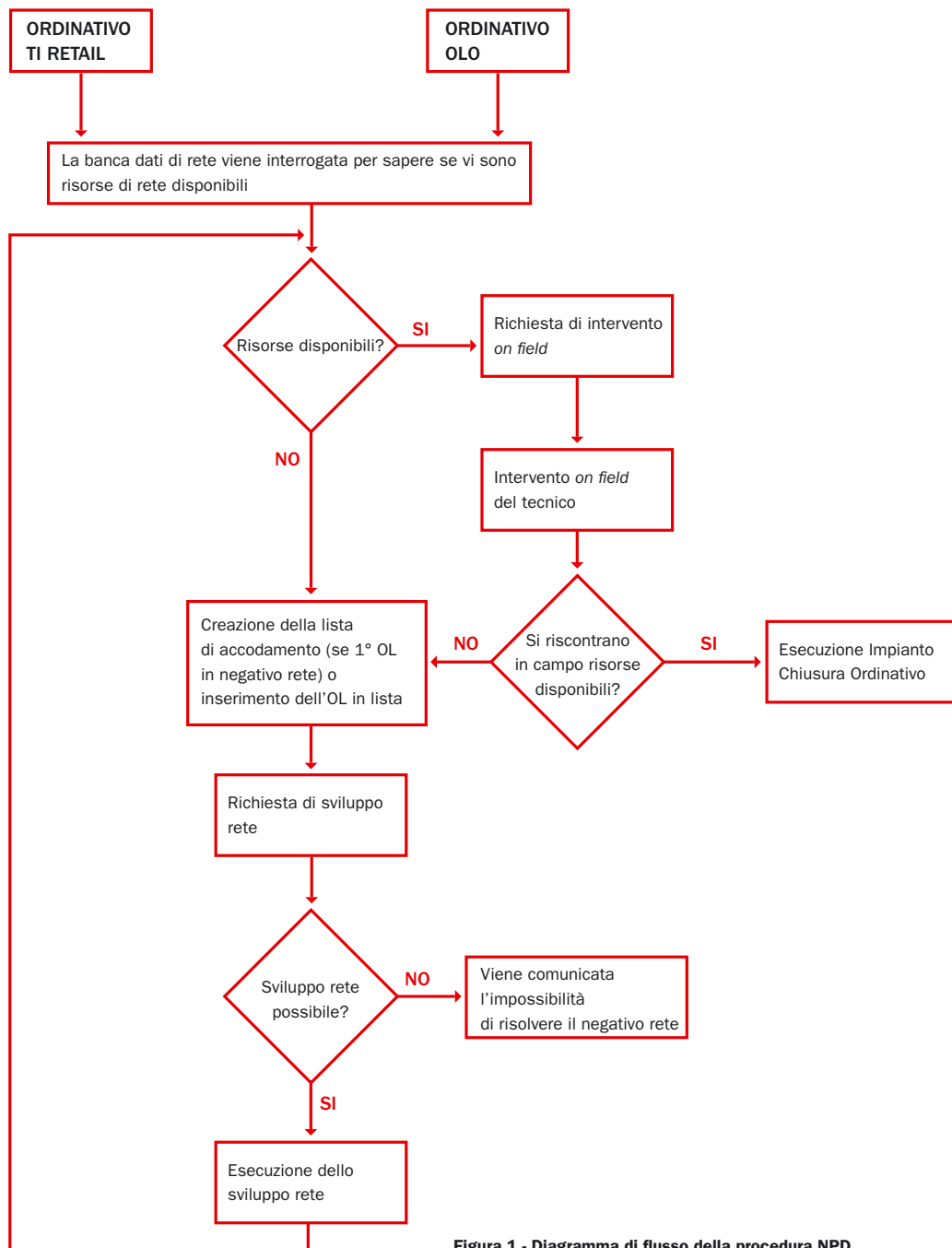


Figura 1 - Diagramma di flusso della procedura NPD

Con le Determinazioni 8/2011 dell' 8 febbraio 2011 e 12/2012 del 24 maggio 2012, l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica per acquisire informazioni sulle modalità di implementazione del Nuovo Processo di Delivery e valutarne l'efficacia e per accertare la corretta gestione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro. Il paragrafo seguente riporta una breve sintesi dei risultati acquisiti al termine delle suddette attività.

6.a.3 - Attività di verifica

Nell'anno 2011 sono state avviate alcune attività di verifica con l'obiettivo di acquisire informazioni, con apposite visite in loco, circa le procedure gestionali relative agli ordinativi di lavoro contenuti nelle liste di attesa a Coda Unica costituite nel caso di indisponibilità di risorse sulla rete fissa di accesso e accertarne la coerenza con quanto previsto dal punto 1.5 del Gruppo di Impegni 1 ("offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza della parità di trattamento interna - esterna nella produzione e fornitura dei Servizi SPM").

Le visite in loco sono state articolate in due giornate. Il primo incontro ha avuto luogo nel mese di ottobre 2011, presso la sede della Direzione Generale di Telecom Italia e ha avuto lo scopo di evidenziare le modalità operative del Nuovo Processo di Delivery e le differenze rispetto al processo precedentemente in essere. Il secondo incontro si è svolto nello stesso mese presso la sede dell'AOL Lazio Sud a Latina ed è stato mirato a verificare in dettaglio la corretta funzionalità della nuova piattaforma su un campione di Ordinativi di Delivery scelti casualmente. In particolare, si è voluto verificare il funzionamento del sistema nei casi di diverse situazioni di saturazione. In tutti i casi esaminati è stata riscontrata una gestione degli Ordinativi coerente con quanto previsto dal funzionamento della Coda Unica prevista dal Nuovo Processo di Delivery, così come descritto al punto 1.5 del Gruppo di Impegni n.1.

Nel corso del 2012 è stata avviata dall'Organo di vigilanza una nuova attività di verifica con l'obiettivo di accertare la corretta gestione del Nuovo Processo di Delivery da parte delle strutture operative territoriali di Open Access. Al fine di poter disporre del maggior numero di contributi utili a detta attività, sono state inviate comunicazioni ai maggiori Operatori alternativi finalizzate a raccogliere eventuali segnalazioni di casi non gestiti correttamente così come definito dal nuovo processo. Non avendo ricevuto riscontri positivi, l'analisi si è quindi focalizzata sull'operato delle strutture operative di Open Access. Le attività ispettive, che hanno avuto luogo nel periodo giugno - luglio 2012, hanno interessato in particolare le Aree territoriali (AOL) di Roma Sud, Friuli Venezia Giulia, Napoli Ovest e Lombardia Centro, ed hanno preso in esame tutti gli Ordinativi di Lavoro wholesale emessi nelle 4 strutture dall'inizio del 2012 e transitati attraverso il processo di "coda unica" per negativo rete, per un totale di 23 ordinativi. Di questi, 7 erano stati gestiti a Roma Sud, 5 in Friuli Venezia Giulia; 5 a Napoli Ovest e 6 a Lombardia Centro.

L'attività ispettiva presso ogni AOL è iniziata con un'approfondita analisi dei dati estratti dai sistemi informativi relativi al trattamento dei vari ordinativi di lavoro ed è proseguita effettuando alcuni sopralluoghi presso gli impianti corrispondenti agli stessi ordinativi in esame che hanno consentito di acquisire materiale fotografico rilevato sul posto.

Sono quindi state analizzate 21 situazioni impiantistiche relative ai 23 ordinativi e raggruppabili in 6 tipologie differenti di interventi attuati per risolvere il negativo rete, ed in particolare:

- 9 casi di installazione di nuove terminazioni di rete per servire nuovi fabbricati;
- 6 casi di installazione di nuove terminazioni di rete in parallelo a elementi saturi;
- 3 casi di attivazione a seguito di liberazione di coppie su elementi di rete esistenti;
- 1 caso di coppie guaste all'atto dell'attivazione;
- 1 caso di attivazione a seguito di smistamento coppie su elementi di rete esistenti;
- 1 caso di attivazione da elemento di rete attiguo.

Le verifiche sono state condotte seguendo una metodologia di analisi che, per ogni elemento di rete oggetto dell'intervento, si è articolata come segue:

1. presa in esame del periodo di attività della coda unica sull'elemento saturo (date di inizio e fine);
2. individuazione dell'area di influenza dell'elemento di rete saturo (via e numeri civici);
3. presa in esame di tutta la movimentazione degli ordini su quell'area di influenza per verificare l'eventuale esistenza di ordini chiusi nel periodo di attività della coda unica;
4. produzione di materiale fotografico presso gli impianti realizzati per ritrarre eventuali condizioni anomale non rilevabili a sistema;

In esito agli accertamenti eseguiti, non sono stati riscontrati ordinativi chiusi in modo anomalo nel periodo di permanenza della Coda Unica per nessuno dei 21 interventi esaminati, confermando la corretta gestione delle procedure nel rispetto dei principi posti alla base del Nuovo Processo di Delivery.

6.a.4 - Conclusioni

Le attività di verifica sull'attuazione e la gestione del Nuovo Processo di Delivery di Telecom Italia, condotte dall'Ufficio di vigilanza secondo quanto disposto dalle Determinazioni 8/2011 e 12/2012 dell'Organo di vigilanza, hanno avuto un duplice obiettivo:

1. accertare il corretto funzionamento della procedura relativa alla gestione della Coda Unica realizzata da Telecom Italia e valutarne la coerenza con quanto disposto dal Gruppo di Impegni 1 in termini di parità di trattamento dei clienti OLO e retail;
2. verificare la corretta gestione e applicazione delle procedure da parte delle unità operative territoriali di Open Access.

Le suddette attività ispettive hanno avuto esito positivo non avendo evidenziato situazioni anomale atte a compromettere la parità di trattamento nei processi di lavorazione degli Ordinativi di Lavoro. L'Organo di vigilanza ha pertanto disposto, con la Determinazione n. 17/2012, la chiusura delle succitate attività di analisi e di verifica.

6.B - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO CONDOTTE IN ORDINE AL SISTEMA DI INCENTIVAZIONE MANAGERIALE, AL CODICE COMPORTAMENTALE E AL SISTEMA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Si riporta nel seguito una breve sintesi dei principali interventi realizzati da Telecom Italia sui temi ricompresi nel Gruppo di Impegni n. 2, relativamente ai quali l'Organo di vigilanza ha posto in essere la consueta attività di monitoraggio e verifica.

6.b.1 - La formazione del personale

Open Access

L'Organo di vigilanza ha verificato che nel corso del 2012 Telecom Italia ha mantenuto attive le attività di formazione sulle Delibere AGCom nn. 152/02/CONS e 718/08/CONS, in materia di parità di trattamento e di Impegni, con l'organizzazione di corsi e lezioni destinati al personale neo inserito in Open Access; in particolare, sono stati coinvolti i dipendenti riconvertiti al ruolo di Tecnico "on field" e quelli provenienti dalla Funzione National Wholesale Services: per quest'ultimi, pari a 191 risorse, i corsi sono iniziati nel mese di giugno 2012 e sono stati suddivisi in 14 edizioni distribuite sul territorio nazionale.

Le attività di verifica hanno riguardato anche alcuni progetti specifici pianificati ed avviati nell'anno precedente, di seguito indicati:

- i. nel primo semestre del 2012 sono state realizzate 7 edizioni del progetto "*La gestione efficace della relazione con l'OLO e i suoi clienti*", cui hanno partecipato 100 risorse; con quest'iniziativa si mira a rafforzare la conoscenza del contesto in cui opera Open Access nelle funzioni che gestiscono le richieste degli OLO, per diffondere la conoscenza delle regole e dei principi sottesi alla normativa di riferimento e agli Impegni; dal mese di settembre 2012 sono state pianificate 11 sessioni formative sul territorio (destinate a 161 risorse) su aspetti comportamentali/relazionali, al fine di fornire gli strumenti comunicazionali più idonei per orientare efficacemente le relazioni con gli OLO;
- ii. è stato pubblicato il "*Vademecum*" sulla parità di trattamento sul portale Open Access dedicato ai tecnici ed è stato reso disponibile a tutti anche in formato cartaceo/plastificato. Nel mese di settembre 2012 è stato illustrato all'Organo di vigilanza un video formativo sui temi riportati nel *Vademecum*, per facilitare la comprensione del concetto di parità e le sue implicazioni a livello pratico; sempre sul portale Open Access dedicato ai tecnici, è stata creata una sezione "Parità di trattamento" (anche in versione "mobile"); tale nuova sezione è finalizzata a diffondere informazioni di carattere generale (es. riferimenti normativi e offerte di servizi) e favorire il confronto e la discussione attraverso una "community";
- iii. è stato realizzato il progetto "*ConTatto*" che prevede l'affiancamento dei tecnici che operano "on field" agli addetti al call center, affinché acquisiscano cognizione delle problematiche afferenti alle attività di "front-end", "back office", supporto specialistico e lavorazione delle segnalazioni di disservizi provenienti dagli OLO; inoltre, è stato realizzato il progetto "*ASA in Panda*", con affiancamenti di tecnici on-line presso centri di lavoro (rete urbana e sedi cliente), al fine di consentire al personale operante da remoto, la conoscenza delle attività tecniche "on field" in caso di disservizi e fornitura di servizi ai clienti retail di Telecom Italia e wholesale degli OLO.

National Wholesale Services

In continuità con quanto sinora realizzato, nel 2012 l'Organo di vigilanza ha verificato la realizzazione, da parte di Telecom Italia, delle seguenti principali iniziative:

- i. *“Progetto Vendita”*: considerata la necessità di individuare un percorso formativo per lo sviluppo delle capacità di vendita, tale progetto, focalizzato sugli aspetti più attuali ed apprezzati della vendita complessa, mira a far acquisire le competenze di gestione della vendita “business to business”. Il percorso didattico è rivolto alla efficace comprensione del processo di commercializzazione verso l'Azienda/Cliente e alla massima capacità di gestire trattative chiare, trasparenti e nel rispetto dei principi etici; sono state svolte 2 edizioni che hanno coinvolto, complessivamente, 18 risorse.
- ii. *“Corso sulle Delibere AGCom nn. 152/02/CONS e 718/08/CONS”*: è stato portato a termine il piano di formazione 2012 per la totalità delle risorse, con particolare riferimento a quelle neo inserite; è stato anche previsto un secondo momento di verifica dell'effettivo grado di apprendimento ed in vista di un probabile incremento di organico.
- iii. *“Formazione/Comunicazione interattiva con il cliente interno-esterno”*: sono stati organizzati seminari fruibili “on-line” a sostegno dell'erogazione dell'attività formativa ed informativa, in considerazione della flessibilità di tali strumenti e della loro efficacia per la riduzione di tempi e costi di organizzazione e gestione dell'attività didattica.
- iv. *“Nuovo Processo di Delivery - NPD”*: nel mese di maggio 2012, si è tenuto un incontro aperto a tutti gli OLO interessati, finalizzato ad illustrare le procedure informatiche di gestione degli Ordini in modalità “Nuovo Processo di Delivery dei servizi di accesso” e le conseguenti modalità di interazione tra le funzioni operative di Telecom Italia e degli OLO. Nel successivo mese di giugno, hanno avuto luogo alcuni incontri di approfondimento con quegli OLO che ne hanno palesato l'esigenza; in particolare, durante questi incontri, oltre a ripercorrere le fasi del Processo ed analizzare le possibili interazioni ed i relativi esiti, sono state testate le procedure di accesso dagli ambienti proprietari degli OLO alle funzionalità del Nuovo Processo di Delivery, disponibili sul portale Wholesale di Telecom Italia; sono state inoltre condivise le attività di predisposizione da compiere negli ambienti informatici degli OLO per la gestione del Nuovo Processo nella fase di migrazione dalla vecchia piattaforma e pianificati ulteriori incontri di approfondimento.

6.b.2 - Il sistema di incentivazione manageriale

In data 3 maggio 2012 si è tenuto l'incontro annuale sull'argomento tra Telecom Italia e l'Organo di vigilanza, nel corso del quale l'Azienda ha reso noti i risultati del consuntivo degli MBO 2011, presentato quelli definiti per il 2012 e dato evidenza delle differenze intercorrenti.

Al termine della presentazione, l'Organo di vigilanza ha richiesto una serie di chiarimenti:

- i. è stato chiesto innanzitutto di conoscere i motivi alla base delle differenze emerse confrontando il peso degli obiettivi correlati agli Impegni attribuiti, in ambito Open Access, ai responsabili di struttura nel 2012 rispetto a quello definito nell'anno precedente;
- ii. con riferimento all'obiettivo della *“Customer Satisfaction OLO”*, l'Organo di vigilanza ha richiesto un approfondimento della nuova metodologia impiegata per rilevare il grado di soddisfazione degli Operatori alternativi, anticipata da Telecom Italia durante l'incontro;

- iii. riguardo all'obiettivo "*Qualità Rete Fissa di Accesso e dei Relativi Servizi*", stante l'attuale meccanismo che prende in esame esclusivamente i dati relativi ad inizio e fine anno, l'Organo di vigilanza ha chiesto a Telecom Italia di valutare l'opportunità di prevedere una rilevazione dei risultati raggiunti nei periodi intermedi, al fine di garantire una maggiore linearità nella valutazione delle prestazioni;
- iv. relativamente all'obiettivo "*Desaturazione DSLAM ATM e IP*", l'Organo di vigilanza ha suggerito a Telecom Italia di effettuare una distinzione tra i DSLAM ATM e quelli IP, atteso che l'unificazione non consentirebbe di valutare effettivamente le prestazioni in maniera precisa, tenuto conto delle problematiche connesse alla transizione dalla tecnologia ATM a quella Ethernet.

In data 18 giugno 2012 si è tenuto un secondo incontro con Telecom Italia sui temi in oggetto, per fornire i chiarimenti e i riscontri alle osservazioni e alle specifiche richieste formulate dall'Organo di vigilanza sopra descritte. Con riferimento al raffronto tra MBO 2012 e MBO 2011, Telecom Italia ha evidenziato che il minor "peso" degli MBO connessi alla realizzazione degli Impegni, registrato nel 2012, è frutto della scelta di assegnare altri ed ulteriori obiettivi ai responsabili di Open Access e che comunque ciò non ha inficiato il livello complessivo di correlazione agli Impegni degli obiettivi medesimi.

Riguardo poi all'obiettivo della "*Customer Satisfaction OLO*", Telecom Italia ha illustrato le principali novità che sarebbero state introdotte nel processo di rilevazione del grado di soddisfazione:

- il sondaggio OLO sarebbe stato realizzato nei confronti degli Operatori con cui Telecom Italia non ha un contenzioso;
- il sondaggio sarebbe stato condotto coinvolgendo anche gli OLO che acquistano servizi non SPM da Telecom Italia;
- l'indicatore di "Soddisfazione Overall di Processo" sarebbe stato definito mediante il ricorso ad un criterio di ponderazione delle interviste effettuate, attribuendo pesi diversi per classi di fatturato;
- il sondaggio OLO sarebbe stato condotto in due momenti nel corso del 2012;
- il questionario sottoposto agli OLO sarebbe stato arricchito con nuove domande.

L'Organo di vigilanza, pur apprezzando la qualità ed il grado di dettaglio delle informazioni ricevute, ha individuato alcuni aspetti della nuova metodologia aziendale appena descritta, potenzialmente critici nell'ottica della parità di trattamento.

Si è osservato in particolare che sarebbe utile acquisire anche il punto di vista degli Operatori che hanno un contenzioso in essere con Telecom Italia, atteso che ciò consentirebbe di disporre di un ben più ampio ventaglio di osservazioni e rilievi da cui trarre spunto per migliorare i processi aziendali.

In merito alla definizione dell'indicatore "*Soddisfazione Overall di Processo*", l'Organo di vigilanza ha rimarcato l'inopportunità di ponderare le interviste degli OLO, attribuendo pesi diversi in funzione di classi di fatturato, poiché in astratto tale circostanza potrebbe indurre il personale di Telecom Italia, coinvolto nel sistema di incentivazione manageriale, a tenere un comportamento meno "virtuoso" nei confronti degli OLO minori. Ferma restando l'insindacabilità della nuova metodologia così come definita dall'Azienda, l'Organo di vigilanza ritiene che, al solo fine di prestare idonea garanzia di rispetto del principio della parità di trattamento, le interviste degli OLO dovrebbero avere tutte egual peso ed essere valutate in maniera identica. Sul punto, l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia a tener conto degli esiti delle interviste applicando anche quest'ultimo criterio.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Con riferimento all'obiettivo "*Qualità Rete Fissa di Accesso e dei Relativi Servizi*", per il quale l'Organo di vigilanza aveva chiesto a Telecom Italia di prevedere una rilevazione dei risultati raggiunti nei periodi intermedi al fine di garantire una maggiore linearità nella valutazione delle prestazioni, l'Azienda ha precisato che per l'anno 2012 non è stato possibile, per ragioni legate alla tempistica, apportare tali modifiche mentre ha assicurato che nel 2013 questo suggerimento sarebbe stata tenuto in debito conto;

Telecom Italia ha, infine, annunciato di aver accolto l'invito dell'Organo di vigilanza a riformulare l'obiettivo "*Desaturazione DSLAM ATM e IP*", per esigenze di trasparenza e maggior chiarezza. In particolare, l'obiettivo si riferisce esclusivamente ai DSLAM ATM e anche in occasione degli aggiornamenti dei Piani Tecnici per la qualità della rete fissa di accesso, verrà data evidenza separata dei dati afferenti ai DSLAM ATM e IP.

Le seguenti rappresentazioni grafiche riportano la sintesi degli obiettivi correlati agli Impegni per il 2012 ed il Consuntivo 2011

FUNZIONI COINVOLTE	RESPONSABILI STRUTTURA			RESTANTE MANAGEMENT		
	PESO OBIETTIVI FUNZIONALI DISPONIBILI	OBIETTIVI IMPEGNI VS AGCOM	PESO	PESO OBIETTIVI FUNZIONALI DISPONIBILI	OBIETTIVI IMPEGNI VS AGCOM	PESO
Open Access	40%	Customer Satisfaction (Assurance; Delivery + OLO con focus business) Parità di trattamento	10%	40%	Customer Satisfaction (Assurance; Delivery + OLO con focus business)	10%
					Parità di trattamento	10%
		Qualità della rete d'accesso servizio universale • Tasso di guasto • SLA • Percentile 80% • Percentile 90%	10%		Qualità rete fissa di accesso e dei relativi servizi (Impegni n°5) • Progetto on-going (compreso on-going extended) • Progetto bonifica armadi • Progetto Pali • Progetto Pressurizzatori • Progetto negative rete (giacenze)	10%
					Qualità della rete d'accesso servizio universale • Tasso di guasto • SLA • Percentile 80% • Percentile 90%	10%
					Qualità end to end - servizi spm • SLA delivery bitstream asimmetrico • SLA delivery bitstream simmetrico • SLA assurance bitstream asimmetrico • SLA assurance bitstream simmetrico	10%
		EBITDA Open Access Meno Capex OA Soglia di Accesso: EBITDA OA	10%		EBITDA Open Access Meno Capex OA Soglia di Accesso: EBITDA OA	10%
Network	40%	Desaturazione DSLAM ATM e IP	10%	40%	Desaturazione DSLAM ATM e IP	10%
		Opex meno provisioning meno ricavi Soglia di Accesso: EBITDA TECH	10%		Opex meno provisioning meno ricavi Soglia di Accesso: EBITDA TECH	10%
National Wholesale Services	50%	Impegni verso AGCom • Parità di trattamento • Customer satisfaction olo	10%	50%	Impegni verso AGCom • Parità di trattamento • Customer satisfaction olo	10%
		EBITDA responsabilità NWS	10%		EBITDA responsabilità NWS	10%
Regulatory Affairs	30%			30%	Obiettivi correlati ai gruppi di Impegni VS AGCom	10%

Figura 1 - Sintesi obiettivi correlati agli Impegni 2012

OBIETTIVI OGGETTO DI INCENTIVAZIONE	STRUTTURE COINVOLTE	LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO PERSEGUITO	PESO OBIETTIVO	NUMERO INCENTIVATI
-------------------------------------	---------------------	--------------------------------------	----------------	--------------------

OBIETTIVI SPECIFICI SUGLI IMPEGNI vs AGCom

1	Parità di trattamento clienti retail - OLO	Open Access National Wholesale	160%	10%	179
2	Customer Satisfaction OLO	Open Access National Wholesale	80%	10% - 15%	36
3	DELIBERA 578 Tasso di Guasto KO Rete Wholesale Piano di Miglioramento Rete_SOGLIA	Open Access Resp. Technology	160% 160% 160% SOGLIA ON	10%	154
4	Qualità End to End - SLA Provising & Assurance Provisioning ULL (DAC Rimodulata) 97% Provisioning WLR (DAC Rimodulata) 95% Provisioning bitstream Asimmetrico (al netto Mig274) 95% Assurance bitstream Simmetrico 90%	National Wholesale/ Service Management	160%	15% - 20%	4
5	DELIBERA 578 Piano di miglioramento rete (Adeguamento della capacità) rete trasmissiva locale - DSLAM)	Network Planning	160%	5% - 20%	79
6	Obiettivi coerenti con gli Impegni vs Authority e OdV	Public & Regulatory Affairs	150% - 160%	10% - 15%	8

ALTRI OBIETTIVI CORRELATI AGLI IMPEGNI vs AGCom

1	Open Access: Ebitda - Capex - CdL OA	Open Access	160%	10%	121
2	Technology: Ebitda - Capex - CdL OA	Technology	125%	10% - 20%	288
3	Ebitda NWS	National Wholesale	148%	10% - 20%	43

Figura 2 - Consuntivo 2011

6.b.3 - Rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi

A seguito della richiesta avanzata nel mese di giugno 2012 dall'Organo di vigilanza circa l'opportunità di introdurre talune modifiche nella nuova metodologia che Telecom Italia avrebbe applicato per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi per l'anno 2012, l'Azienda ha comunicato che il recepimento di tali indicazioni ha comportato un prolungamento delle attività di conduzione delle interviste degli OLO, i cui esiti saranno comunque resi disponibili e illustrati nei primi mesi del 2013.

6.C - LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

Obiettivo del Gruppo di Impegni n. 3 è quello di predisporre un sistema di monitoraggio delle prestazioni di Open Access nel processo di fornitura dei servizi SPM tanto verso gli OLO quanto verso la divisione Retail di Telecom Italia. Ciò permette di effettuare un confronto tra i livelli di performance forniti sul primo rispetto al secondo segmento, e assicura uno strumento che consente di verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna in merito alle attività di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access.

6.c.1 - Il paniere degli indicatori di performance

Il processo di composizione del paniere degli indicatori è stato articolato: Telecom Italia ha inizialmente proposto un insieme di KPI; tale insieme è stato successivamente integrato con altri indicatori che sono stati definiti di concerto con gli Operatori alternativi a seguito dei tavoli tecnici del 2009 e del 2010. Successivamente, gli OLO hanno richiesto l'inserimento di KPI aggiuntivi volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia.

Nel 2011 sono stati avviati incontri tra Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'AGCom (GMI) finalizzati a semplificare ed alleggerire il paniere degli indicatori. Le proposte finora formulate hanno ricevuto delle richieste di modifica; pertanto non si è ancora pervenuti ad un paniere di indicatori condiviso tra tutti gli Operatori. Una volta approvati dall'Autorità, l'Organo di vigilanza estenderà le proprie attività di verifica anche ai nuovi KPI, secondo quanto previsto dagli Impegni.

Si rappresenta di seguito il paniere degli indicatori:

KPI		RETAIL	WHOLESALE
KPI 1	Delivery Fonia	% rispetto appuntamento	% rispetto DAC
		% OL espletati entro 20 gg solari	% OL espletati entro 20 gg solari
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery Broadband Asimmetrico	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento
		% OL espletati entro 20 gg solari con intervento	% OL espletati entro 20 gg solari con intervento
		% OL espletati entro 30 gg solari con intervento	% OL espletati entro 30 gg solari con intervento
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery Broadband Simmetrico	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery: KO Rete / Coda Unica	% OL in coda unica risolti	% OL in coda unica risolti
		Aging permanenza in coda unica	Aging permanenza in coda unica
% OL espletati a data appuntamento		% OL espletati a DAD	
% OL in KO rete		% OL in KO rete	
KPI 2	Assurance Fonia	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% circuiti reclamanti	% circuiti reclamanti
	Assurance Broadband Asimmetrico	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
	Assurance Broadband Simmetrico	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
KPI 3	Disponibilità servizi	- Servizi Fonia - Servizi ADSL - Servizi bitstream simmetrici	
KPI 4	Indisponib. sistemi Wholesale	- Delivery Fonia e Broadband - Assurance Fonia e Broadband	
		- Sistemi di interfaccia	

6.c.2 - La certificazione dei dati elementari utilizzati per il calcolo dei KPI

Al fine di fornire, a tutela degli OLO, adeguate garanzie riguardo al livello di affidabilità dei valori risultanti dalla rilevazione degli indicatori, Telecom Italia ha avviato, su indicazione e sotto la supervisione dell'Organo vigilanza, un progetto di validazione dei Key Performance Indicators, delle metodologie di calcolo e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai data base di Telecom Italia certificato dall'Università degli Studi di Catania. In particolare, è stato realizzato un database "blindato" che garantisce l'integrità e la non modificabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance attraverso un sistema

di controllo degli accessi. Inoltre, è stato definito un modello di campionamento dei dati stessi che consente di effettuare le opportune verifiche circa la rispondenza tra i risultati forniti da Telecom Italia ed i dati estratti dai sistemi.

Tra il 2011 ed il 2012 sono stati certificati il primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da Telecom Italia, ed il secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OLO.

La metodologia di certificazione potrà essere replicata anche sugli indicatori contenuti nel nuovo paniere in via di definizione, al fine di garantire lo stesso grado di confidenza raggiunto sui KPI attualmente misurati.

6.c.3 - Le verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza

Nel 2011 l'Ufficio di vigilanza è stato incaricato, con la Determinazione n. 4/2011¹, di effettuare verifiche a campione circa la correttezza del funzionamento del sistema di certificazione e dei dati elementari. I controlli sono stati condotti con cadenza mensile durante l'anno solare 2011; ogni estrazione mensile ha preso in esame un campione di 386 Ordinativi di Lavoro per il processo di Delivery (KPI 1) e 947 trouble ticket per il processo di Assurance (KPI 2), per un totale di 1.333 elementi. I dati sono stati periodicamente estratti dai database alla presenza di Open Access e del personale dell'Ufficio di vigilanza, secondo la metodologia definita in accordo con il certificatore. Tali verifiche non hanno evidenziato criticità.

Uno dei campi dei file estratti dai sistemi presentava alcune apparanti anomalie. Per approfondire le cause di tale comportamento del sistema, l'Ufficio di vigilanza ha condotto accertamenti *on site* presso le competenti strutture territoriali di Open Access; è stato così possibile verificare come l'anomalia riportata fosse dovuta al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori che non compromettono l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI.

Nel Consiglio dell'8 febbraio 2012², l'Organo di vigilanza ha approvato la Determinazione n. 4/2012 contenente la relazione conclusiva dell'Ufficio di vigilanza sull'analisi condotta.

Tale relazione, che descrive i lavori di monitoraggio condotti e le conclusioni positive dell'analisi, conferma la validità del sistema di certificazione adottato da Telecom Italia, e di conseguenza l'affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4.

Anche sui dati del 2012 l'Ufficio ha eseguito le verifiche summenzionate: sono stati analizzati i 4.632 dati elementari di Delivery (suddivisi in 386 Ordinativi di Lavoro al mese) ed i 11.364 dati elementari di Assurance (947 trouble ticket mensili) per complessivi 15.996 elementi.

Le analisi condotte non hanno evidenziato criticità che potessero far dubitare della correttezza dei dati esposti: i dati estratti dai sistemi ed i dati corrispondenti provenienti dai database operativi che vengono utilizzati per il calcolo dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 4 non hanno infatti mostrato differenze sensibili.

Anche quest'anno si è potuto rilevare il mancato popolamento di un campo dovuto al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori, successivamente colmato con periodici riallineamenti. Il fenomeno peraltro non inficia i risultati dell'analisi, essendo stato riscontrato su un numero di elementi estremamente ridotto. Tali dati inoltre non vengono utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4, non compromettendo pertanto l'esecuzione delle formule di calcolo degli indicatori di performance.

L'Ufficio ha quindi redatto una relazione conclusiva sui dati del 2012, così come era stato fatto nel 2011, trasmessa per approvazione nel mese di febbraio 2013 all'Organo di vigilanza.

NOTE

⁽¹⁾ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

⁽²⁾ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.4.2012_Chiusura_vigilanza_certificazione_Relazione_conclusiva-Light.pdf

6.D - L'ANALISI DEI KPI PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

Il sistema di monitoraggio delle *performance* di Open Access nella fornitura dei servizi SPM, tanto agli OLO quanto alla divisione Retail di Telecom Italia, è stato istituito per ottemperare a quanto previsto dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 con l'obiettivo di consentire un confronto atto a verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna. L'obiettivo non è tanto quello di verificare il rispetto degli SLA, né di individuare il livello di qualità in termini assoluti delle prestazioni di Open Access, quanto piuttosto di approntare uno strumento affidabile che consentisse di confrontare il livello delle performance di Open Access nella fornitura dei servizi SPM offerti agli OLO con i servizi comparabili offerti al segmento Retail di Telecom Italia. Fin dal suo insediamento nel 2009, l'Organo di vigilanza è stato particolarmente sensibile al tema dei Key Performance Indicators (KPI), i quali vengono periodicamente comunicati oltre che allo stesso Organo di vigilanza anche all'Autorità ed agli OLO.

Nel 2012 Telecom Italia ha trasmesso all'Organo di vigilanza i consueti rapporti di avanzamento mensili sugli indicatori in oggetto: si espongono di seguito i risultati delle analisi del paniere degli indicatori di performance nel 2012, che si è nel tempo consolidato con l'integrazione degli indicatori supplementari suggeriti dagli OLO e accolti da Telecom Italia che si sono quindi aggiunti ai KPI iniziali.

L'andamento degli indicatori nel 2012: il quadro complessivo

KPI 1 - DELIVERY FONIA E BROADBAND

KPI 1 - DELIVERY

Fig. Fonia

1 % rispetto appuntamento / DAC¹

2 % impianti attivati entro 20 gg solari¹

3 tempo medio di lavorazione (gg solari)¹

Broadband




4 % impianti realizzati entro 10 gg senza intervento del tecnico

5 % impianti realizzati entro 20 gg con intervento del tecnico¹

6 % impianti realizzati entro 30 gg con intervento del tecnico¹

7 tempo medio di lavorazione (gg solari)¹

8 tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business (gg solari)²

	Presentazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento Retail, o uguali su entrambi i segmenti
	Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, ma situazione non critica, in quanto il differenziale marginale risulta estremamente esiguo, oppure perché esso è spiegabile con motivazioni di ordine tecnico
	Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

NOTE

¹ Differenziale di *performance* tra i due segmenti contenuto e/o spiegabile con le diverse strutture di processo.

² Indicatore per il quale sono stati richiesti approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011

Dalla tabella si evince come sul **KPI 1 - Delivery fonia e broadband** la netta maggioranza degli indicatori abbia mostrato nel 2012 prestazioni comparativamente migliori per il segmento Retail. Si consideri tuttavia come per taluni KPI le differenze risultano estremamente esigue, mentre per altri esse sono spiegabili con ragioni di ordine tecnico. È il caso per esempio dell'indicatore relativo alla percentuale di rispetto dell'appuntamento per il Delivery fonia, che risente del fatto che Open Access riceve nel caso dei clienti degli OLO una c.d. "Data di Attesa Consegna" (DAC) entro la quale l'impianto deve essere attivato, mentre nel caso dei clienti di Telecom Italia viene fissata una vera e propria data di appuntamento.

L'unico indicatore che continua a mostrare nel 2012, in linea con gli anni precedenti, prestazioni critiche, in quanto nettamente più favorevoli per il segmento Retail rispetto a Wholesale, è quello relativo al *tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business* (in rosso). Su di esso l'Organo di vigilanza aveva condotto nel 2011 una analisi finalizzata ad approfondire le motivazioni sottostanti a tali prestazioni.

Con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, infatti, erano state formulate alcune richieste nei confronti di Telecom Italia, alle quali Telecom aveva fornito riscontro nei mesi successivi. Le informazioni fornite dall'Operatore mostravano come la disparità di valori derivasse da una modifica di processo, adottata nel corso dell'anno, che comportava l'introduzione di una modalità sperimentale di gestione degli ordini; una volta depurati i valori dalla citata modifica, il differenziale di *performance* tra i due segmenti si riduce sensibilmente.

Con la Determinazione n. 5/2012¹ approvata nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012, pertanto, l'Organo di vigilanza chiudeva l'indagine avviata, rilevando come i valori di *performance* depurati dall'effetto derivante dal cambiamento intervenuto rispondessero ai principi di parità di trattamento. La Determinazione conteneva anche la relazione tecnica conclusiva dell'Ufficio di vigilanza con la quale veniva rilevata la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento, riservandosi al contempo di avviare nel prosieguo ulteriori attività di verifica riguardo ad eventuali anomalie che si dovessero riscontrare nei valori degli indicatori di *performance*.




NOTE

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.5.2012_Chiusura_vigilanza_KPI_Relazione_conclusiva-Light.pdf

KPI 2 - ASSURANCE FONIA E BROADBAND

KPI 2 - ASSURANCE

Fig.	Fonia
9	tempi medi di riparazione degli impianti fonia in hh lavorative
10	% guasti risolti entro il 2° giorno lavorativo da segnalazione
11	% guasti fonia ripetuti entro 30 giorni
12	% circuiti reclamanti
Broadband Asimmetrico	
13	tempi medi di riparazione broadband ADSL in hh lavorative
14	% guasti ADSL riparati entro il 2° giorno lavorativo
15	% guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni ¹
16	% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ²
Broadband Simmetrico	
17	tempi medi di riparazione broadband bitstream simmetrico in hh
18	% guasti bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo
19	% guasti bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni
20	% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ³

	Prestazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento Retail, o uguali su entrambi i segmenti
	Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, ma situazione non critica, in quanto il differenziale marginale risulta estremamente esiguo, oppure perché esso è spiegabile con motivazioni di ordine tecnico
	Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

NOTE

¹ Indicatore per il quale sono stati richiesti approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011

² Differenziale di *performance* spiegabile con la modalità di costruzione della formula dell'indicatore

³ KPI su cui non è possibile effettuare confronti a causa della scarsità di volumi sulla componente Retail

Per quanto riguarda poi il **KPI 2 - Assurance fonia e broadband**, lo scenario risulta capovolto rispetto a quello evidenziato sul KPI 1: in questo caso, infatti, la maggioranza degli indicatori mostra prestazioni migliori per Wholesale. Valgono tuttavia anche qui le considerazioni espresse con riferimento agli indicatori di Delivery per quanto concerne la relativa esiguità in molti casi del differenziale tra i due segmenti considerati.

Fanno eccezione, sul broadband asimmetrico, l'indicatore relativo alla *percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni* (in rosso) e quello relativo alla *percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione* (in grigio).

Riguardo al primo dei due indicatori citati, l'Organo di vigilanza aveva richiesto approfondimenti con la già citata Determinazione n. 16/2011. Nel riscontro fornito alle richieste ricevute, Telecom Italia aveva sottolineato come un peso rilevante nella determinazione delle performance di Open Access derivasse dalla diversa percentuale degli impianti naked tra i due segmenti. Tale percentuale è infatti trascurabile per Retail, mentre è notevole per Wholesale. I naked sono indirizzati unicamente ai soli servizi dati, laddove invece gli impianti condivisi sono orientati, oltre che

ai servizi dati, anche ai servizi fonia; il cliente finale che subisce un guasto su una linea condivisa lo può attribuire sia alla fonia che all'ADSL; nel caso del naked, invece, i guasti anche laddove fossero legati al servizio di fonia, ricadono sempre in ambito ADSL. Da ciò discende un tasso di ripetizione dei guasti naked decisamente superiore. Un altro fattore che contribuisce a determinare un livello di guasti ripetuti più elevato per gli OLO è attinente agli SLA, che presentano scadenze diverse tra i due segmenti: nello SLA Retail la risoluzione del problema è prevista entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione, mentre lo SLA Wholesale (da Offerta di Riferimento) prevede la chiusura del trouble ticket (TT) entro 24 ore solari dalla segnalazione, con conseguente maggior compressione dei tempi, lavorazione dei guasti in fasce orarie più disagiate, scarsa reperibilità dei clienti, condizioni logistiche e ambientali non ottimali ed in ultima analisi maggior probabilità di guasti ripetuti.

Anche in questo caso, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 5/2012, ha chiuso l'indagine in oggetto. Le performance che si evidenziano sul KPI relativo alla *percentuale di guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione* (v. fig. 16) possono invece esser spiegate con la modalità con la quale è stata costruita la formula di calcolo: tale indicatore è definito infatti come rapporto tra il numero di TT aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di TT complessivi nel periodo di riferimento. Poiché in ambito Retail il numero dei TT totali risulta nettamente superiore rispetto al numero dei TT complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà necessariamente più elevato per gli OLO.

L'Organo di vigilanza ha chiesto a Telecom Italia di riformulare detto indicatore, ricalcolandolo in modo tale che al denominatore venga preso in considerazione il numero totale di impianti attivati nel periodo: i valori 2011 ricalcolati con la metodologia ritenuta corretta (che considera al denominatore non il numero di trouble ticket complessivi nel periodo di riferimento bensì il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento) evidenziano un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di Wholesale (7,6% Retail contro 6,8% per Wholesale), valore che capovolge i 12,9 punti percentuali a vantaggio del segmento Retail (2,8% Retail contro 15,7% per Wholesale) che risultavano dai valori inizialmente comunicati.

Sul broadband simmetrico, si riporta come i valori del KPI relativo alla percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione siano poco significativi a causa della scarsità di volumi: ciò non consente pertanto di effettuare raffronti validi. Nei primi mesi del 2012 l'indicatore *relativo al tempo medio di riparazione dei guasti ADSL* (v. fig. 13) riportava valori più elevati per gli OLO; nel corso dei mesi tuttavia la situazione si è normalizzata, e a partire dal mese di settembre i dati progressivi evidenziavano tempi di riparazione via via più rapidi per i clienti degli Operatori alternativi. I valori comunque sono sempre rientrati entro i limiti fissati dagli SLA.

KPI 3 - DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI E KPI 4 - INDISPONIBILITÀ DEI SISTEMI WHOLESAL

Per quanto concerne infine il **KPI 3**, che riporta i livelli di **disponibilità nel tempo dei sistemi informatici**, ed il **KPI 4**, che fornisce invece le **percentuali di indisponibilità dei Sistemi Wholesale**, nel corso del 2012 non sono state rilevate criticità; le prestazioni si sono mantenute costantemente su livelli particolarmente elevati.

L'andamento degli indicatori nel 2012: l'analisi dei singoli KPI

KPI 1 - DELIVERY FONIA

Rispetto Appuntamento RETAIL vs Rispetto DAC WHOLESAL

Nel 2012 si sono confermate prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento Wholesale: 98,2% per Retail contro 97,4 % per Wholesale, per un differenziale che a partire dal mese di aprile si è mantenuto sostanzialmente costante a circa 1 punto percentuale (p.p.).

I risultati sono influenzati anche dalle differenze di processo tra i due segmenti: nel caso dei clienti degli OLO, infatti, Open Access riceve una c.d. "Data di Attesa Consegna" (DAC) entro la quale l'impianto deve essere attivato; nel caso dei clienti di Telecom Italia, invece, Open Access riceve una vera e propria data di appuntamento.

N.B. NEI GRAFICI CHE SEGUONO SONO ILLUSTRATI:

- in ROSSO i valori relativi al segmento TELECOM ITALIA RETAIL
- in GRIGIO i valori relativi al segmento WHOLESAL

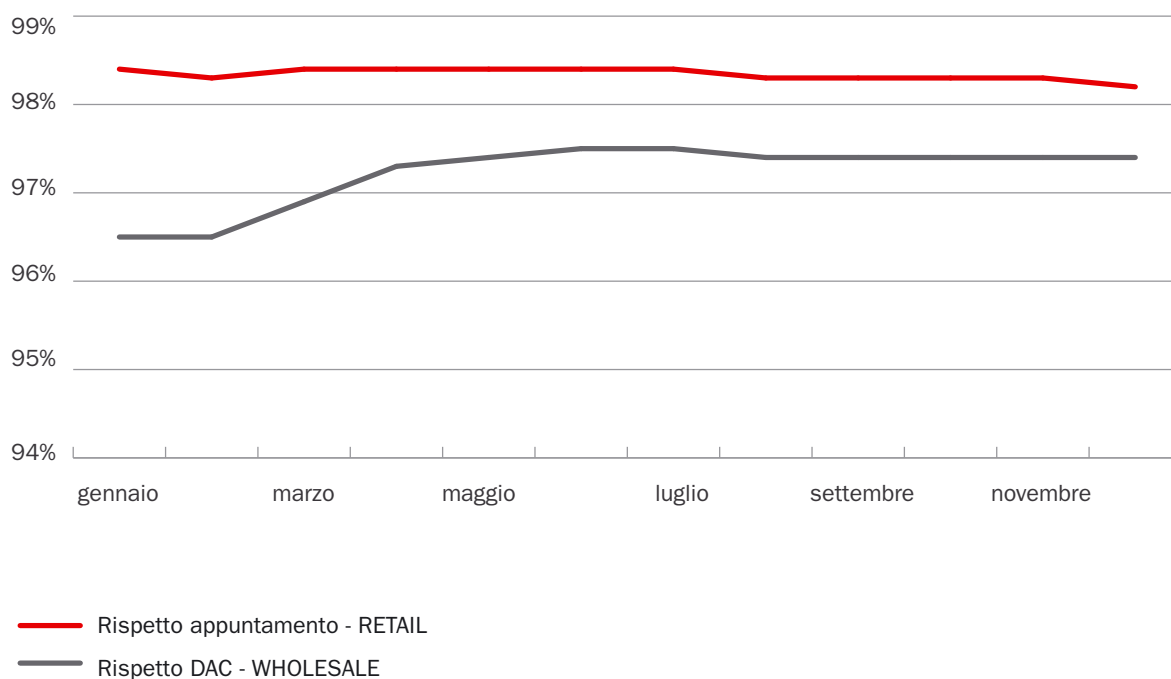


Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento

Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari

La percentuale di impianti attivati da Open Access entro 20 giorni solari risulta a dicembre più elevata per Retail (96,1% per Retail contro 95,9% per Wholesale), dopo che per la maggior parte dell'anno le prestazioni erano risultate superiori per il segmento Wholesale.

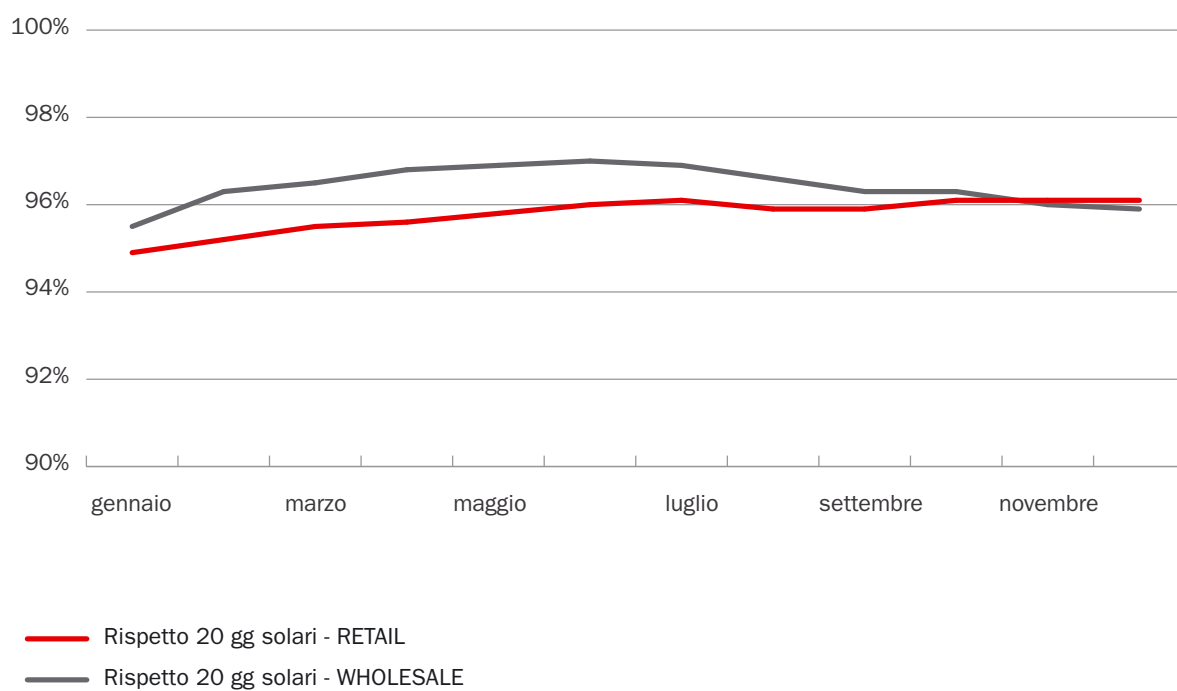


Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari

Tempo medio di lavorazione del Delivery Fonia (in giorni solari)

Questo indicatore ha avuto performance altalenanti nel corso dei dodici mesi analizzati, alternando periodi in cui i tempi medi risultavano superiori per Retail, ad altri nei quali invece le prestazioni erano uguali su entrambi i segmenti, fino ad arrivare ad una fase finale dell'anno, a partire da settembre, nella quale i tempi Wholesale hanno superato quelli Retail. I valori di fine anno sono pari a 7,8 giorni solari per Wholesale contro un valore di Retail pari a 7,4.

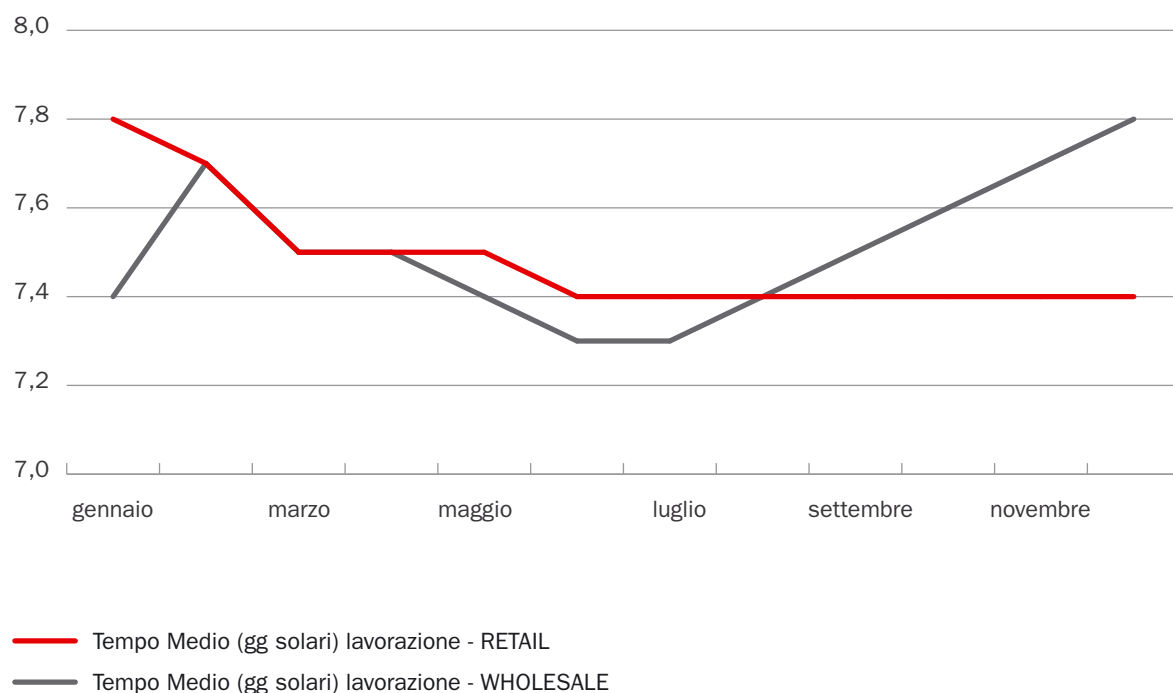


Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari

KPI 1 - DELIVERY BROADBAND

Impianti realizzati entro 10 giorni solari - senza l'intervento del tecnico

La percentuale di impianti broadband realizzati entro 10 giorni solari senza l'intervento del tecnico presso l'abitazione del cliente (offerte Alice per i clienti di Telecom Italia e offerte bitstream asimmetrico per i clienti degli OLO) si è mantenuta nel 2012, con l'esclusione del mese di gennaio, costantemente superiore per il segmento OLO (valore di fine anno Retail: 96,3%; Wholesale: 96,8%).

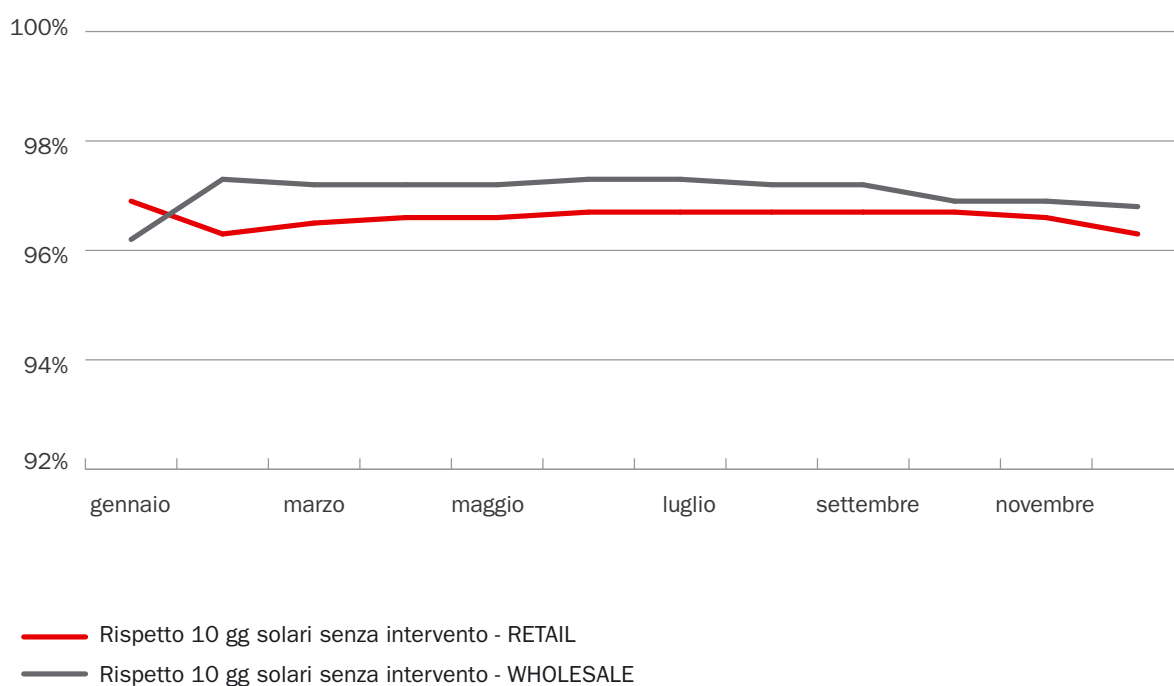


Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico

Impianti realizzati entro 20 giorni solari - con l'intervento del tecnico

Per quanto riguarda la percentuale degli impianti attivati entro 20 giorni con intervento a domicilio del tecnico, essa si mantiene molto elevata (sempre superiore al 92%) sia per i clienti di Telecom Italia Retail che per i clienti OLO, con risultati però leggermente migliori per i primi e con Wholesale che sta mostrando una leggera flessione nel corso degli ultimi mesi dell'anno.

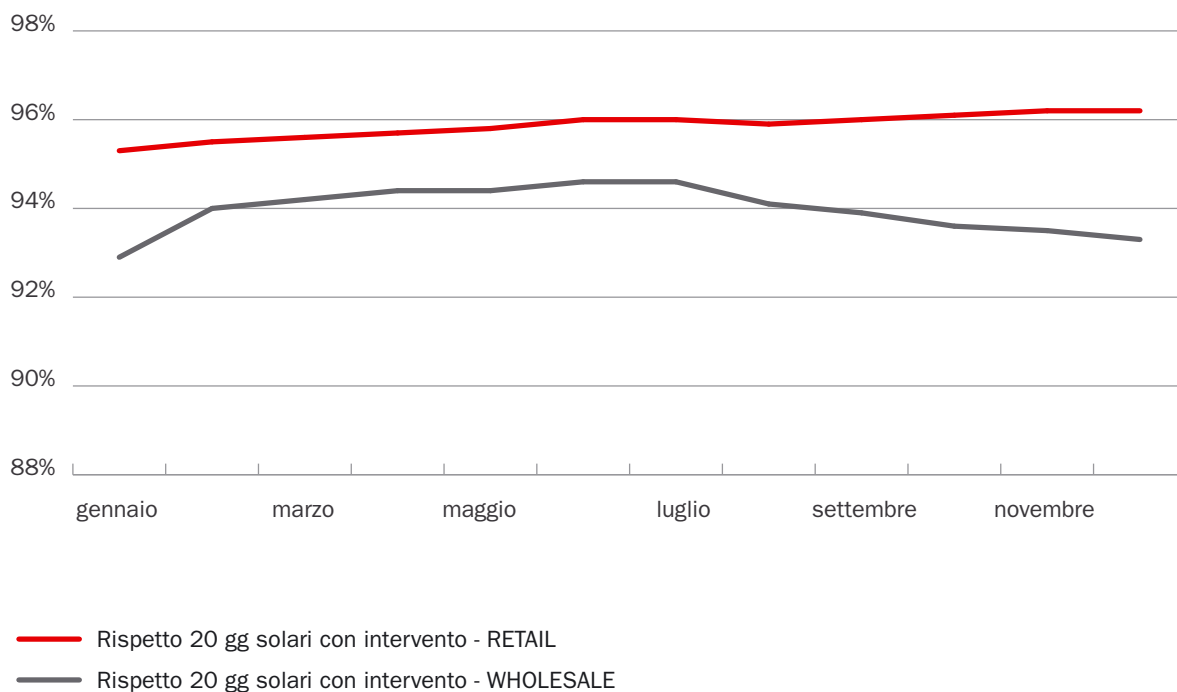


Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico

Impianti realizzati entro 30 giorni solari - con l'intervento del tecnico

Questo indicatore ha fatto registrare nel 2012 prestazioni singolarmente quasi coincidenti sui due segmenti nella maggior parte delle rilevazioni effettuate; a partire da settembre, però, il dato si è leggermente ma progressivamente differenziato a favore di Retail; il dato progressivo di dicembre è pari a 98,2% per Retail contro un 97,6% per Wholesale.

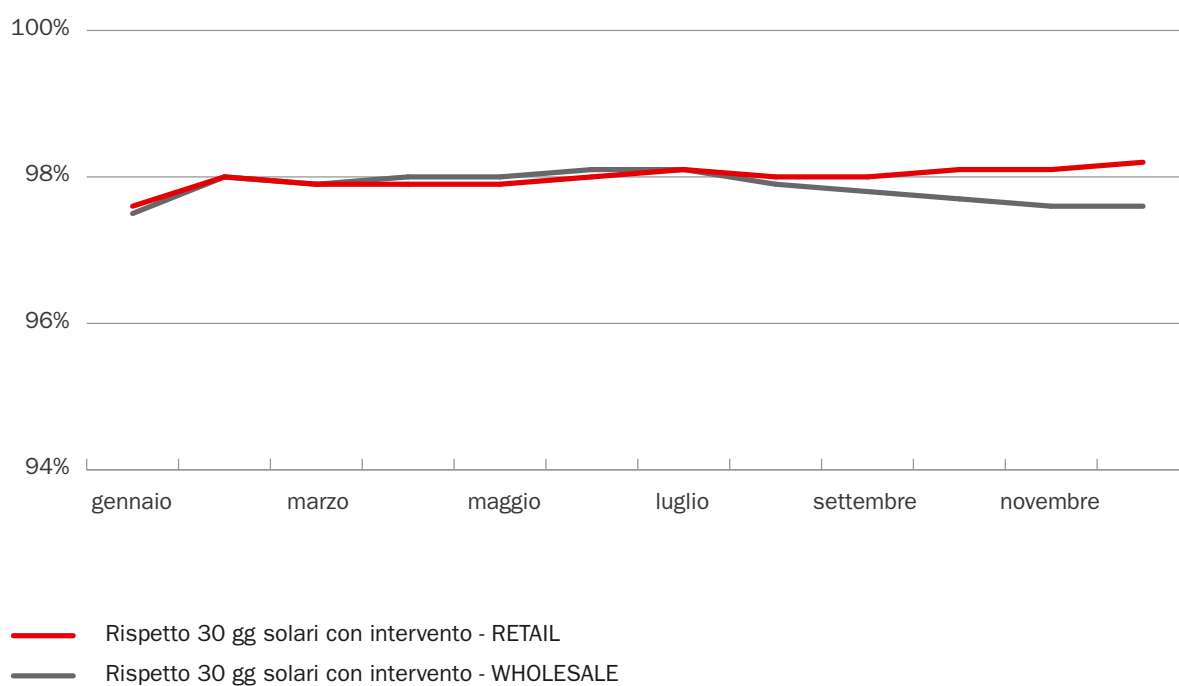


Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico

Tempo medio di lavorazione di Open Access

A parte il dato di gennaio, che era risultato nettamente più favorevole per Retail (5,8 giorni solari contro i 6,4 di Wholesale), nei mesi successivi le performance dei due segmenti erano risultate quasi coincidenti; a partire da agosto però i valori risultano di nuovo - seppur leggermente - migliori per Retail, e a dicembre il tempo medio di lavorazione di Open Access è stato pari a 5,9 giorni solari per Retail ed a 6,2 per Wholesale.

È importante però sottolineare la netta predominanza di interventi effettuati presso l'abitazione del cliente per quanto riguarda gli ordinativi di lavoro degli OLO, con conseguenti tempi medi più lunghi.

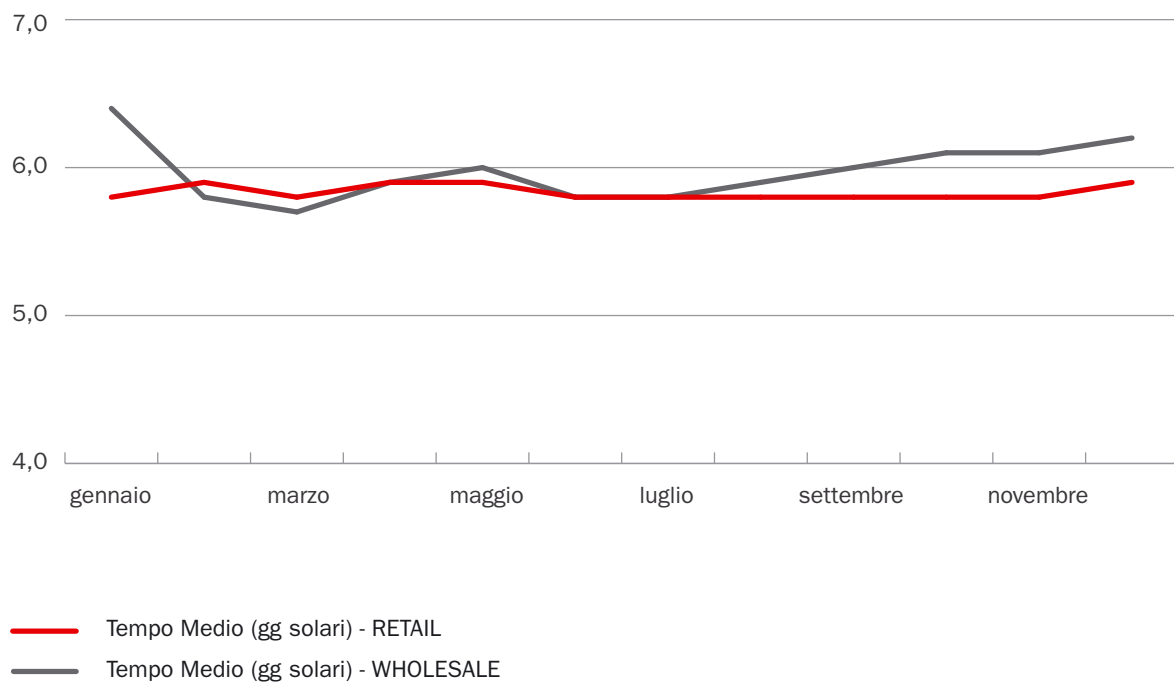


Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access

Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

Il tempo medio di lavorazione dei collegamenti business è di 23,0 giorni solari per Wholesale, mentre il dato Retail è pari a 17,6. I valori si sono mantenuti nel corso dell'anno decisamente migliori per il segmento Retail, con un differenziale tra i due comparti che si è attestato mediamente a circa 5 giorni solari.

Con la Determinazione n. 16/2011 l'Organo di vigilanza aveva avviato approfondimenti in merito; l'indagine è stata conclusa con la Determinazione n. 5/2012, che ha rilevato la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento, una volta depurati dall'effetto derivante da un cambiamento di processo intervenuto nel corso del 2011 (si veda in proposito per approfondimenti il paragrafo precedente "L'andamento degli indicatori nel 2012: il quadro complessivo").

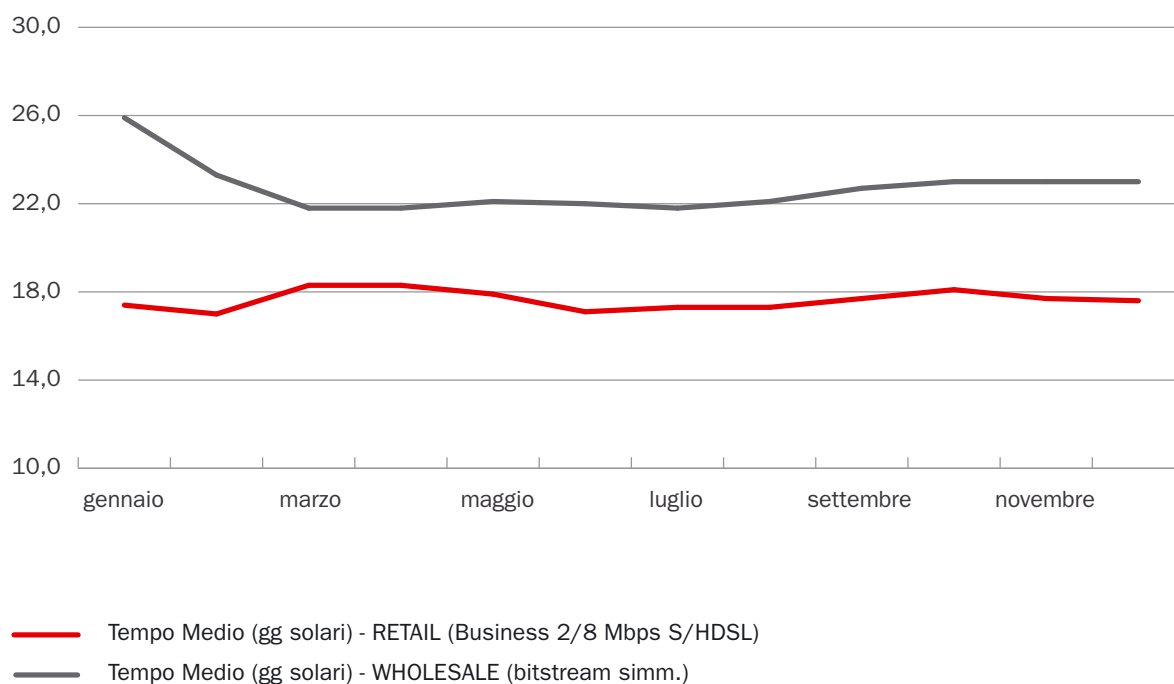


Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

KPI 1 - NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

I dati relativi agli indicatori di monitoraggio NPD (%OL in Coda Unica risolti, %OL espletati a Data Appuntamento/DAD, %OL in KO Rete, Tempi di permanenza in Coda Unica) non sono ancora significativi in considerazione della scarsità dei volumi. Essi saranno pubblicati una volta che la percentuale di adesione degli Operatori ed il volume degli ordinativi consentirà di avere una base dati sufficientemente ampia.

KPI 2 - ASSURANCE FONIA

Al fine di rendere omogenei i dati e quindi possibile il confronto, sono stati esclusi dal calcolo tutte le segnalazioni di guasto risolte direttamente in fase di accoglienza presso i rispettivi call center (187 e 191 di Telecom Italia o le rispettive numerazioni previste per i centri di assistenza tecnica degli OLO).

Tempo medio di riparazione degli impianti fonia (in ore lavorative)

Gli indicatori relativi al processo di assurance fonia evidenziano tempi medi di riparazione per gli impianti di Telecom Italia Retail leggermente ma costantemente superiori rispetto a quelli per gli impianti utilizzati dai clienti degli OLO, a conferma del trend evidenziatosi già nel corso del 2011. A dicembre il valore è pari a 15,0 ore lavorative per Retail contro 13,9 per Wholesale, sostanzialmente in linea coi dati dei mesi precedenti.

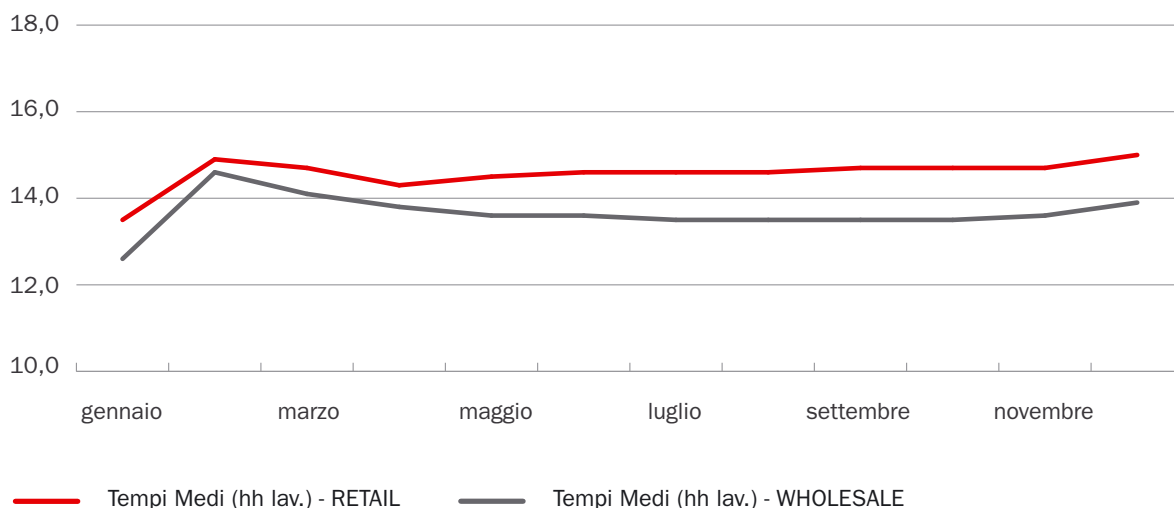


Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative

Percentuale di guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione

Per cause dovute alle differenze contrattuali che sussistono negli accordi che regolano i rapporti commerciali con gli OLO da un lato e con Retail dall'altro, si nota una differenza a vantaggio degli OLO che si mantiene sostanzialmente costante nei mesi. Il dato di chiusura dell'anno è pari al 96,0% per Wholesale contro un 91,1% per Retail, per un differenziale di 4,9 p.p.

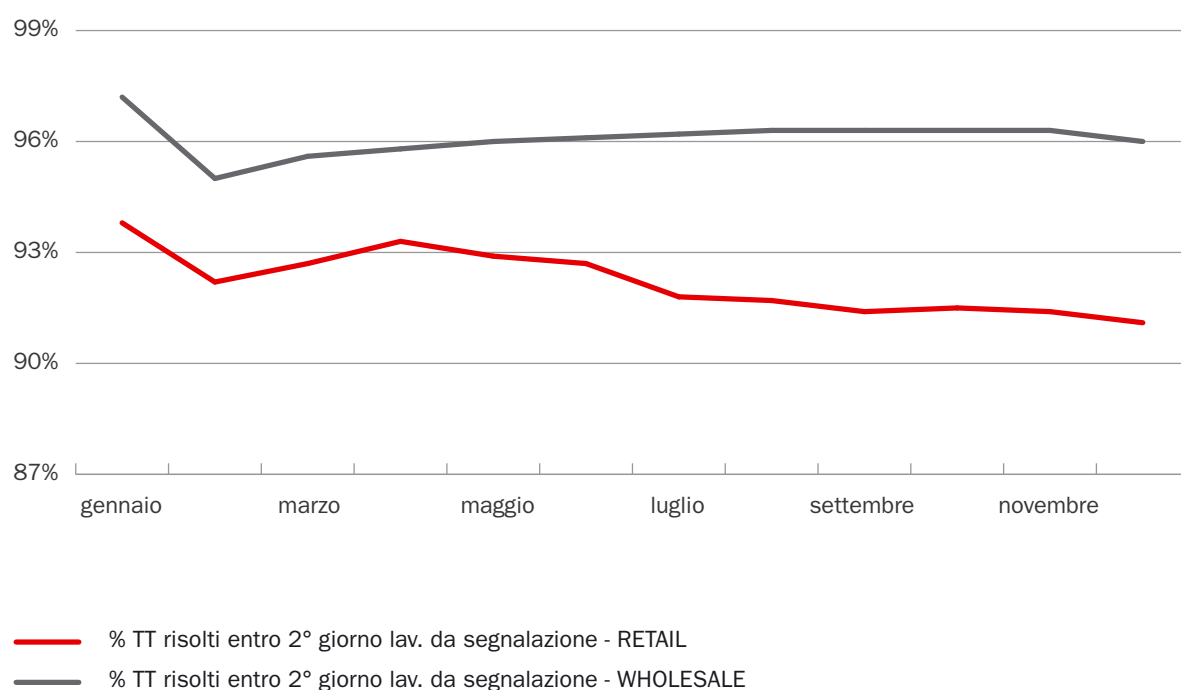


Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione

Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

L'indicatore relativo alla percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni conferma una situazione migliore per il segmento OLO, sebbene il differenziale sia in progressiva diminuzione, e a fine anno 2012 si è attestato a 0,5 p.p. (11,2% per Retail, ed a 10,7% per Wholesale).

Si noti il progressivo miglioramento delle performance, registrate soprattutto sul segmento Retail, che si somma ad un simile trend già evidenziatosi nel corso del 2011.

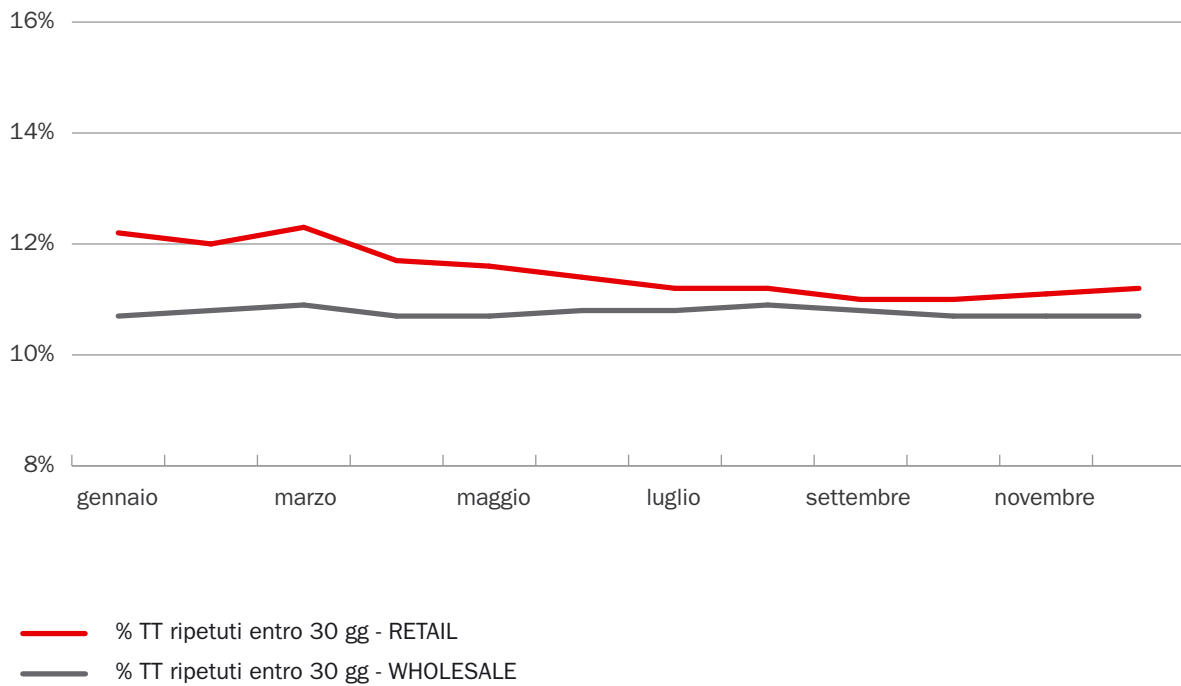


Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei circuiti reclamanti

Il KPI indica una percentuale di circuiti reclamanti nettamente maggiore sul segmento Retail (16,5% contro 10,2% degli OLO), con prestazioni costanti nel corso dell'anno.

Tale indicatore è calcolato come rapporto tra il totale dei TT chiusi nel mese rapportato al totale delle linee attive esistenti, inclusi i guasti gestiti e chiusi dai back office di Open Access.

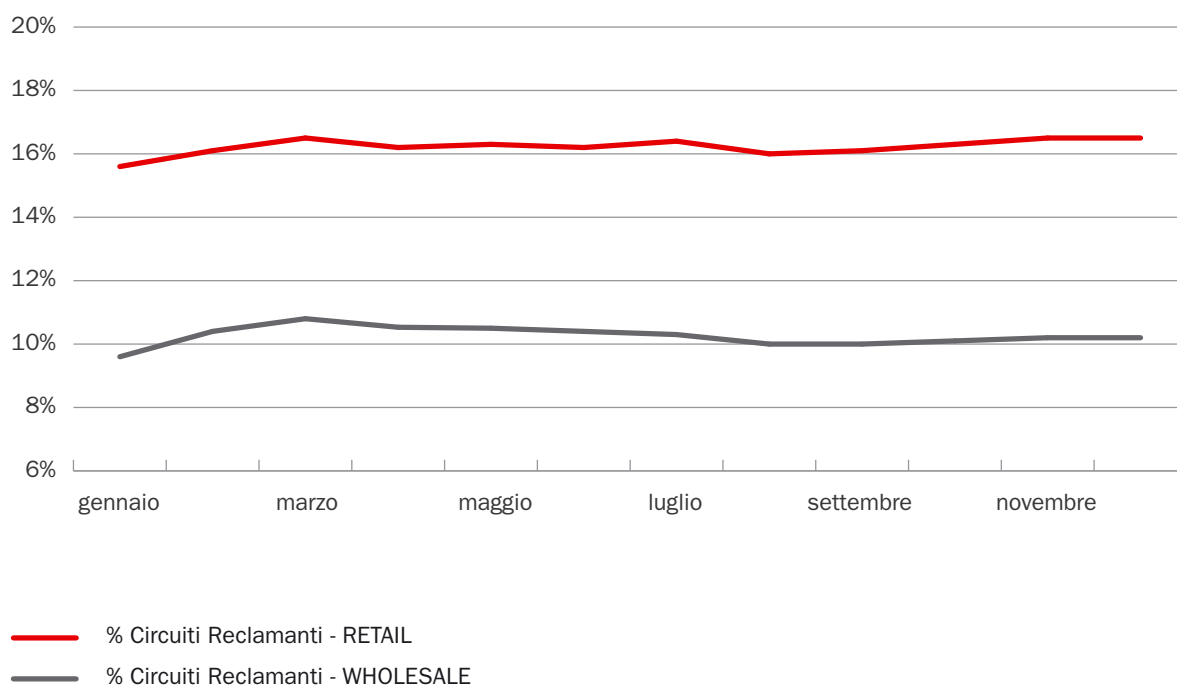


Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti

KPI 2 - ASSURANCE BROADBAND

Tempi medi di riparazione broadband ADSL (in ore lavorative)

I tempi medi di riparazione dei guasti broadband ADSL sono più brevi per il segmento Retail rispetto al segmento Wholesale. Il grafico mostra l'andamento dei valori progressivi da gennaio, che risentono di prestazioni puntuali nei primi mesi particolarmente favorevoli per i clienti di Telecom Italia Retail; tale situazione è progressivamente rientrata, e già il dato puntuale di maggio mostrava tempi di gestione dei guasti più rapidi per i clienti degli OLO. L'inversione di tendenza è stata poi evidenziata a partire dal dato progressivo di settembre. Il dato di fine anno è pari a 9,0 ore lavorative per Retail contro 8,4 per gli OLO. I valori registrati, comunque, ricadono entro i limiti fissati dagli SLA, che sono più stringenti per il segmento Wholesale.

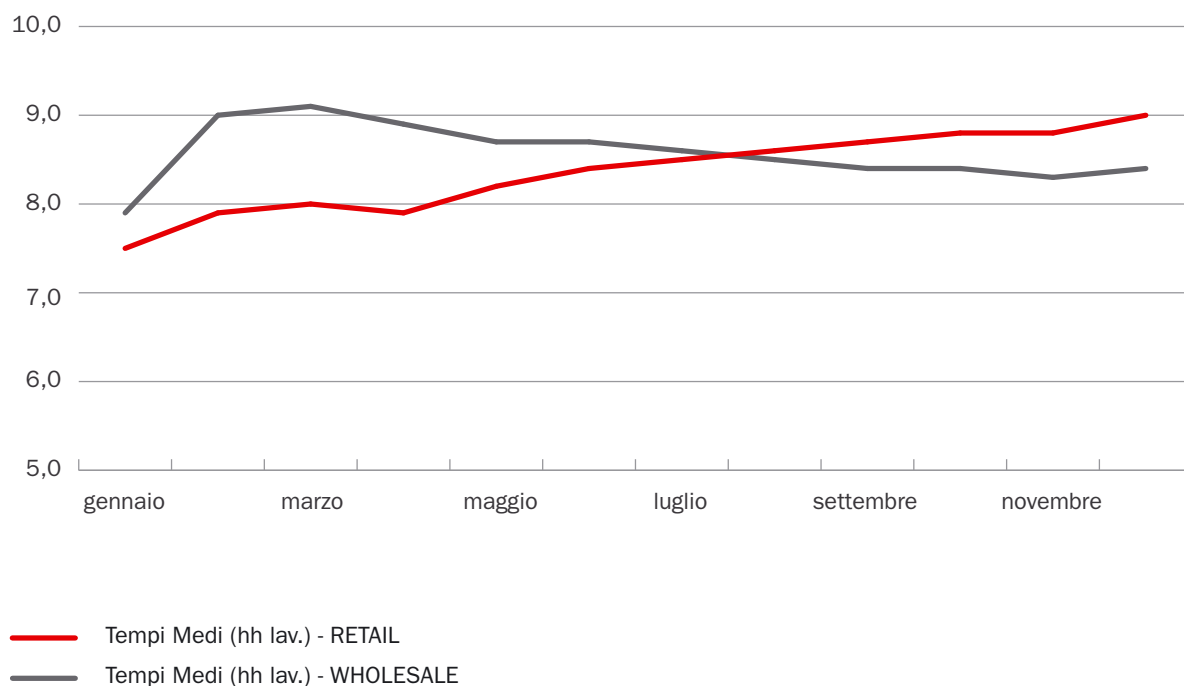


Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore

Percentuale dei guasti ADSL riparati entro due giorni lavorativi

Per quanto riguarda la percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo, nel 2012 si confermano gli andamenti già evidenziati nel corso degli anni precedenti, che mostravano un trattamento migliore riservato al segmento OLO. Il differenziale a dicembre è risultato pari a 3,8 p.p., in aumento rispetto ai mesi precedenti. Da notare il trend in progressivo peggioramento sul segmento Retail.

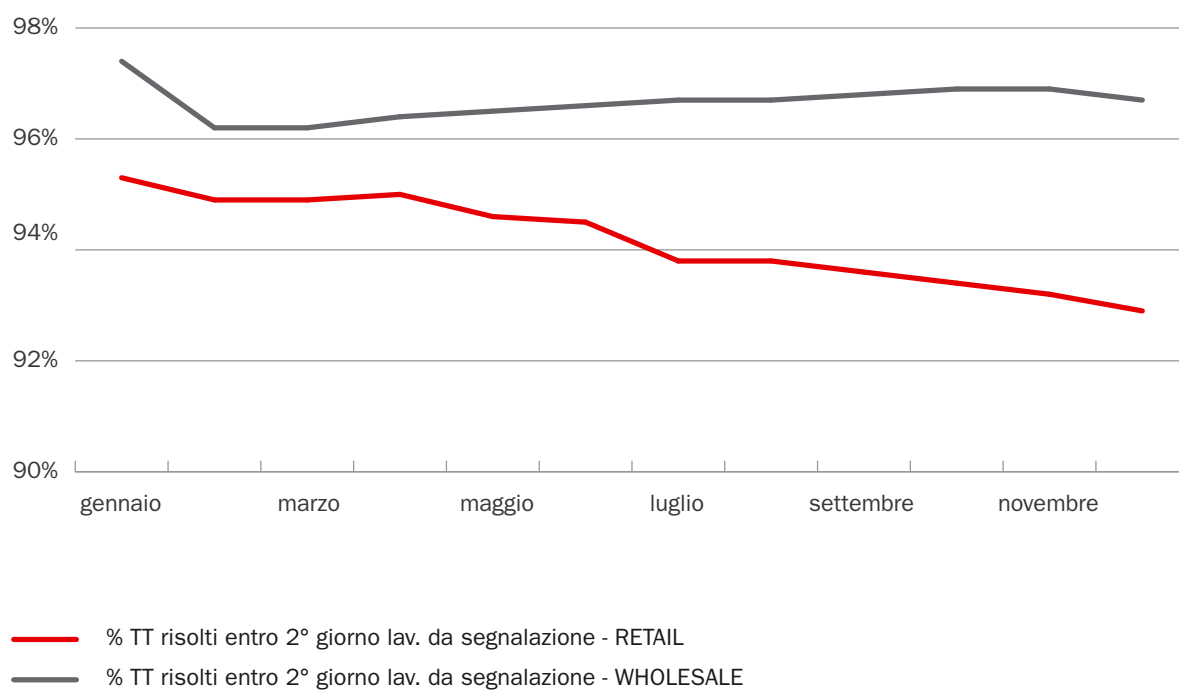


Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo

Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

La percentuale di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni è nettamente superiore per Wholesale, con un differenziale a fine anno di 5,0 p.p. (20,1% Wholesale vs 15,1% Retail).

Tale indicatore, al pari del KPI relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, è stato oggetto di analisi da parte dell'Organo di vigilanza, che con la Determinazione n. 16/2011 ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti circa le cause sottostanti tali disparità di performance. Con la Determinazione n. 5/2012, l'Organo di vigilanza ha rilevato la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento (*per approfondimenti in merito si veda il paragrafo precedente "L'andamento degli indicatori nel 2012: il quadro complessivo"*).

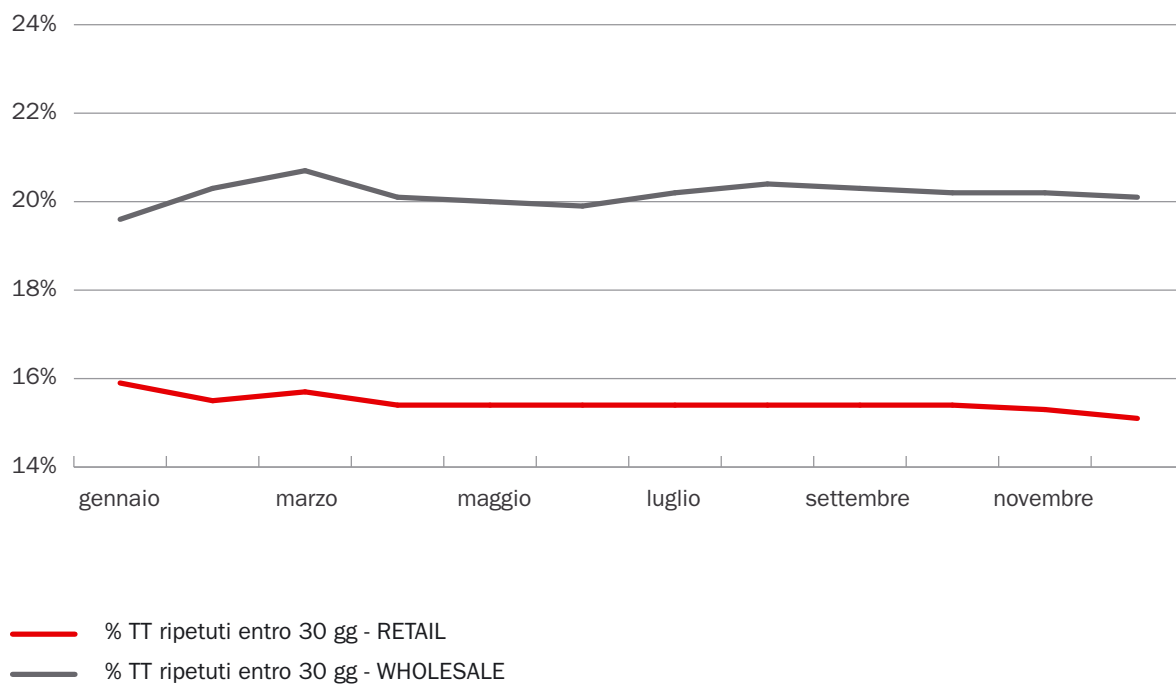


Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione

A fine 2012 la percentuale di trouble ticket (TT) aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio è pari a 2,4% per Retail e 10,6% per Wholesale; nel corso dell'anno le performance si stanno mantenendo costantemente più elevate per il segmento Wholesale, con un differenziale in crescita negli ultimi mesi.

Tale indicatore è definito come rapporto tra il numero di TT aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di TT complessivi nel periodo di riferimento.

Poiché in ambito Retail il numero dei TT totali risulta di molto superiore rispetto al numero dei TT complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà necessariamente più elevato per gli OLO, falsando il confronto. Sarebbe maggiormente opportuno un indicatore che al denominatore prendesse in considerazione il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento.

Anche in merito a questo KPI l'Organo di vigilanza ha condotto un approfondimento, concluso con la citata Determinazione n. 5/2012, che ha rilevato come i valori 2011 ricalcolati con la metodologia ritenuta corretta (che considera al denominatore non il numero di TT complessivi nel periodo di riferimento bensì il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento) evidenziano un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di Wholesale (7,6% Retail contro 6,8% per Wholesale), valore che capovolge i valori inizialmente comunicati che erano a vantaggio di Retail.

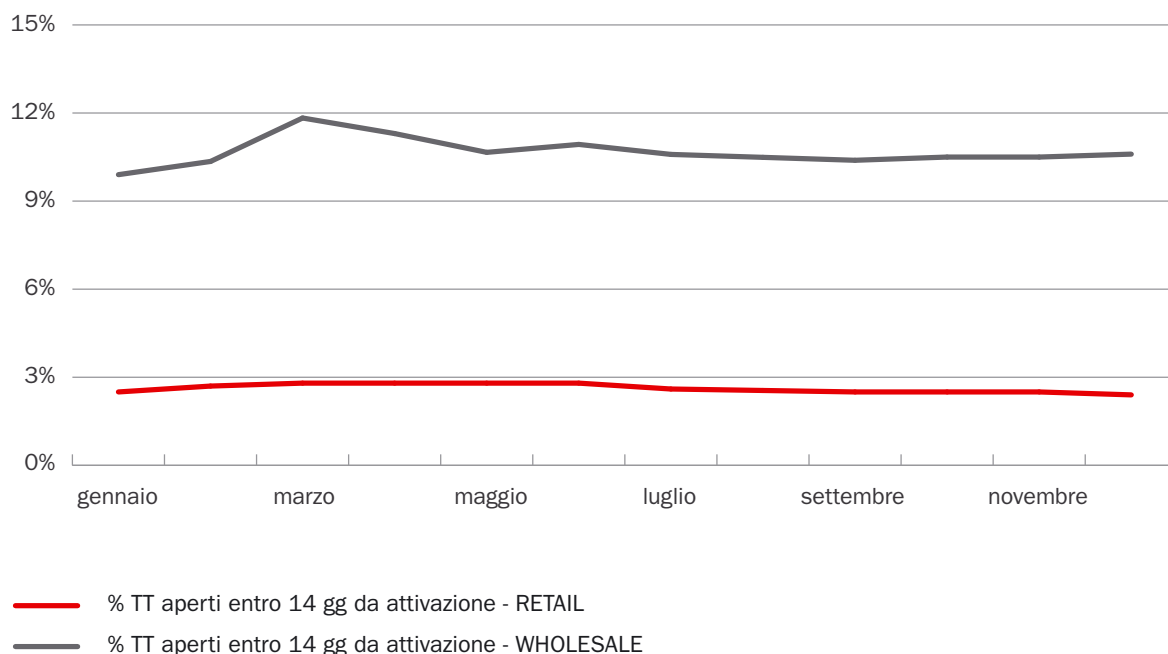


Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico (in ore lavorative)

I tempi medi di riparazione del broadband S/HDSL e bitstream simmetrico sono nel 2012 costantemente più elevati per il segmento Retail rispetto a Wholesale.

A dicembre il dato Retail è di 6,3 ore lavorative; quello Wholesale è pari a 5,0 ore lavorative.

I valori del 2012 sono in linea con quelli del 2011: il dato finale dello scorso anno era stato infatti di 6,4 ore lavorative per Retail contro 4,9 per Wholesale.

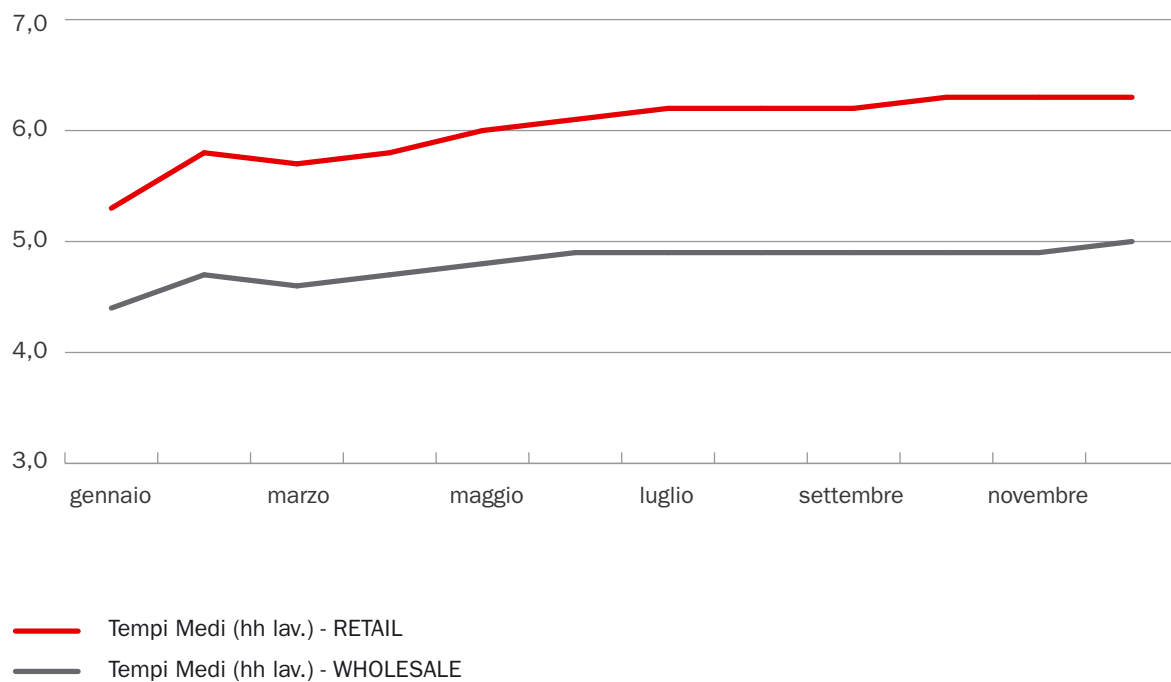


Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore

Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico riparati entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione

I valori percentuali di guasti broadband per collegamenti bitstream simmetrici S/HDSL riparati entro il secondo giorno lavorativo si mantengono su valori molto elevati per Wholesale, costantemente su un livello pari al 99% circa (in particolare il dato di dicembre è del 98,8%).

Le prestazioni sul segmento Retail sono invece in lieve peggioramento: al 31/12 la percentuale è del 95,2%, contro il 96,8% di gennaio ed il 97,7% fatto registrare nel mese di gennaio dell'anno precedente.

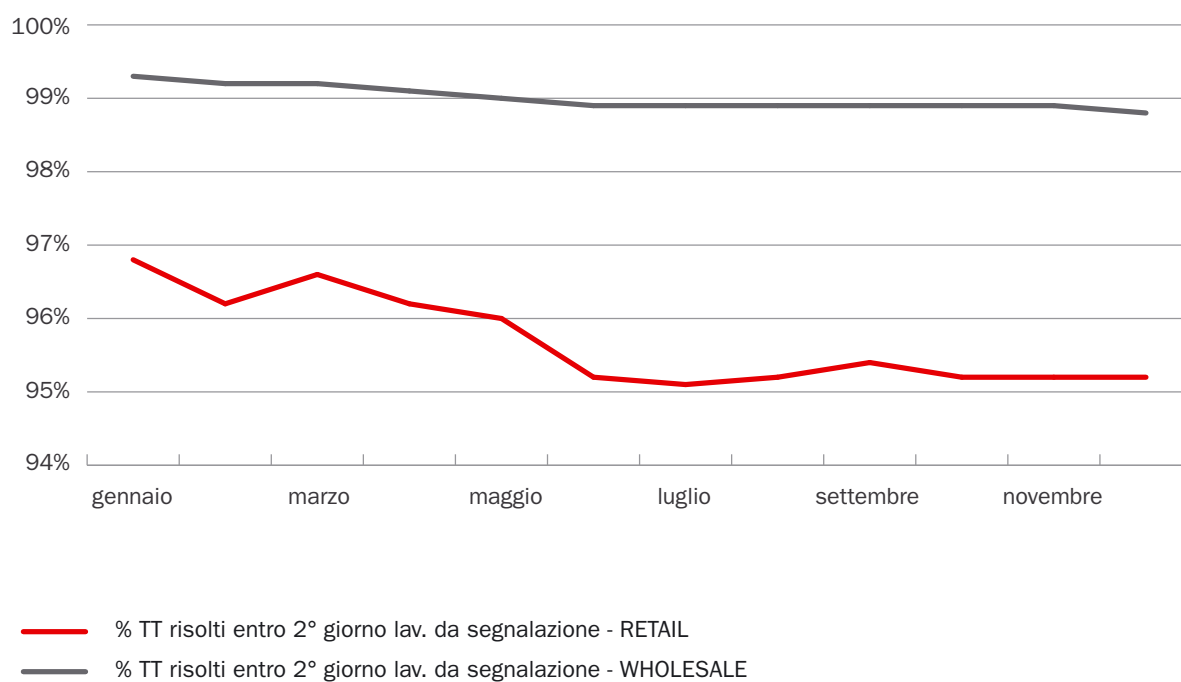


Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo

Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni

Nel caso della percentuale di guasti su S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni, i valori del 2012 mostrano performance costantemente migliori per il segmento Wholesale. Il dato di dicembre, che è stato pari al 28,2% per Retail contro un 23,8% per Wholesale, conferma questo trend.

Dopo un periodo durante il quale il gap si era progressivamente allargato, nell'ultimo bimestre il differenziale si è ridotto, ed il valore di fine anno è risultato pari a 4,4 p.p.

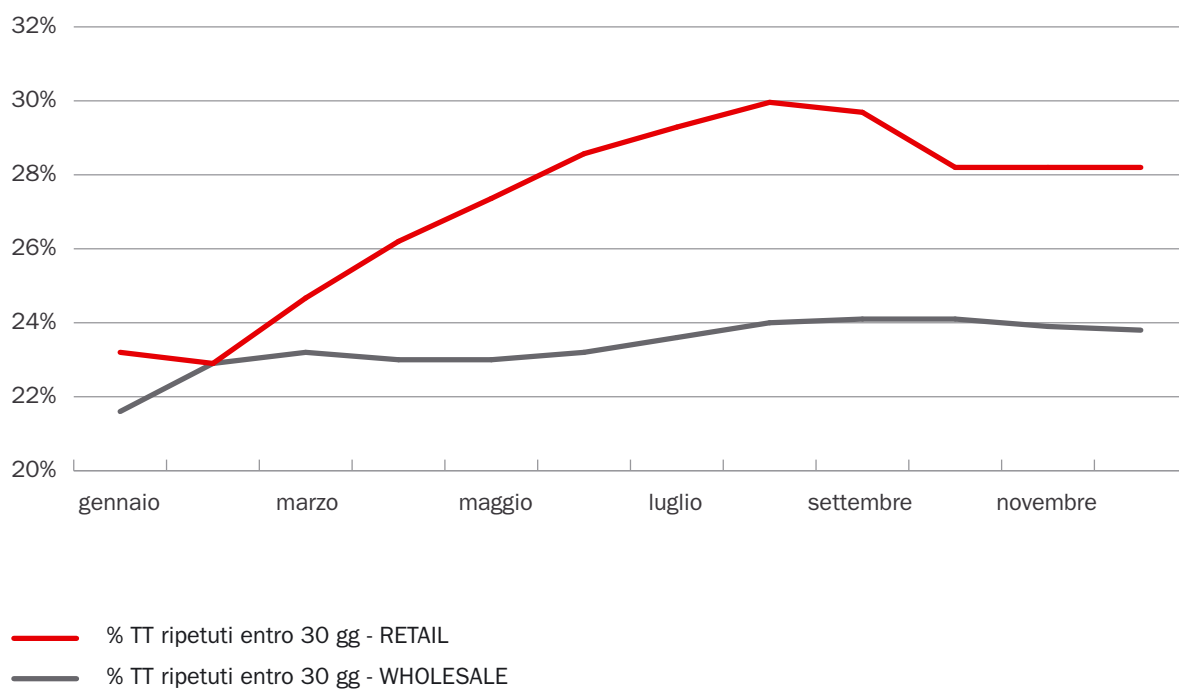


Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei guasti SHDSL / bitstream simmetrico aperti entro 14 giorni da attivazione

Il dato relativo alla percentuale di guasti aperti entro 14 giorni da attivazione sulla componente Retail non viene riportato in quanto i valori assoluti non sono significativi: non è pertanto possibile effettuare un confronto.

Per quanto riguarda la clientela OLO, il dato a dicembre si è attestato al 4,1%, alla pari dei tre mesi precedenti, ed in deciso aumento rispetto ai valori fatti registrare nei primi otto mesi dell'anno.

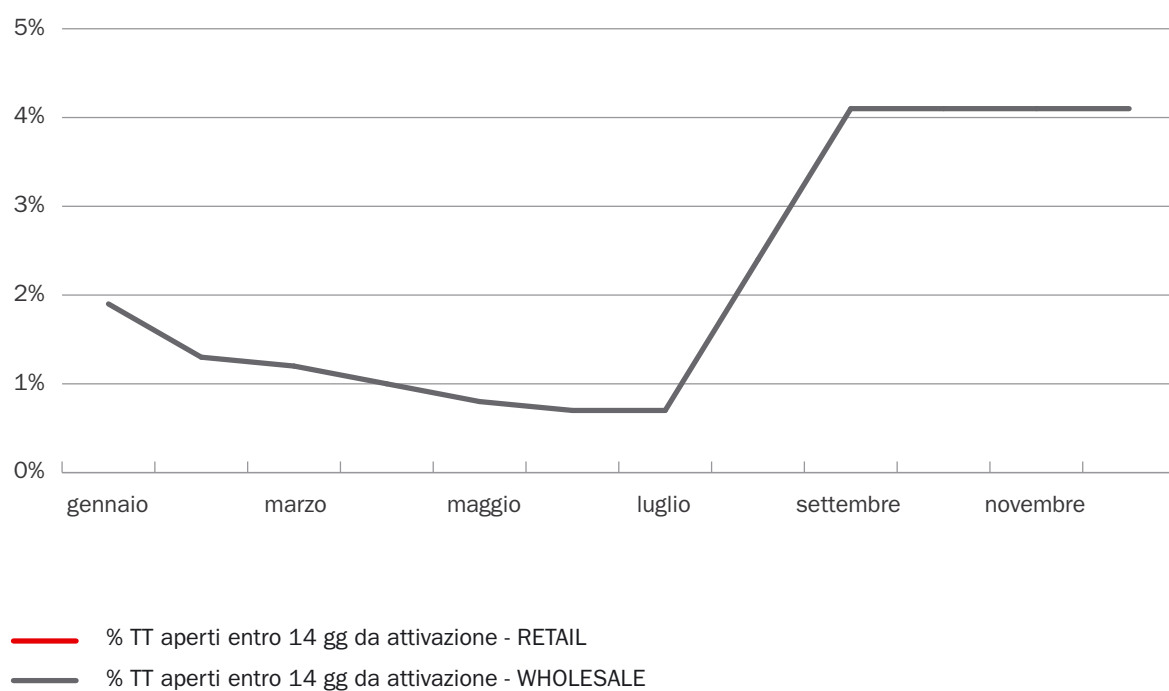


Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

KPI 3 - DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

Questo gruppo di KPI mostra la misura della disponibilità di servizi nel tempo ed è calcolato in base al rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento di un servizio ed il tempo teorico per cui il servizio avrebbe dovuto funzionare. Gli indicatori sono costruiti secondo la seguente logica:

$$\text{Percentuale di Disponibilità} = \frac{\text{Tempo Effettivo}}{\text{Tempo Teorico}} * 100$$

dove :

il *Tempo Effettivo* è il tempo teorico a cui vengono sottratti i tempi medi di disservizio per la base utenza che ha registrato il disservizio;

il *Tempo Teorico* è il periodo di osservazione moltiplicato per la base utenza attiva media del periodo stesso.

Nel corso del 2012 le percentuali di disponibilità dei sistemi si sono mantenute su livelli estremamente elevati per tutti i servizi considerati.

I sistemi che rendono disponibili i servizi al segmento OLO (per ULL, Shared Access e WLR) sono quelli che hanno fatto registrare le migliori performance rispetto ai sistemi adibiti a Fonia retail.

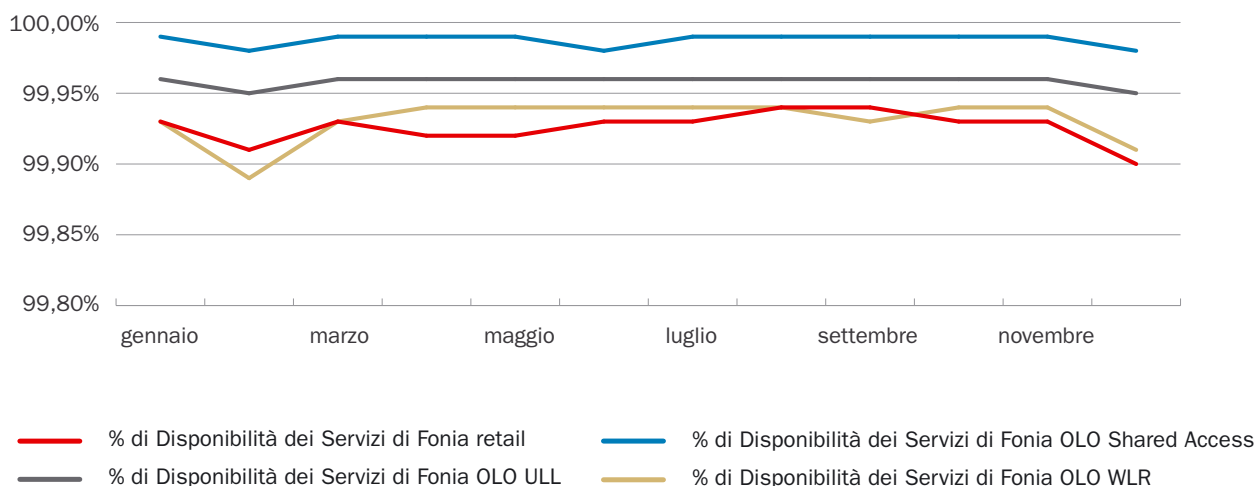


Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia

Per i collegamenti ADSL, la prestazione dell'ADSL Alice è pari a dicembre al 99,90% contro il 99,97% di Wholesale.

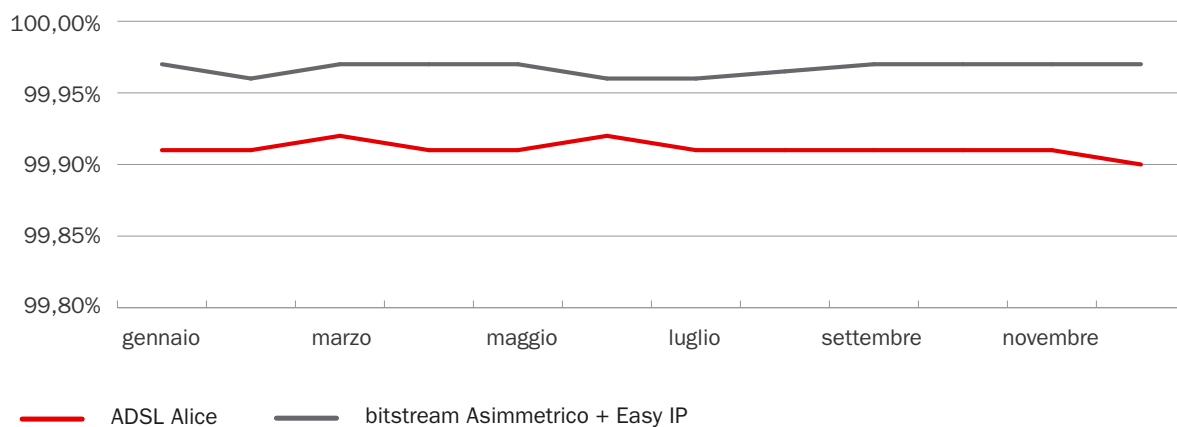


Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL

Anche le disponibilità dei servizi bitstream simmetrici si sono mantenute nel corso dell'anno su livelli elevati; il dato di fine anno è pari al 99,97% per il Business Nx2 Mbps S/HDSL ed al 99,96% per il Business bitstream simmetrico.

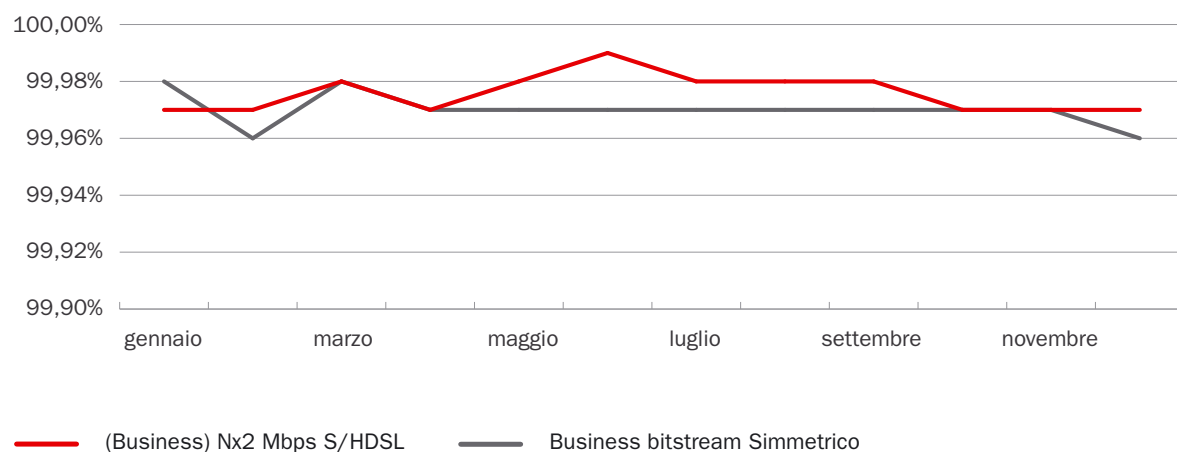


Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici

KPI 4 - DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI WHOLESAL

Questo indicatore rileva in termini percentuali il tempo in cui i sistemi informatici di supporto ai processi di assurance e di delivery non risultano disponibili. I dati sono aggregati per ogni servizio in modo da evidenziare eventuali influenze sugli indicatori di processo relativi. Gli indicatori sono costruiti secondo la formula seguente:

$$\text{Percentuale di Disponibilità} = \frac{\text{Tempo Effettivo}}{\text{Tempo Teorico}} * 100$$

dove :

il *Tempo Effettivo* è il tempo in cui i sistemi a supporto del servizio risultano effettivamente disponibili (tempo teorico - intervalli di disservizio);

il *Tempo Teorico* è l'intervallo temporale in cui il sistema deve essere disponibile (orario di funzionamento concordato).

La percentuale di Indisponibilità è il complemento a 100 della percentuale di Disponibilità. I risultati tengono conto dell'architettura ottimizzata dei sistemi, per cui al guasto di un sistema non necessariamente consegue un blocco delle attività di assurance o delivery.

Sistemi di Delivery

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi per la gestione delle attività di Delivery si sono sensibilmente ridotte da gennaio a febbraio del 2012; da marzo in poi tali percentuali si sono mantenute su livelli molto contenuti, ed in molti casi pari allo 0,0%.

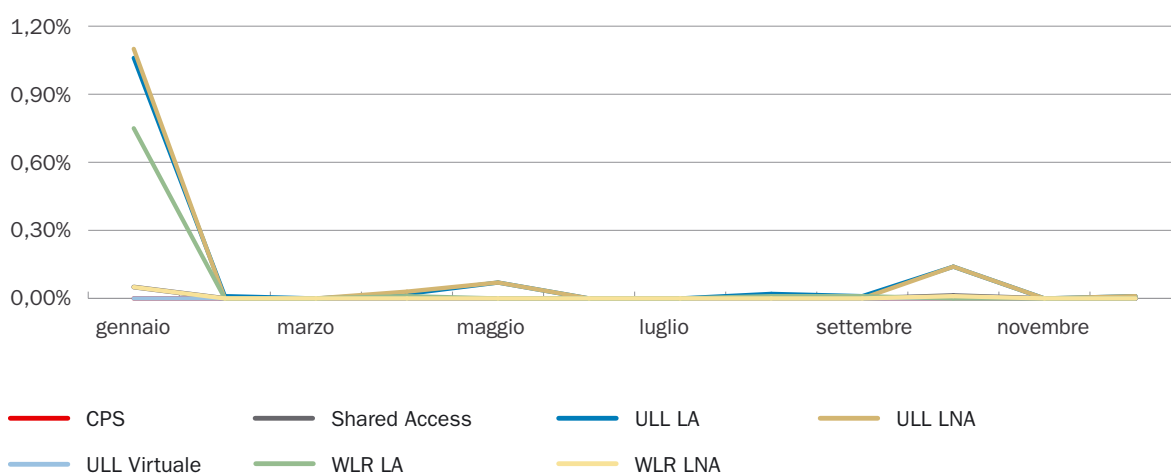


Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia

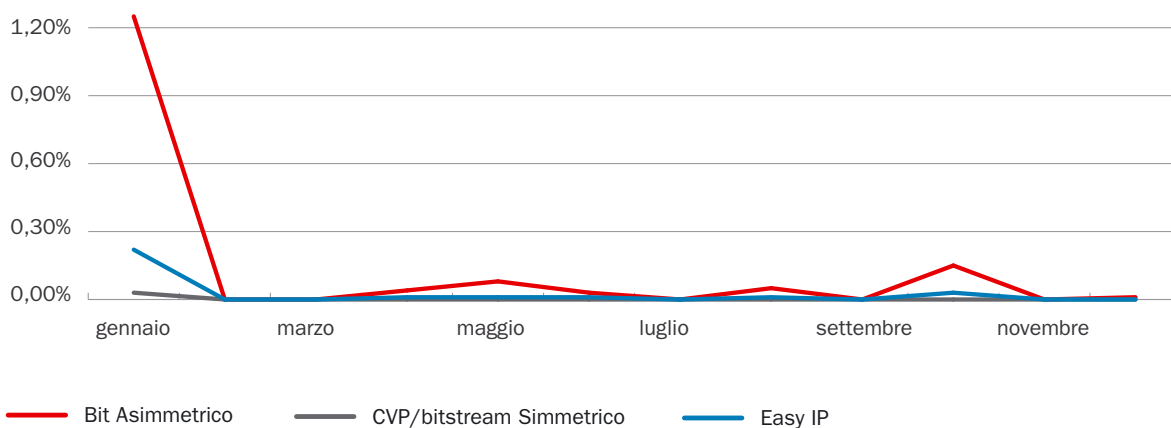


Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband

Sistemi di Assurance

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi informativi per l'Assurance hanno fatto registrare tanto sulla Fonia quanto sul Broadband dei "picchi" nei mesi di maggio e novembre, soprattutto rispettivamente sull'ULL e sul bitstream asimmetrico. Il contesto generale però evidenzia percentuali di indisponibilità estremamente basse e spesso pari allo 0,0%; anche il valore del mese di novembre si è riallineato a dicembre con il trend generale dell'anno.

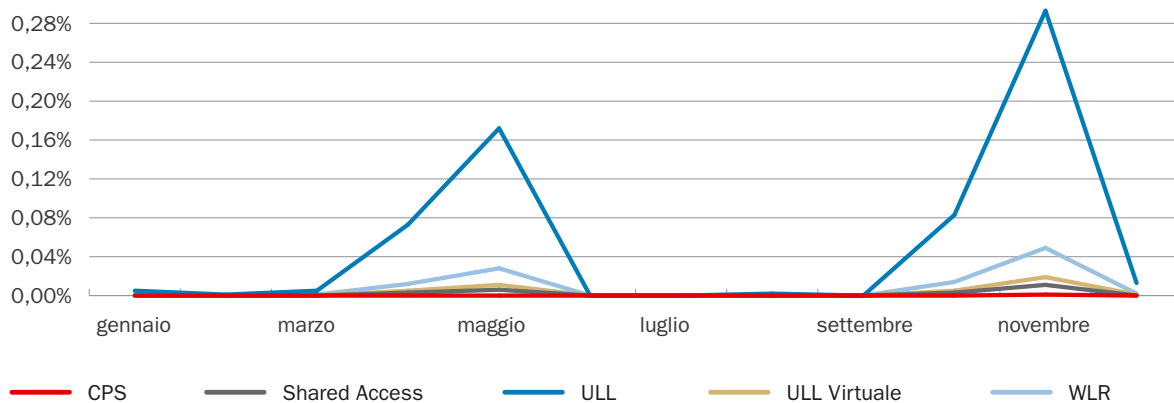


Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia

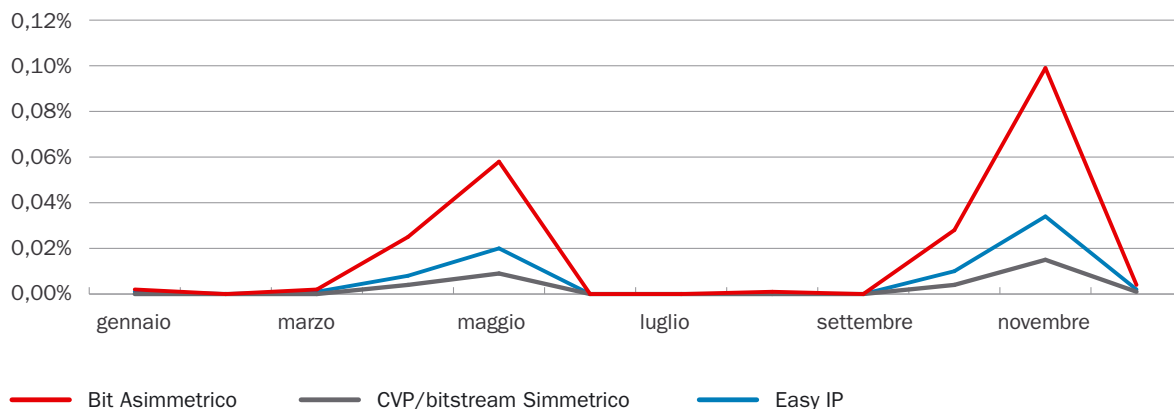


Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband

Le applicazioni per la gestione delle interfacce di Delivery

I valori si sono mantenuti su valori prossimi al 100,0% per tutti i sistemi considerati ed in modo pressoché costante durante l'anno, con l'eccezione del mese di giugno durante il quale si sono avute performance inferiori in particolare per il CRM WS Regolatorio.

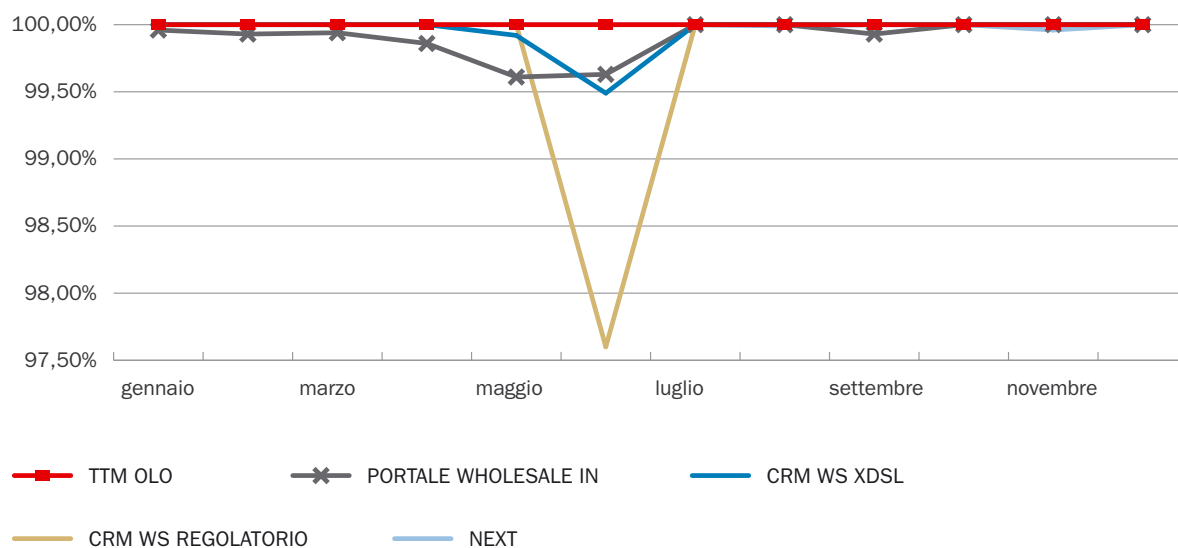


Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery

6.E - I SERVIZI BITSTREAM E LA SATURAZIONE DELLA RETE TRASMISSIVA LOCALE

6.e.1 - Aspetti generali

Tra le tematiche riferite al Gruppo di Impegni n.5, ha continuato a rivestire particolare rilievo nel corso del 2012 la problematica relativa alla saturazione dei DSLAM. In tale ambito l'Ufficio di vigilanza ha proseguito la conduzione delle attività di monitoraggio settimanale dell'avanzamento dei piani di desaturazione delle centrali ADSL e della gestione del sistema di preallerta (c.d. "semaforo giallo"). Tali attività sono state finalizzate sia a verificare la congruità con quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali sia a valutare l'efficacia del sistema di segnalazione di preallarme.

L'analisi si è avvalsa di un database creato appositamente dall'Ufficio di vigilanza il cui aggiornamento è stato garantito tramite un'estrazione di dati operata con frequenza settimanale direttamente dal portale Wholesale di Telecom Italia. Questa attività di monitoraggio ha consentito di verificare come la quasi totalità delle centrali servite da DSLAM ATM 7 Mbit/s dichiarate sature nel corso del 2012 sia transitata attraverso lo stato di "semaforo giallo" (470 centrali su 474), a dimostrazione di maggiore trasparenza delle informazioni, e di evidenziare un aumento significativo del numero delle centrali ATM sature che si è accompagnata ad un incremento anche di quelle dichiarate in stato di preallerta. Tale fenomeno, che ha assunto particolare enfasi a partire dal mese di giugno, trae origine dall'impossibilità di reperire nuove unità porte sui DSLAM ATM (con conseguente possibilità di saturazione geometrica degli apparati) derivante dal fatto che la tecnologia ATM è già stata da tempo dichiarata fuori produzione dalle ditte fornitrici. Proprio in virtù dell'obsolescenza della tecnologia ATM, Telecom Italia ha concentrato gli interventi sulla rete bitstream ADSL puntando massicciamente all'ampliamento della nuova piattaforma Ethernet IP in modo da offrire una valida alternativa tecnologica nelle centrali dove non è più possibile ampliare DSLAM ATM.

A partire da gennaio 2012, l'Ufficio di vigilanza ha iniziato a monitorare anche le centrali servite da DSLAM in tecnologia Ethernet IP in modo da evidenziare le centrali effettivamente sature, ossia quelle in cui non è possibile ampliare DSLAM ATM e contemporaneamente non è disponibile l'alternativa dei DSLAM Ethernet IP. L'analisi dei dati mostra che il numero di queste centrali si è mantenuto a livelli estremamente bassi passando dalle 55 centrali registrate al 1° gennaio 2012 alle 51 rilevate al 31 dicembre 2012. Un analogo andamento si evidenzia per le centrali in "semaforo giallo" prive dell'alternativa Ethernet IP che hanno subito una diminuzione del 51,4%. L'analisi dei dati ha anche posto in rilievo un deciso aumento del numero di miniDSLAM saturi (+13%) mentre risulta stabile la situazione per quanto riguarda la saturazione delle centrali per servizi bitstream simmetrici.

La percentuale delle centrali sature in questo caso è infatti rimasta pressoché invariata nel corso dell'anno, come pure la percentuale di clientela attestata a centrali sature. Con la delibera 94/12/CIR del 4 ottobre 2012 AGCom ha preso posizione riguardo all'"End of sale" della tecnologia ATM dichiarando che "il passaggio dal bitstream ATM all'ethernet costituisce un elemento nodale per un adeguato assetto concorrenziale ed ai fini di una adeguata qualità del servizio all'utente finale. È pertanto interesse dell'Autorità incentivare il passaggio all'Ethernet".

A tal fine l'ente regolatore ha quindi imposto a Telecom Italia una serie di agevolazioni economiche a favore degli OLO, valide nel corso del periodo di migrazione, e una riduzione dei prezzi riferiti ai servizi bitstream su piattaforma Ethernet. La stessa Autorità ha richiesto a Telecom Italia, come condizione per il riconoscimento dell'“End of sale” dell'ATM, di rendere disponibili alcuni elementi funzionali relativi a: modalità di acquisto e provisioning dei servizi, adattamento dei protocolli per rendere compatibili i modem OLO, strumenti di analisi dei link sulla tratta relativa al kit di consegna (per l'OLO). Telecom Italia dovrà inviare una comunicazione ad AGCom e agli OLO non appena disponibili gli elementi funzionali di cui sopra. L'“End of sale” potrà essere attuato non prima di un mese da tale comunicazione e comunque non prima della fine del mese di febbraio 2013. Nei paragrafi seguenti sono riportati in dettaglio i risultati del monitoraggio condotto dall'Organo di vigilanza nel corso del 2012 riguardo ai piani di desaturazione delle centrali per servizi bitstream.

6.e.2 - Servizi bitstream asimmetrici

L'attività di monitoraggio condotta dall'Organo di vigilanza nel corso del 2012 ha posto in evidenza il continuo e sensibile aumento del numero di centrali chiuse alla commercializzazione tra quelle servite da DSLAM e miniDSLAM ATM. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2011 e i dati rilevati alla fine del 2012 riguardo allo stato di saturazione delle centrali per servizi bitstream asimmetrici. A fronte di un notevole incremento delle centrali sature equipaggiate con DSLAM in tecnologia ATM (da 71 a 501), si evidenzia l'esiguo numero (51) delle centrali effettivamente chiuse alla commercializzazione in quanto prive della disponibilità alternativa di DSLAM Ethernet/IP.

	CONSUNTIVO AL 31/12/2011			CONSUNTIVO AL 31/12/2012		
	Centrali con servizio aperto (attive + sature)	di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive + sature)	Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Totale	9.044	1.070	3,7%	9.213	1.632	7,3%
miniDSLAM	2.357	999	2,70%	2.357	1.131	2,2%
DSLAM 7 e 20 Mbit/s (ATM+IP)	6.687	55	0,40%	6.856	51	0,5%
DSLAM 7 Mbit/s ATM*	6.281	71	1,00%	6.281	501*	5,1%
di cui sature ATM senza DSLAM ethernet		55	0,40%		47	0,3%
di cui sature ATM con DSLAM ethernet saturi		0	0,00%		4	0,1%

Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici: confronto dati dicembre 2011 - dicembre 2012

NOTA

(*) Di cui su 450 vendita disponibile su DSLAM Ethernet.

In osservanza a quanto disposto dall'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha istituito un meccanismo di preallarme finalizzato ad evidenziare le centrali prossime alla saturazione. Tale segnalazione di preallerta, denominata "semaforo giallo", è presente sul portale Wholesale di Telecom Italia ed indica che la centrale oggetto della segnalazione potrebbe diventare saturo, in mancanza di interventi di ampliamento, entro un periodo stimato di tre mesi. Il grafico di Figura 1 considera le centrali dotate di DSLAM ATM per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s e riporta l'andamento nel tempo del numero di centrali in "semaforo giallo" nel corso del 2012. In rosso sono rappresentate tutte le aree di centrale servite da DSLAM ATM a rischio saturazione, mentre in grigio è riportata la quota parte di centrali nelle quali non sono disponibili anche DSLAM/IP Ethernet.

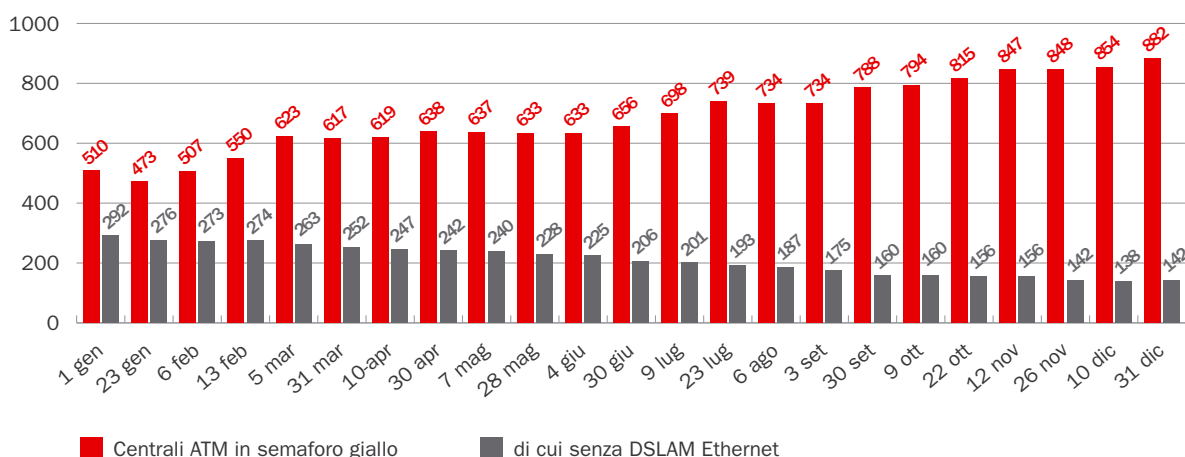


Figura 1 - Andamento nel tempo delle centrali in semaforo giallo (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s)

Si rileva che il numero di centrali in stato di "semaforo giallo" ha continuato ad evidenziare un marcato incremento sino ad attestarsi al valore di 882 unità al 31 dicembre 2012. Nel periodo si è quindi registrato complessivamente un aumento del 73% del numero delle centrali che si trovano nello stato di "semaforo giallo". È interessante notare che, delle 882 centrali nello stato di preallerta, quelle prive dell'alternativa offerta dai DSLAM IP/Ethernet sono 142, pari al 16% del totale e, se ci si limita a considerare solo quest'ultime, il numero delle centrali a rischio saturazione appare in deciso calo rispetto al 1° gennaio 2012 (-51,4%).

Il grafico di Figura 2 considera sempre le centrali dotate di DSLAM ATM per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s e riporta l'andamento nel tempo del numero totale delle centrali saturate nel corso del 2012. In rosso sono rappresentate tutte le aree di centrale servite da DSLAM ATM saturi mentre in grigio è riportata la quota parte di centrali nelle quali non sono disponibili in alternativa anche DSLAM/IP Ethernet.

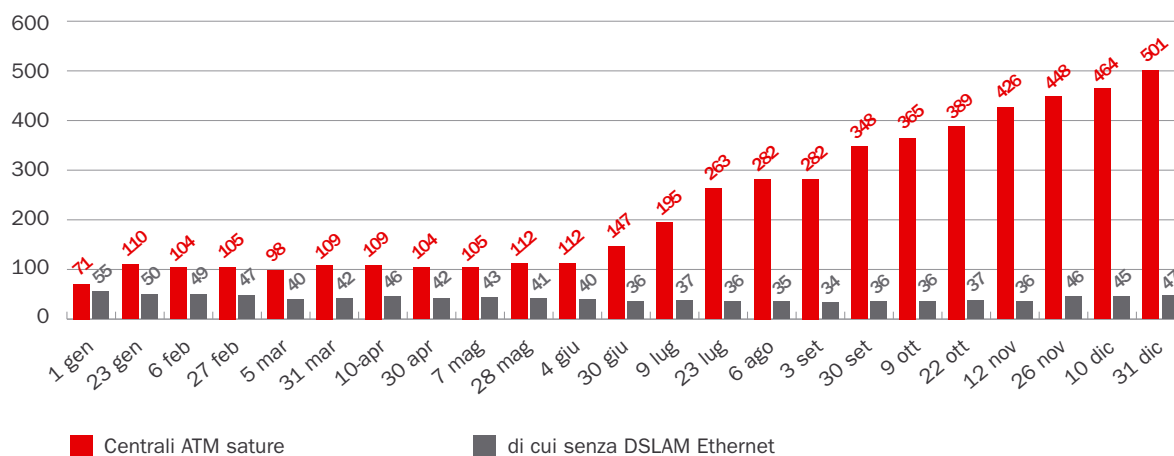


Figura 2 - Andamento nel tempo delle centrali saturate (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s)

Dall'analisi del grafico si evidenzia il notevole incremento del numero di centrali saturate (+606%) che nel corso dell'anno è passato dalle 71 unità registrate al 31 dicembre 2011 alle 501 rilevate al 31 dicembre 2012. Degna di nota è anche l'elevata percentuale (circa il 90,6%) delle centrali saturate in tecnologia ATM, ma aperte al servizio per la disponibilità di DSLAM in tecnologia IP/Ethernet. Ciò significa che, tenendo conto anche delle 4 centrali saturate sia come ATM che come Ethernet, le centrali chiuse totalmente alla commercializzazione dei servizi bitstream asimmetrici al 31 dicembre 2012 erano soltanto 51 su 501 (pari al 10,1%). È interessante osservare la dinamica dei passaggi di stato delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel corso dell'anno (figure 3 e 4).

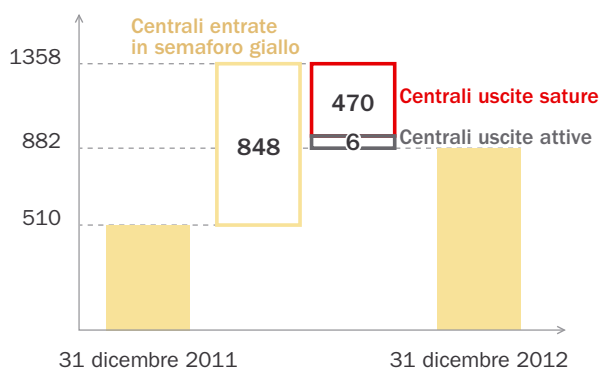


Figura 3 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2011 - 31 dicembre 2012.

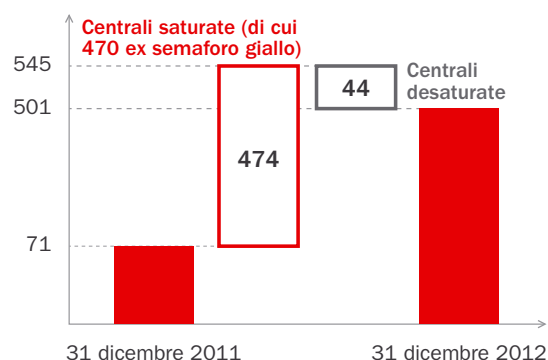


Figura 4 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2011 - 31 dicembre 2012.

Dalla Figura 3 emerge che, nel corso dell'anno, 848 centrali sono entrate nello stato di semaforo giallo, mentre 476 ne sono uscite. Di queste 6 (pari al 1,3% delle centrali uscite nel semestre dallo stato di preallerta) hanno beneficiato di un intervento di ampliamento e sono tornate nello stato caratterizzato dall'assenza di possibili criticità, mentre 470 pari al 98,7%, sono diventate sature. Se si confrontano tali dati con quelli riportati in figura 4, si desume che quasi tutte le 474 centrali che sono state dichiarate sature nel periodo in esame provengono dallo stato di semaforo giallo, mostrando in tal modo l'efficacia di rilevazione del sistema di preallerta. Anche dalla figura 4, che illustra la dinamica delle variazioni di stato delle aree già critiche, si evidenzia il deciso incremento delle centrali sature servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s (+606%).

L'analisi dei dati riportati in tabella 1 pone anche in rilievo l'aumento del numero di miniDSLAM saturi (+13%) a conferma di quanto previsto da Telecom Italia che ha dichiarato di non prevedere un piano di intervento di desaturazione per questo tipo di impianti che, in massima parte, si trovano a copertura di aree a scarso interesse di mercato. A tale proposito, l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia (Determinazione n.12/2011) di rendere pubblico qualsiasi piano di ampliamento di miniDSLAM che dovesse essere varato a seguito di eventuali accordi specifici conclusi con le pubbliche amministrazioni locali.

6.e.3 - Servizi bitstream simmetrici

Anche per il 2012 Telecom Italia aveva stabilito che per i servizi bitstream simmetrici sarebbero stati realizzati solo interventi di desaturazione mirati in quelle centrali dove si sarebbe registrato un maggior interesse commerciale retail o wholesale. Questa scelta di indirizzo ha fatto sì che non sia stato possibile definire un piano di azione a fine 2011, ma gli interventi sono stati definiti nel corso del 2012, al manifestarsi della domanda commerciale. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2011 e i dati rilevati a consuntivo alla fine del 2012.

	CONSUNTIVO AL 31/12/2011			CONSUNTIVO AL 31/12/2012		
	Centrali con servizio aperto (attive +sature)	di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive+sature)	Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Totale	9.123	1.545	2,6%	9.160	1.350	2,0%

Tabella 2 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati dicembre 2011 - dicembre 2012

Nella figura 5 è riportato l'avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione delle centrali per servizi bitstream simmetrici nel corso del 2012, mentre in figura 6 è rappresentata la ripartizione per unità territoriale dei 546 interventi attuati nel corso del 2012. L'andamento della percentuale di centrali sature e della percentuale della clientela attestata a centrali sature è invece evidenziato nella figura 7. Il confronto dei dati e dei grafici evidenzia che la percentuale delle centrali sature per servizi bitstream simmetrici è rimasta pressoché invariata nel corso dell'anno, come pure la percentuale di clientela attestata a centrali sature.

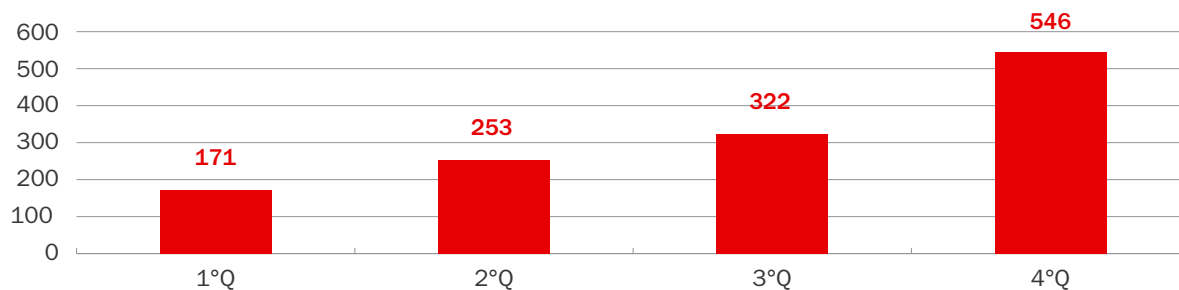


Figura 5 - Servizi bitstream simmetrici: avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione nel corso del 2012

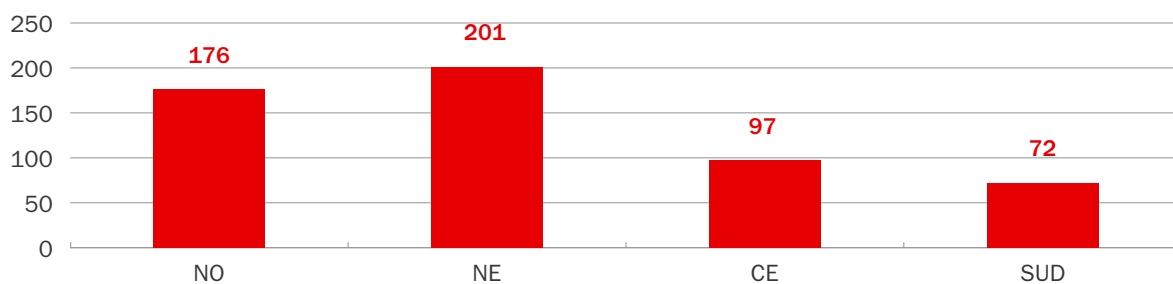


Figura 6 - Servizi bitstream simmetrici: ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2012

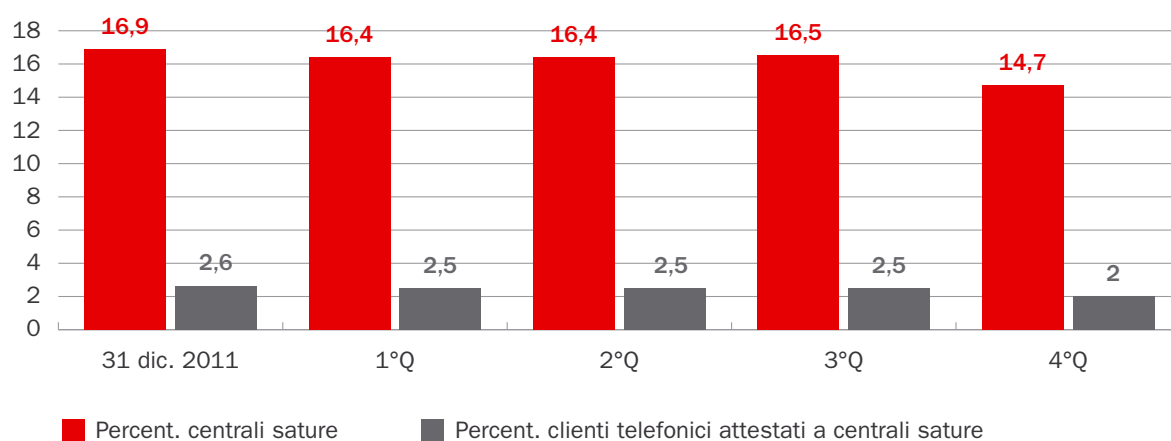


Figura 7 - Servizi bitstream simmetrici: percentuali centrali saturate e clienti telefonici attestati a centrali saturate

6.F - LA QUALITÀ DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

6.f.1 - Aspetti generali

Il Gruppo di Impegni n. 5 (*Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso*) prevede per Telecom Italia una serie di obblighi finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria.

A tal fine, Open Access ha predisposto una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali ha specificato il merito di ogni progetto di intervento, mettendo in evidenza l'impatto sulla qualità complessiva della rete di accesso.

Gli obiettivi qualitativi che Telecom Italia si prefigge di conseguire con l'elaborazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, sono sostanzialmente riconducibili a due ambiti:

- assicurare la pronta disponibilità della rete, ove si sviluppa la domanda commerciale dei clienti retail e/o wholesale, rimuovendo le temporanee cause di saturazione della rete;
- assicurare la continuità del servizio per i clienti già attivi rimuovendo le cause di un più elevato tasso di guasto, intervenendo sulle parti di rete più critiche ed agendo, talvolta, in via preventiva.

Al fine di realizzare tali obiettivi, sono stati individuati, anche per il 2012, alcuni piani di azione che hanno interessato sia i processi di delivery sia i processi di assurance. In particolare, per quanto riguarda questi ultimi, i progetti posti in essere per garantire la continuità del servizio miravano alla risoluzione delle criticità ricorrenti sulle singole linee di accesso (Progetto "On-Going") e alla attuazione della manutenzione preventiva sugli elementi di rete principali, con specifico riferimento agli armadi ripartilinea ed ai pali. In continuità con quanto già realizzato nel 2011, sono inoltre stati previsti interventi di manutenzione straordinaria sui pressurizzatori e azioni di risanamento di intere tratte in cavo della rete di accesso in rame. Nell'ambito dei processi di delivery sono state individuate due direttrici di azione: un piano di interventi di desaturazione della rete fissa d'accesso, che prevede l'abbattimento del numero delle richieste di servizio non soddisfatte per mancanza di coppie in rame disponibili in rete d'accesso (c.d. negativi rete), e un piano per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, volto a far diminuire il numero delle centrali chiuse alla commercializzazione dei servizi bitstream a causa della saturazione dei DSLAM (per un'approfondita trattazione di quest'ultimo argomento si rimanda al paragrafo 6E: "I servizi bitstream e la saturazione della rete trasmissiva locale"). Nel corso del 2012 è proseguita l'attività di analisi dei livelli qualitativi offerti dalla piattaforma di rete che l'Organo di vigilanza ha condotto in continuità con l'anno precedente. Quale riferimento per il controllo della qualità della rete è stato confermato l'indicatore sintetico che consente di apprezzare l'andamento del numero di aree di centrale che su base trimestrale non raggiungono l'obiettivo del tasso di guasto programmato per l'anno in corso (per il 2012 tale obiettivo era fissato al 11,2% per la fonia e al 18% per i servizi ADSL). L'analisi effettuata ha consentito anche di evidenziare come, in termini di qualità della rete, permangano ancora delle differenze significative tra le diverse realtà regionali, nonostante il miglioramento dei livelli qualitativi rispetto al 2011 riscontrato in tutte le aree territoriali.

L'Organo di vigilanza ha inoltre proseguito l'analisi dei rapporti periodici di avanzamento sulle attività e i progetti per il miglioramento della qualità della rete fissa di accesso, al fine di verificarne la congruità con i Piani Tecnici pubblicati da Telecom Italia.

In particolare, nell'ambito dei processi di assurance, si è potuto riscontrare che i progetti "Armadi ripartilinea" e di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione hanno fatto registrare al termine del 2012 risultati a consuntivo sostanzialmente in linea con gli obiettivi dichiarati. Gli interventi di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete e di manutenzione straordinaria della rete in rame presentano risultati deficitari rispetto ai Piani Tecnici mentre risultati superiori alle attese sono stati registrati per il progetto "On going" e gli interventi di revisione ciclica e di sostituzione dei pali. Infine, nell'ambito dei processi di delivery, il piano di desaturazione della rete di accesso ha evidenziato a consuntivo risultati migliori delle aspettative. Nei paragrafi seguenti sono riportati in dettaglio i risultati dell'analisi dei Piani Tecnici condotta dall'Organo di vigilanza nel corso del 2012.

6.f.2 - Processo di Assurance

6.f.2a - Progetto di bonifica "On-Going"

L'obiettivo del progetto di bonifica "On going" è quello di migliorare la qualità percepita dal cliente e contenere gli interventi di riparazione ripetuti sullo stesso impianto con azioni di bonifica mirate a risolvere definitivamente il disservizio. Il programma "On going" per il 2012 prevedeva la bonifica di 30.727 linee. Nella figura 1 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine di ogni trimestre. Si evidenzia il recupero del ritardo che si era registrato nei mesi precedenti e che ha consentito di portare a consuntivo un numero di linee bonificate superiore alle previsioni (+15,6%).

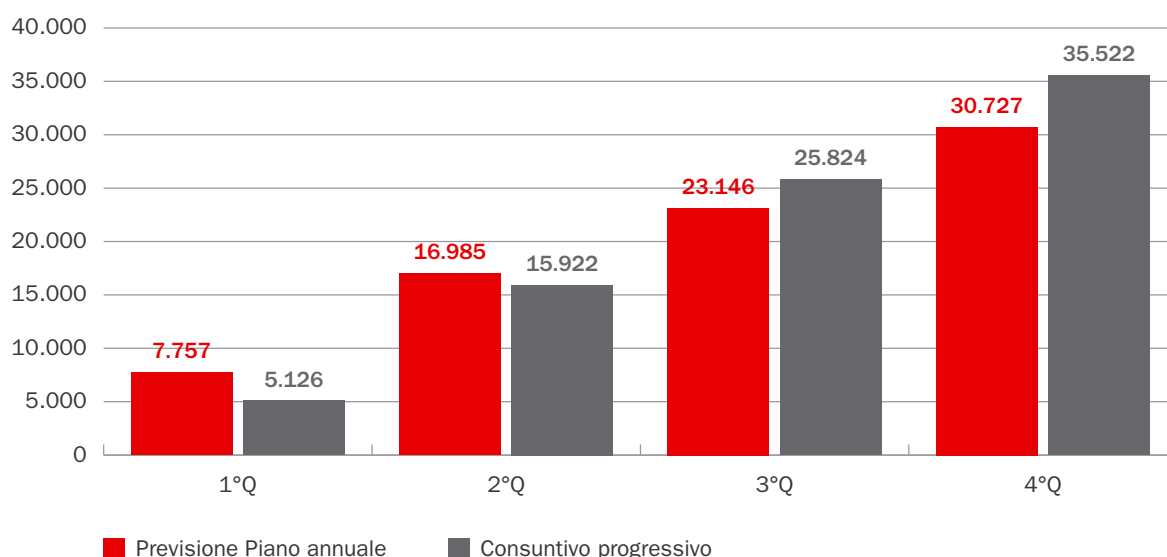


Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per progetto "On-Going"

6.f.2b - Progetto Armadi Riparti linea

Il Progetto armadi riparti linea si è sviluppato su tre direttrici: verifica annuale degli impianti (attività di revisione ciclica), bonifica delle parti degradate e miglioramento delle strutture meccaniche. L'attività di revisione ciclica è consistita nella verifica della rispondenza dell'impianto alla normativa di Telecom Italia vigente, comprendendo il controllo dello stato dell'infrastruttura meccanica (in particolare sportelli, cerniere, serrature) ed eventuali criticità relative ai collegamenti elettrici. A seguito di ogni sopralluogo è stato compilato, per ogni armadio revisionato, un rapporto dove sono stati indicati l'esito della verifica ed eventuali criticità riscontrate. L'attività di bonifica è stata attuata sulla base delle risultanze derivanti dall'attività di revisione ciclica. Infatti a partire dalle risultanze contenute nei citati rapporti, i centri di lavoro di Open Access hanno definito l'operatività dei tecnici indicando le attività da svolgere. Le attività di miglioramento e sviluppo delle infrastrutture sono state finalizzate a migliorare gli standard di affidabilità e sicurezza, introducendo nuovi elementi meccanici in sostituzione totale o parziale di quelli esistenti. In particolare, per gli armadi di generazione meno recente, è proseguita anche quest'anno l'attività di sostituzione dei quattro sportelli in resina con un unico nuovo sportello in acciaio che fornisce maggiori garanzie di protezione e sicurezza (c.d. "attività di upgrade monosportelli"). Nei casi in cui si è reputato necessario, si è provveduto alla sostituzione dell'intero involucro esterno all'armadio (c.d. "attività di upgrade intero involucro").

Nelle figure 2, 3, 4 e 5 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri, rispettivamente per l'attività di revisione ciclica, per la bonifica, per la sostituzione con monosportello e per l'attività di sostituzione dell'intero involucro. Per la revisione ciclica, le attività di sostituzione monosportello

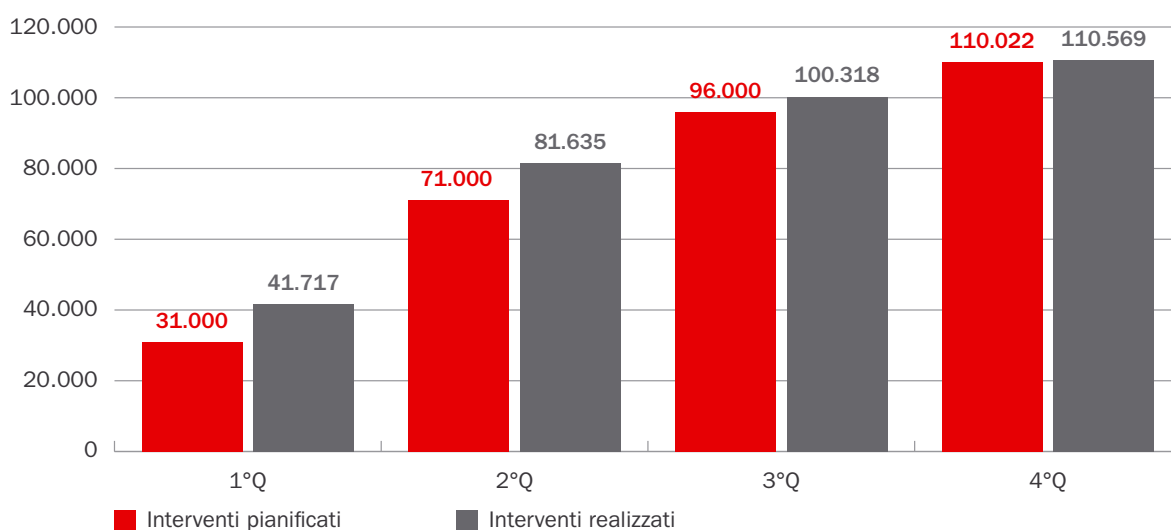


Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi riparti linea

e la sostituzione dell'intero involucro si registrano risultati a consuntivo di fine anno in linea con quelli stabiliti dai programmi, mentre per la bonifica degli armadi si evidenzia una risultato lievemente inferiore alle aspettative (-7,4%). Per le ultime due tipologie di interventi, si evidenzia altresì il recupero attuato negli ultimi trimestri del notevole ritardo registrato ad inizio anno e dovuto, secondo quanto dichiarato da Telecom Italia, a problemi iniziali nell'approvvigionamento dei materiali.

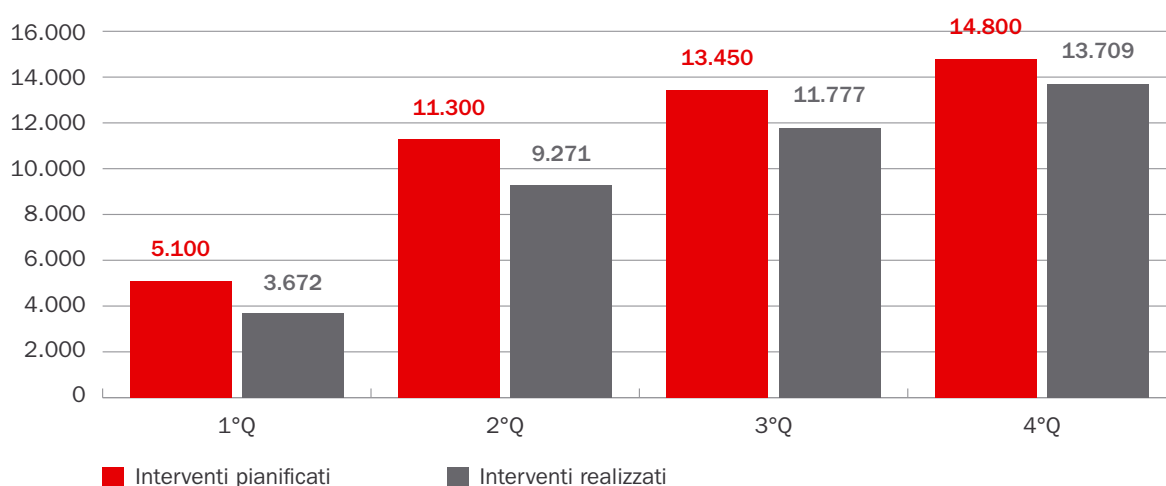


Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi riparti linea

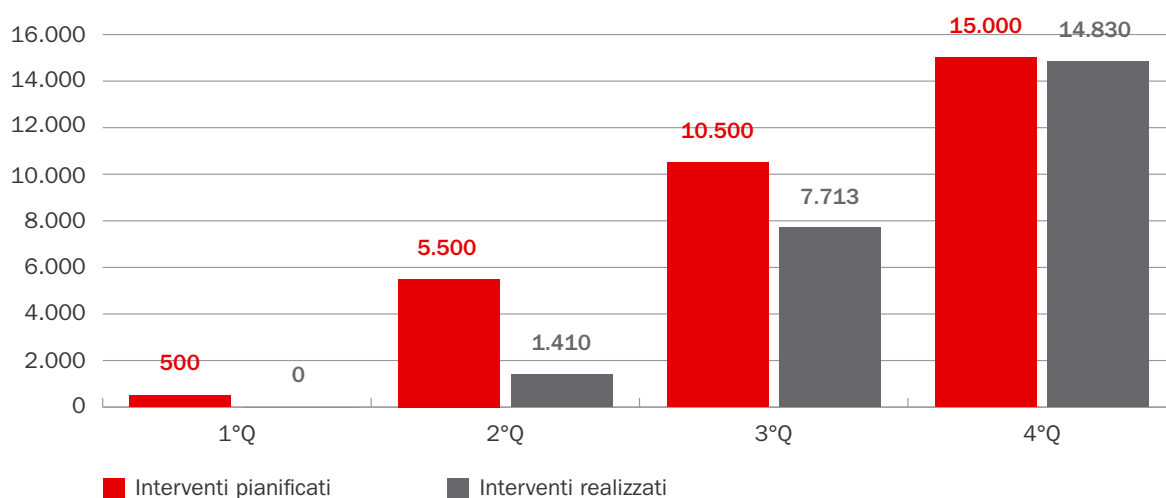


Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione con monosportello

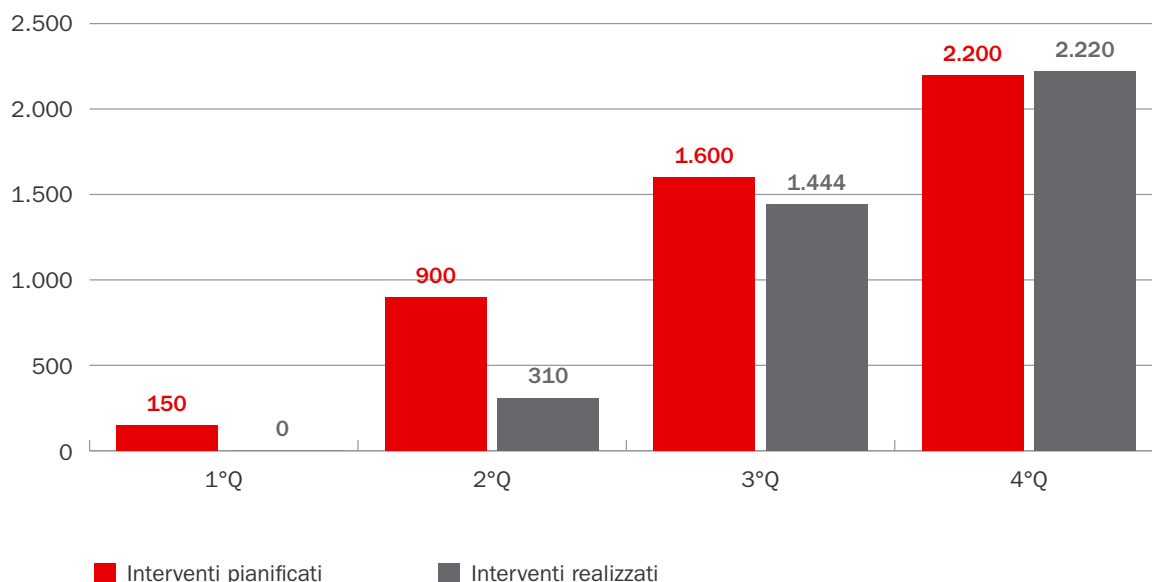


Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione intero involucro

6.f.2c - Progetto Sostituzione Pali

Una quota rilevante della consistenza degli impianti in cavo (siano essi portanti in rame che in fibra ottica) utilizza le palificazioni quale sede di posa. Nel corso del 2012 è proseguita l'attuazione del piano di manutenzione preventiva ciclica delle palificazioni, coerente con la consistenza in esercizio di tali impianti. Il programma per il 2012, che nella prima versione varata a fine 2011 prevedeva la revisione ciclica di 1.064.100 pali, è stato ridimensionato ponendo il nuovo obiettivo a 851.863 pali da revisionare entro l'anno. La rimodulazione del piano si è resa necessaria a seguito dei notevoli ritardi dovuti alle problematiche emerse in campo sul funzionamento di un nuovo strumento (denominato X-Poles) che consente di effettuare la misurazione oggettiva dello stato di marcescenza dei pali. In figura 6 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con evidenziato il consuntivo di quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri per l'attività di revisione ciclica. Dal grafico emerge che gli interventi realizzati complessivamente nel corso dell'anno sono nettamente superiori a quanto preventivato dalla seconda versione del piano (+27,2%).

È proseguita nel 2012 anche l'attuazione del piano di sostituzione pali, con la attuazione dei necessari interventi di mantenimento delle sedi di posa dei cavi aerei. L'obiettivo era quello di garantire la stabilità delle palificazioni e la continuità del servizio, evitando che situazioni di degrado in singoli punti potessero compromettere l'equilibrio statico di intere tratte. Il programma 2012, il cui avanzamento è riportato in figura 7, prevedeva in particolare la sostituzione di 130.000 pali. Dal grafico è possibile evincere che il numero di interventi di sostituzione attuati nel 2012 è nettamente superiore a quanto previsto dai Piani Tecnici (+33,3%).

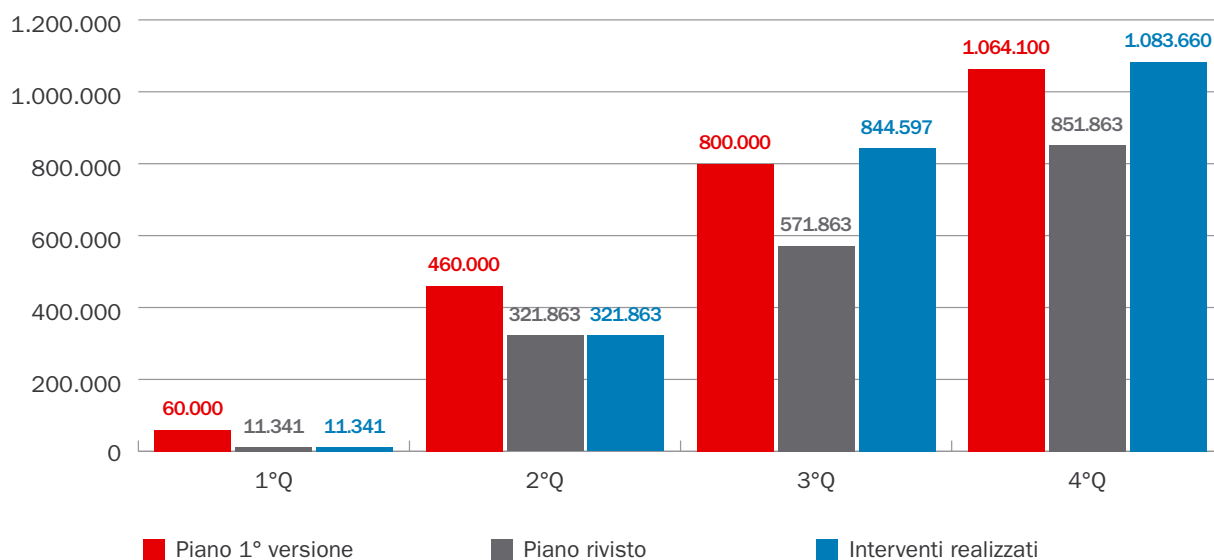


Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali

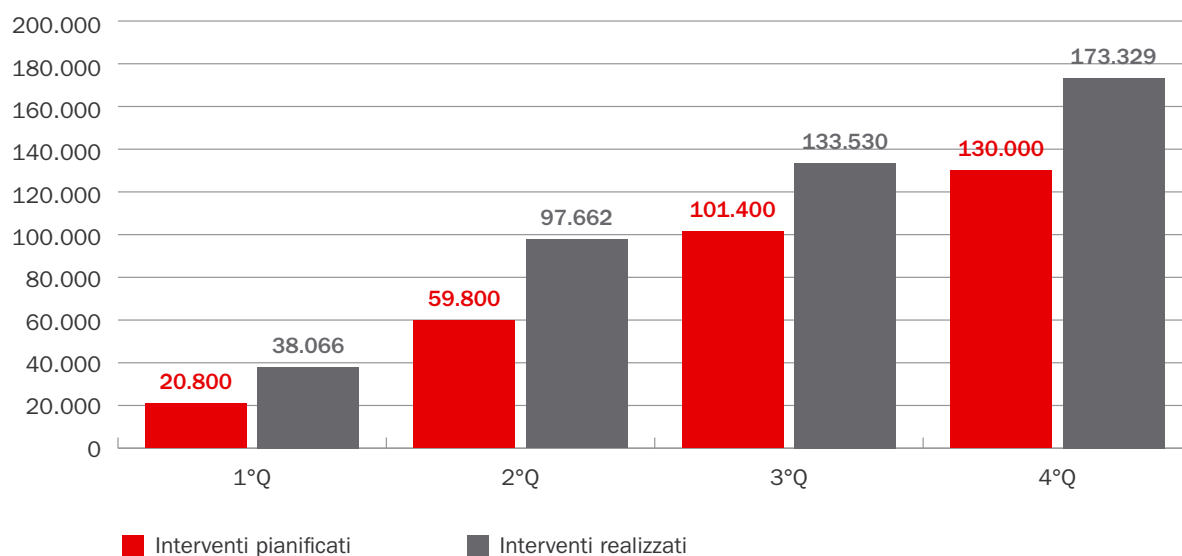


Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali

6.f.2d - Progetto Pressurizzatori

Il Progetto prevedeva l'aggiornamento e la manutenzione straordinaria, per una quantità definita di Centrali ed Aree Cavo, degli impianti di pressurizzazione che garantiscono le caratteristiche elettriche e trasmissive della rete primaria di accesso in rame. Gli obiettivi dell'attività di risanamento della rete di pressurizzazione erano:

- ripristinare le condizioni di tenuta pneumatica;
- ripristinare la corretta tele gestione;
- rappresentare correttamente nelle banche date aziendali le informazioni anagrafiche e di consistenza;
- aggiornare gli impianti obsoleti.

Gli interventi sono stati articolati su tre livelli:

1. Sostituzione in centrale delle stazioni di pressurizzazione obsolete;
2. Esecuzione di tutte le attività necessarie per riportare entro i limiti della "norma" l'impiantistica interna di centrale, pneumatica ed elettrica, dedicata alla rete di pressurizzazione;
3. Bonifica della rete esterna (tipicamente la sezione primaria delle aree cavo) e ripristino delle condizioni di esercizio mediante la localizzazione e la riparazione delle perdite pneumatiche.

Nelle figure 8 e 9 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri, rispettivamente per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete e per gli interventi di rimessa a norma. L'avanzamento della sostituzione delle stazioni di pressurizzazione è notevolmente deficitario (-19,1%) a causa di un ritardo nella stipula dei contratti di fornitura dei materiali. Le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione presentano invece un risultato a consuntivo in linea con quanto previsto dai Piani Tecnici.

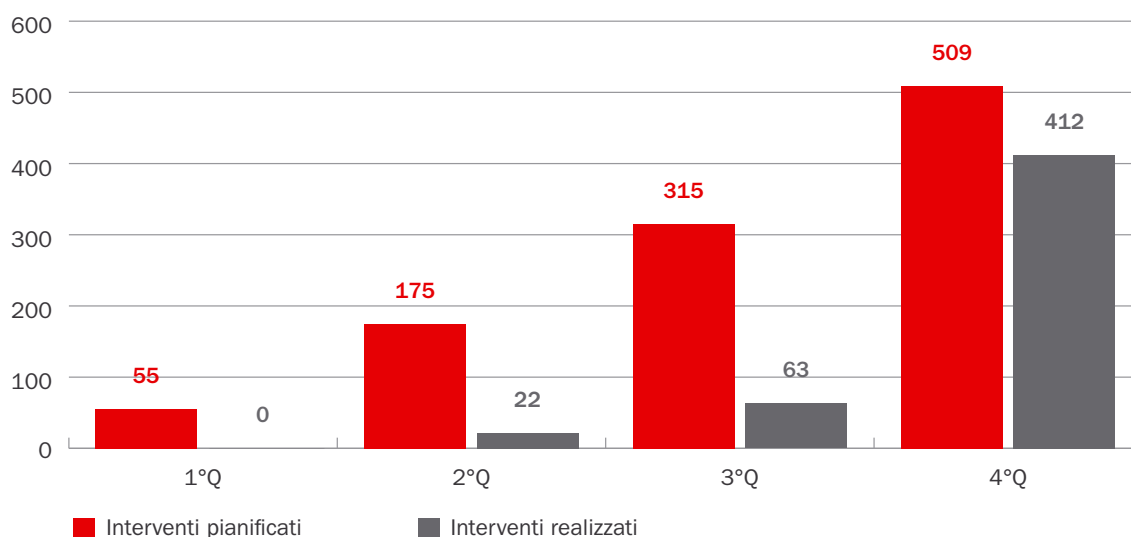


Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete

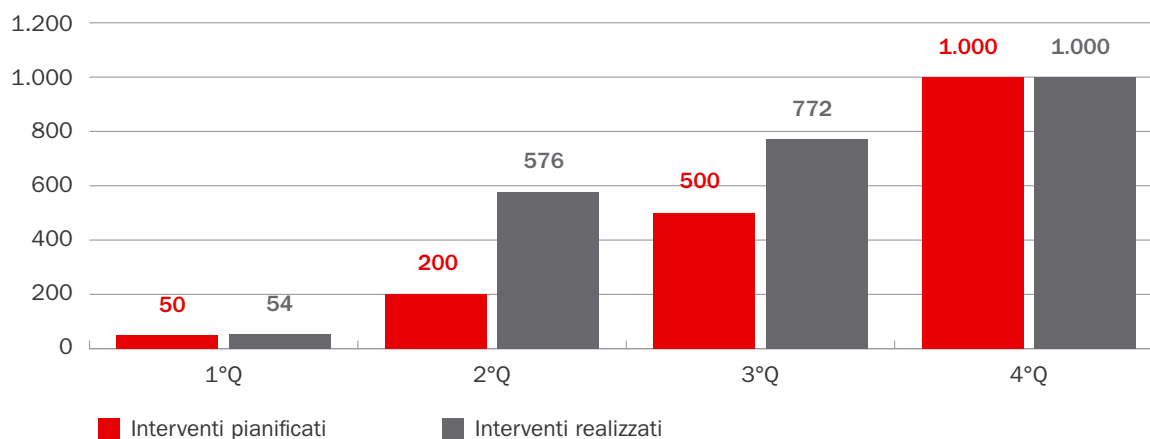


Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione

6.f.2e - Progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame

Sulla base dell'analisi puntuale dello stato di obsolescenza della rete di accesso in rame sono stati programmati e realizzati nel corso dell'anno interventi di risanamento mediante sostituzione di tratte di rete in cavo.

Il progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame prevedeva per il 2012 il rinnovamento di 41.379 km-coppia della rete di accesso in rame. Nella figura 10 è riportato l'avanzamento progressivo, in km-coppia, del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri. Il ritardo registrato nella fase di avvio a causa di problemi di natura amministrativa (rilascio dei permessi di scavo e ripristino da parte delle autorità competenti) ha influenzato, seppure in misura più contenuta, anche i trimestri successivi.

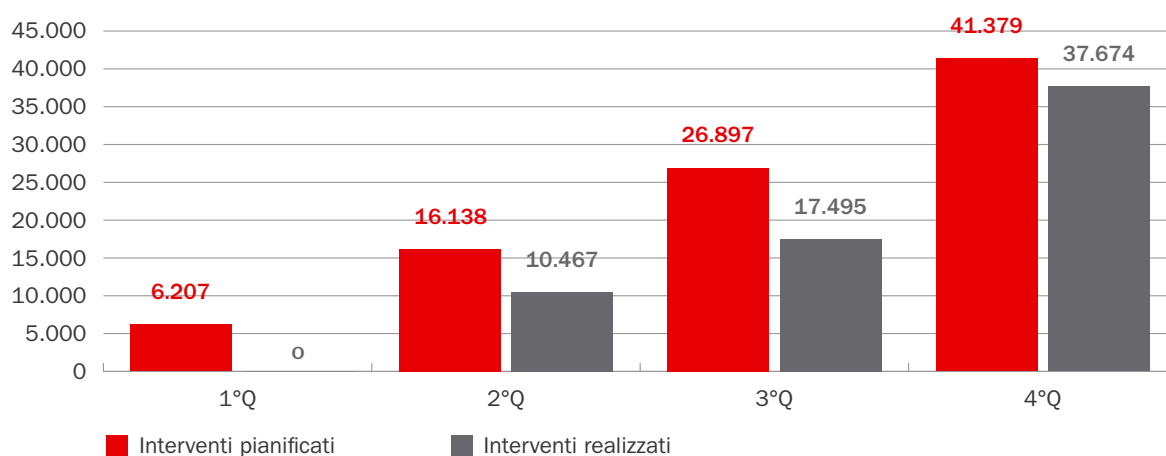


Figura 10 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km-coppia)

6.f.3 - Processo di Delivery - Interventi di desaturazione della rete fissa di accesso

L'attività di gestione delle richieste di servizio (RTG, ISDN, Adsl, Flussi trasmissivi) che non possono essere evase a causa della mancanza di coppie in rame disponibili in rete di accesso, viene svolta in maniera continua nel tempo da parte delle preposte strutture di Open Access. La carenza di coppie in rame di rete è essenzialmente dovuta a due cause: i) rete da sviluppare in quanto al momento non presente (caso tipico di nuove edificazioni); ii) oppure presente, ma satura. L'iter normale prevede che la richiesta di servizio, verificato che non possa essere evaso per carenza di rete di distribuzione, venga inviata alle strutture territoriali che predispongono un progetto di sviluppo, realizzato a sua volta da imprese qualificate. Terminata tale attività, si procede all'attivazione dell'impianto richiesto.

Per il 2012 è stata posta particolare attenzione sui seguenti indicatori:

- Numero dei negativi rete risolti;
- Percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza superiore od uguale ad 80 giorni.

Per quanto riguarda quest'ultimo indicatore, è stato richiesto che i negativi rete che risultano giacenti da un periodo di tempo superiore ad 80 giorni rappresentino meno del 30% della consistenza totale. Il grafico di figura 11, che rappresenta l'andamento registrato nel tempo per questo parametro, dimostra che nel corso dell'anno i valori si sono mantenuti significativamente al di sotto del valore massimo obiettivo del 30%.

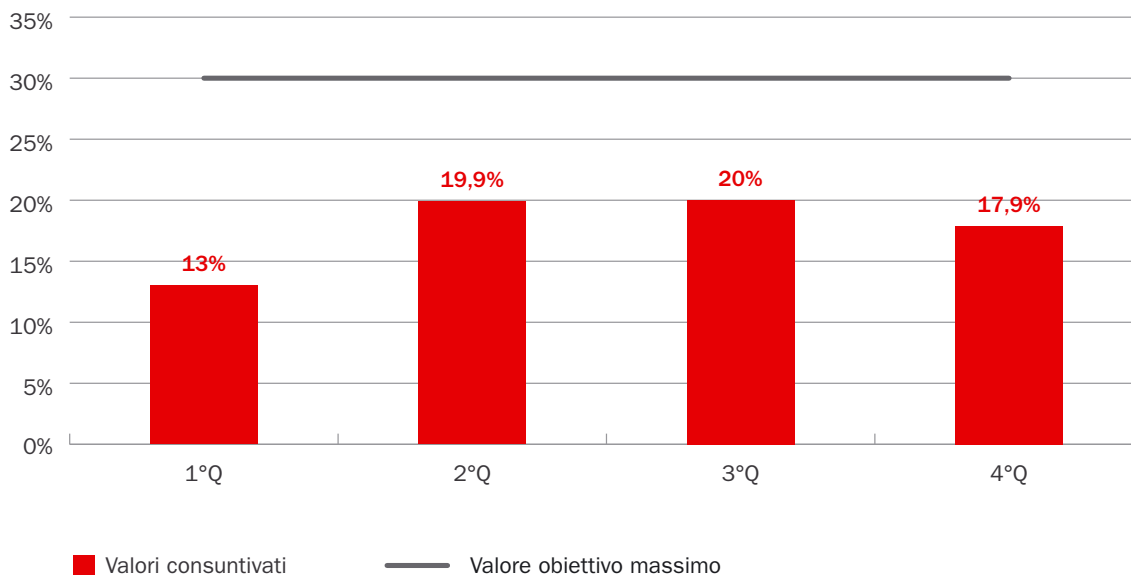


Figura 11 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg

Nella figura 12 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi di risoluzione dei negativi rete con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri. Si evidenzia un numero di negativi rete risolti in linea con quanto previsto dai Piani Tecnici.

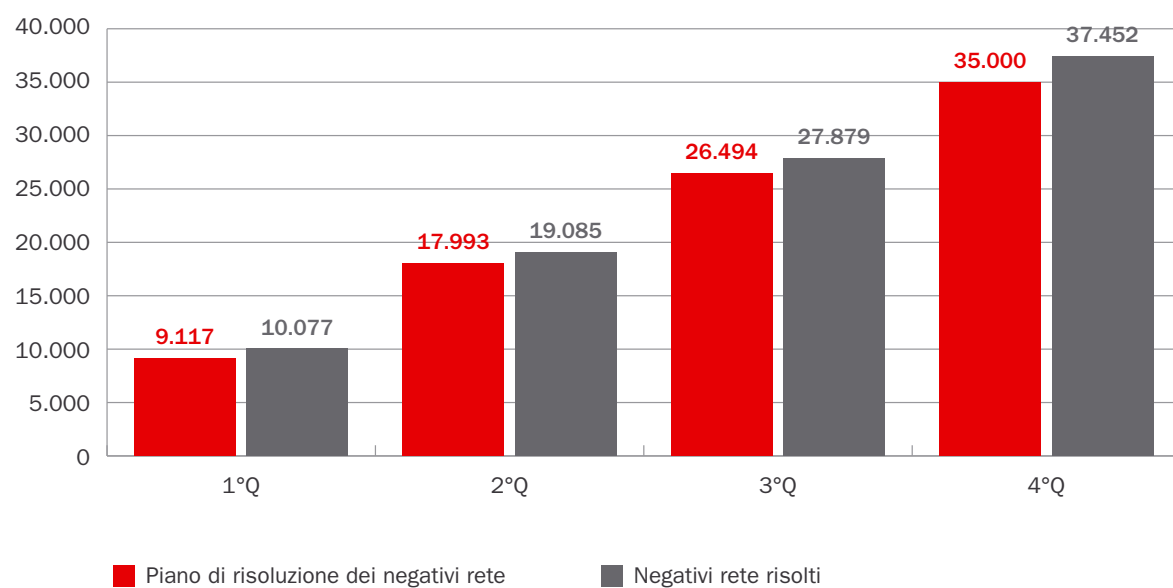


Figura 12 - Numero di negativi rete risolti

6.f.4 - I criteri di controllo di qualità adottati dall'Organo di vigilanza

Quale riferimento per il controllo della qualità della rete, anche per il 2012 è stato adottato un indicatore dato dal numero di aree di centrale che, su base trimestrale, presentano un tasso di guasto superiore a quello programmato per l'anno in corso. Inoltre, al fine di evidenziare in maniera significativa il livello qualitativo della rete nella sua articolazione geografica e in relazione alla distribuzione della clientela, l'Organo di vigilanza ha introdotto un apposito indicatore costituito dalla percentuale della clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato. Tale indicatore, per una certa area geografica, è ottenuto dall'espressione, in termini percentuali, del rapporto tra il numero complessivo di clienti attestati a centrali che superano il tasso di guasto programmato e il numero complessivo di clientela servita nella stessa area.

La tabella 1 riporta i dati di sintesi relativi alle centrali che superano l'obiettivo di tasso di guasto 2012 per quanto riguarda i servizi di fonia (tasso obiettivo 2012: 11,2%) e pone in evidenza il confronto con i corrispondenti dati relativi a dicembre 2011 sia a livello nazionale sia a livello territoriale. I dati elaborati da Telecom Italia indicano che sugli impianti di sola fonia le centrali che hanno totalizzato un numero di disservizi oltre il tasso di guasto programmato sono passate da 1.053 (valore di uscita del 2011) a 1.028 in avanzamento a dicembre 2012, con una contrazione media del 2,4%. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dal 25,1% registrato a dicembre 2011 al 24,3% consuntivato a dicembre 2012 (-0,8%). Un'analisi dei dati a livello geografico mostra come permangano ancora delle differenze significative tra le diverse realtà regionali. In particolare, a livello territoriale, l'AOA Sud e l'AOA Centro presentano le percentuali più alte di clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato per la fonia (rispettivamente il 57,6% e il 24,3%), mentre l'AOA Nord Est e l'AOA Nord Ovest si attestano entrambe al di sotto del 7%.

AOA	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC 2011	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012	DIFFERENZA % SU NUMERO CENTRALI DIC.2012-DIC.2011	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2011	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012	VARIAZIONE % UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012-DIC.2011
NO	93	75	-19,3%	7,30%	6,3%	-1%
NE	86	93	+8,1%	5,60%	5,7%	+0,1%
CE	314	329	+4,8%	29,10%	30,5%	+1,4%
SUD	560	531	-5,2%	61,00%	57,6%	-3,4%
ITALIA	1.053	1.028	-2,4%	25,10%	24,3%	-0,8%

Tabella 1 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi fonia

Per quanto riguarda gli impianti dotati anche di installazioni ADSL non si registra un miglioramento sensibile rispetto ai già buoni livelli qualitativi del 2011 (vedi tabella 2). Il numero di centrali oltre il tasso programmato (fissato al 18% per il 2012) ha subito una lieve flessione attestandosi intorno alle 1.028 unità. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dallo 0,30% registrato a dicembre 2011 allo 0,2% consuntivato a dicembre 2012. La situazione si presenta con buoni livelli qualitativi in tutti i territori che evidenziano tutti percentuali di utenza attestata a centrali che superano il tasso di guasto obiettivo inferiori allo 0,3%.

AOA	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC 2011	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2011	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO A DIC.2012	VARIAZIONE % UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012-DIC.2011
NO	1	3	0,1%	0,1%	0
NE	0	2	0	0,04%	+0,04%
CE	13	6	0,5%	0,24%	-0,26%
SUD	13	12	0,5%	0,42%	-0,08%
ITALIA	27	23	0,3%	0,2%	-0,1%

Tabella 2 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi ADSL

6.G - STATO DI AVANZAMENTO DELLO SVILUPPO DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

6.g.1 - Aspetti generali

Il Gruppo di Impegni n. 6 (*Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso*) prevede che Telecom Italia renda disponibili i “Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso”, attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti “Piani Pluriennali” o di medio periodo riferiti ai trimestri dell’anno in corso. Le attività dell’Organo di vigilanza non si sono limitate alle analisi dei rapporti periodici di avanzamento inviati da Telecom Italia, ma hanno ricompreso taluni approfondimenti per verificare la congruità dei Piani Tecnici con i principi di trasparenza dell’informazione e di parità di trattamento tra clienti wholesale e clienti retail.

Per quanto riguarda lo sviluppo della rete di accesso broadband di nuova generazione (NGAN), il 2012 è stato caratterizzato da un cambiamento di indirizzo strategico da parte di Telecom Italia che ha rivisto i propri Piani Tecnici, ridimensionando notevolmente il numero di aree di centrale nelle quali è prevista la realizzazione dell’architettura di rete FTTH (*Fiber To The Home*), di fatto limitata al Comune di Milano, ed introducendo l’impiego massiccio dell’architettura di rete FTTCab (*Fiber To The Cabinet*) esteso a tutte le altre 29 città interessate dai lavori nel corso del 2012. Il cambio di strategia ha avuto ripercussioni anche sulla documentazione fornita da Telecom Italia per rendere pubblici i Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso e ha richiesto da parte dell’Organo di vigilanza un’analisi critica volta a verificare la congruità delle informazioni fornite dal gestore della rete nel nuovo scenario di riferimento.

In particolare, si è evidenziato che l’informazione contenuta nei programmi trimestrali per lo sviluppo della rete NGAN, facendo riferimento alle sole unità immobiliari passed in primaria, era insufficiente a fornire elementi significativi agli operatori circa i potenziali clienti che avrebbero potuto effettivamente usufruire dei servizi a larga banda su una data area di centrale servita dalla rete di accesso FTTCab. Con la Determinazione n. 15/2012 del 1° agosto 2012 l’Organo di vigilanza ha quindi invitato Telecom Italia a riformulare il processo di pianificazione degli interventi di sviluppo della rete di accesso di nuova generazione, integrando con maggiori dettagli le informazioni contenute nei Piani Tecnici in relazione all’apertura alla commercializzazione delle aree armadio, anche attraverso opportune comunicazioni in sede di pianificazione trimestrale. Inoltre, è stato raccomandato a Telecom Italia di far sì che la base di dati accessibile agli Operatori e a Telecom Italia Retail rendesse disponibili i dati relativi all’associazione tra aree armadio e numeri civici. Telecom Italia, preso atto delle raccomandazioni formulate dall’Organo di vigilanza, ha annunciato l’intenzione di attuare le integrazioni richieste e nei mesi di luglio e agosto 2012 ha provveduto a pubblicare nel portale Wholesale:

- l’elenco delle aree di centrale pianificate per l’accesso FTTCab ai servizi bitstream NGA e VULA che avrebbero avuto aree armadio attive entro la fine dell’anno;
- l’elenco delle centrali attive, ossia le centrali per le quali Telecom Italia ha attivato la predisposizione ai fini dell’accesso in tecnologia FTTCab ai servizi.

Inoltre, il 5 novembre 2012 Telecom Italia ha inoltre pubblicato nel portale Wholesale:

- l'elenco delle aree armadio attive e di quelle pianificate appartenenti alle aree di centrale sopra citate;
- l'associazione tra armadi ripartilinea di attestazione e numeri civici serviti.

Con riferimento all'analisi condotta nel 2012 sui rapporti periodici di avanzamento dei Piani Tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso, si osserva quanto segue. Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN varato da Telecom Italia nel mese di febbraio 2012 prevedeva per lo stesso anno un incremento pari a 1.039.000 Unità Immobiliari "passed" in primaria e di 34.450 Unità Immobiliari "passed" in secondaria, per arrivare ad avere in consistenza al 2014 un totale di 6.092.917 Unità Immobiliari "passed" in primaria, di cui 647.558 "passed" anche in secondaria, distribuite su 556 aree di centrale, in 100 comuni. In particolare, il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l'anno 2012 prevedeva lo sviluppo su ulteriori 123 aree interessando 21 nuovi comuni (Palermo, Firenze, Verona, Padova, Ancona, Bergamo, Brescia, Brindisi, Como, Catanzaro, Forlì, Monza, Perugia, Pisa, Prato, Reggio Emilia, Taranto, Treviso, Udine, Varese, Vicenza). Il consuntivo delle 2012 delle realizzazioni evidenzia risultati superiori agli obiettivi fissati a livello nazionale dal programma annuale sia in termini di Unità Immobiliari "passed" in secondaria sia, e in maniera più marcata, in termini di Unità Immobiliari "passed" in primaria.

Il piano di sviluppo della rete broadband finalizzato alla riduzione del "digital divide" prevedeva di coprire 113 nuovi comuni con 113 nuove centrali aperte al servizio. È importante sottolineare che un comune si considera coperto dal servizio quando la sua copertura lorda è maggiore o uguale al 70%. Il consuntivo di fine anno evidenzia un lieve ritardo rispetto a quanto previsto nel Piano Tecnico, sia per quanto riguarda il numero di nuove centrali aperte al servizio sia per quanto attiene il numero di nuovi comuni coperti.

Infine, il piano di sviluppo della rete in rame per servire nuove lottizzazioni si è concluso nel 2012 con 73.788 nuove unità abitative collegate a livello nazionale, facendo evidenziare un risultato superiore agli obiettivi fissati a programma (+2,5%). Nei paragrafi seguenti sono riportati in dettaglio i risultati dell'analisi dei Piani Tecnici per lo sviluppo della rete di accesso condotta dall'Organo di vigilanza nel corso del 2012.

6.g.2 - Lo sviluppo della rete in rame

Ai fini della definizione dei criteri di pianificazione dello sviluppo della rete di accesso tradizionale in rame, occorre distinguere due situazioni impiantistiche:

- territorio con rete d'accesso già realizzata ed in esercizio, ma satura; in questo caso, in base all'evoluzione della domanda, si potranno determinare situazioni di crisi impiantistica che, se non risolte in tempo, rischiano di impedire la fornitura dei servizi nel rispetto degli SLA preordinati. È per questo motivo che lo sviluppo di questa parte della rete di accesso viene considerato come un impegno per l'assicurazione della qualità del servizio ed è trattato in tale ambito con un progetto ad hoc (cfr. capitolo 6F "La qualità della rete fissa d'accesso");
- territorio con rete d'accesso assente; rientrano in questo caso le situazioni di nuove edificazioni in aree precedentemente non abitate, costituite in massima parte da nuove lottizzazioni. In relazione alla non trascurabile dimensione dei singoli interventi connessi a queste fattispecie, è stato stabilito di effettuare un monitoraggio dei piani di sviluppo con un progetto specifico (Progetto "Lottizzazioni").

Le modalità di pianificazione della rete per le nuove lottizzazioni presentano alcune similitudini con gli sviluppi registrati nei casi di rete saturata, ma nel contempo necessitano di diversi accorgimenti per garantire un'effettiva presenza della rete nel momento in cui le nuove unità abitative saranno effettivamente occupate. Ci troviamo, quindi, di fronte a meccanismi di pianificazione a volume su base temporale, con importanti processi di rimodulazione a seconda dell'insorgere di diversi fattori esogeni, quali la velocità di realizzazione delle unità abitative, i tempi di effettiva occupazione delle unità stesse ecc...

Essendo il completamento dello sviluppo della rete di accesso destinato a servire una lottizzazione e subordinato alla reale conclusione delle edificazioni, ne consegue che non è possibile conoscere a priori la data di completamento di queste realizzazioni tecniche.

I piani di sviluppo sono normalmente pluriennali, pur con le ovvie indeterminazioni dovute a fattori esterni quali, tra gli altri, le fluttuazioni del mercato immobiliare e gli aspetti macro economici.

Il piano pluriennale definito da Telecom Italia per il triennio 2012-2014 prevede la connessione di 216.000 nuove unità immobiliari (U.I.) da cablare secondo il seguente programma:

	INCREMENTO 2012	INCREMENTO 2013	INCREMENTO 2014	TOTALE INCREMENTO 2012-2014
N° U.I. previste	72.000	72.000	72.000	216.000

Nella seguente tabella è riportata la ripartizione delle Unità Immobiliari da collegare per area territoriale (AOA), secondo le previsioni del piano annuale ed i corrispondenti valori registrati a consuntivo alla fine del 2012.

TERRITORIO AOA	U.I. PREVISTE A PROGRAMMA PER IL 2012	U.I. REALIZZATE A CONSUNTIVO 2012	SCOSTAMENTO
NO	25.500	18.483	-27,52%
NE	18.500	18.064	-2,36%
CE	17.000	24.500	+44,12%
SUD	11.000	12.741	+15,83%
ITALIA	72.000	73.788	+2,5%

Tabella 1 - Ripartizione delle U.I. collegate per area territoriale

Nella figura 1 è riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo per il 2012 sia in termini di Unità Immobiliari da collegare previste a programma sia in termini di Unità Immobiliari effettivamente collegate a consuntivo, dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri del 2012. Dal grafico è possibile rilevare come a fine 2012 si registrino, a livello Italia, risultati lievemente superiori agli obiettivi fissati dal piano annuale (+2,5%).

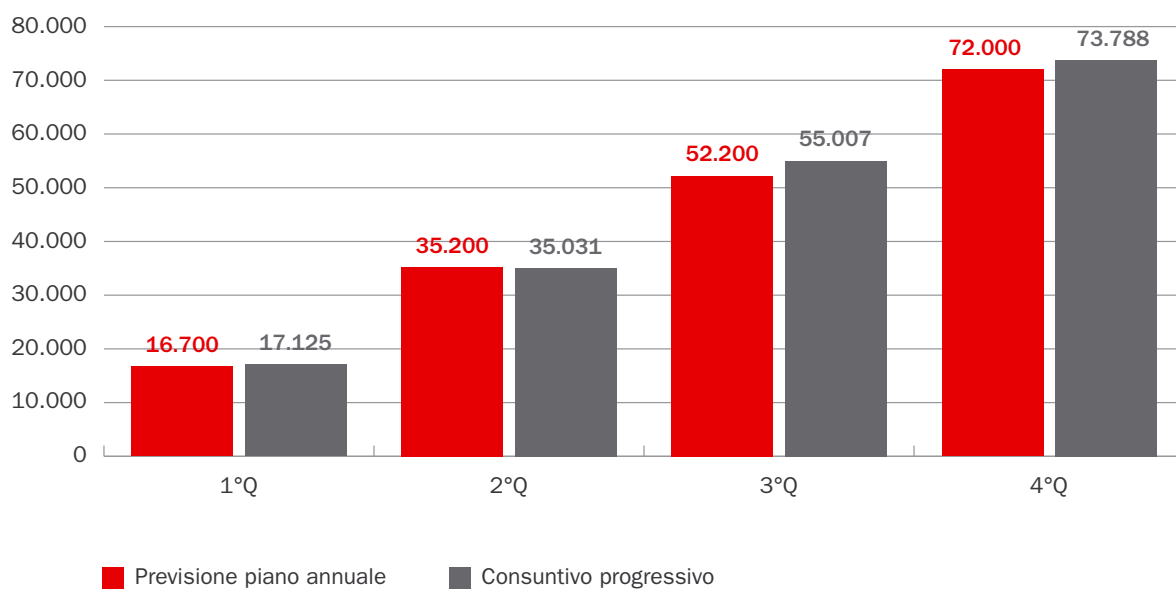


Figura 1 - Lottizzazioni: Piano di avanzamento delle U.I. collegate nel corso del 2012

6.g.3 - Lo sviluppo della copertura della rete broadband

Il piano di sviluppo 2012 per la rete broadband prevedeva 113 nuove centrali attive e 113 nuovi comuni coperti per la fornitura di servizi ADSL sino a 20 Mbit/s. È importante sottolineare che un comune si considera coperto dal servizio quando la sua copertura lorda è maggiore o uguale al 70%.

Nella figura 2 è riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo 2012 sia in termini di nuove aree di centrale da servire secondo programma, sia in termini di nuove aree di centrale effettivamente coperte al termine dei vari trimestri; nella figura 3 è invece riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo 2012 riferito ai nuovi comuni coperti.

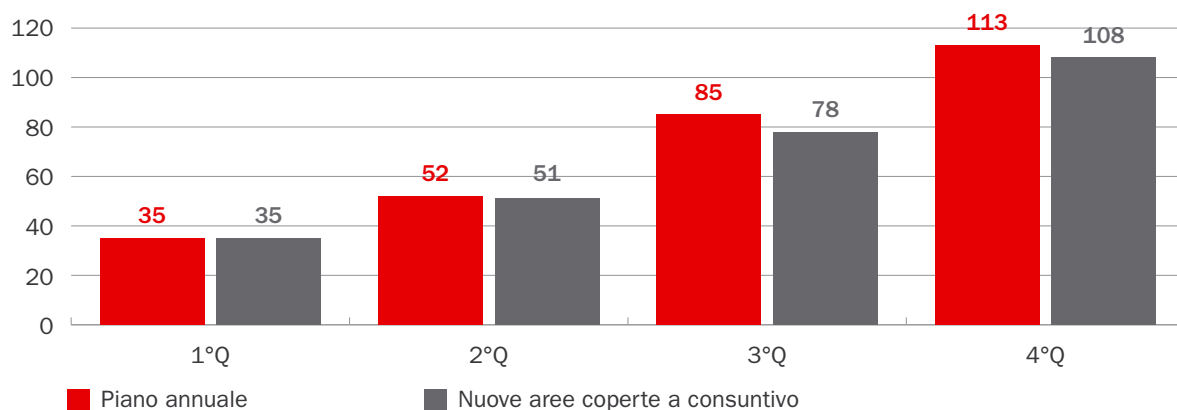


Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: aree di centrale

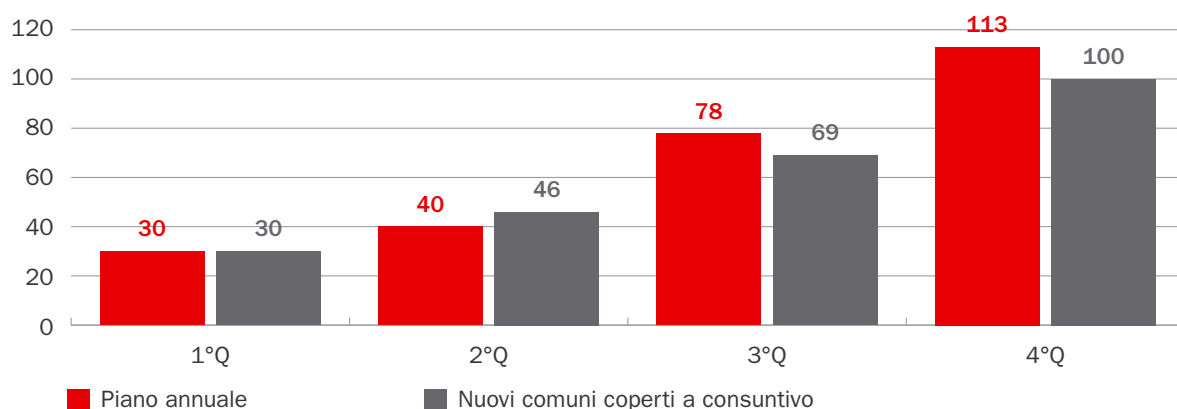


Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: nuovi comuni

La seguente tabella riporta la ripartizione per aree geografiche degli interventi di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s.

TERRITORIO AOA	N. AREE DI CENTRALE PREVISTE A PROGRAMMA PER IL 2012	N. AREE DI CENTRALE COPERTE A CONSUNTIVO 2012	DIFFERENZA PERCENTUALE CONSUNTIVO - PROGRAMMA PER AREE DI CENTRALE	N. NUOVI COMUNI PREVISTI A PROGRAMMA PER IL 2012	N. NUOVI COMUNI COPERTI A CONSUNTIVO 2012	DIFFERENZA PERCENTUALE CONSUNTIVO - PROGRAMMA PER AREE DI CENTRALE
NO	47	42	-10,6%	65	57	-12,31%
NE	47	44	-6,4%	41	32	-21,95%
CE	19	21	10,5%	7	10	42,86%
SUD	0	1		0	1	
ITALIA	113	108	-4,4%	113	100	-11,50%

Tabella 2 - Ripartizione territoriale interventi di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s

A livello nazionale i risultati registrati a consuntivo sono lievemente inferiori alle attese sia per quanto riguarda il numero di nuove aree di centrale servite (-4,4%) sia se si considera il numero di nuovi comuni coperti (-11,5%). A livello territoriale, i ritardi evidenziati nelle AOA Nord Est e Nord Ovest sono stati parzialmente compensati dai risultati superiori alle attese riportati nelle AOA centro e Sud.

6.g.4 - Lo sviluppo della rete broadband di nuova generazione (NGAN)

La rete di accesso di nuova generazione NGAN (Next Generation Access Network) prevede il dispiegamento della fibra ottica nella rete di accesso al fine di assicurare una notevole disponibilità di banda per la trasmissione dei dati, costituendo di fatto una infrastruttura capace di sostenere lo sviluppo dei nuovi servizi IP di prossima generazione. In base alle valutazioni tecnico-economiche elaborate nella prima fase di sviluppo della NGAN, circoscritta alle principali aree metropolitane, Telecom Italia ha scelto di utilizzare le seguenti architetture:

- FTTH (Fiber To The Home): in questo caso la fibra ottica giunge fino alla sede del cliente finale;
- FTTCab (Fiber To The Cabinet): basata sull'impiego di miniDSLAM VDSL2, posti in prossimità degli attuali armadi riparti linea della rete di accesso in rame.
- FTTP (Fiber To The Premises): è una configurazione di rete con fibra dedicata sino alla sede cliente utilizzata per collegare la clientela "affari" di fascia medio-alta e per la connessione delle stazioni radiomobili HSPA.

L'architettura FTTP, data la tipologia di clientela servita, utilizza la configurazione "punto-punto" con fibra dedicata e tecnologia trasmissiva di tipo Gigabit Ethernet.

L'architettura di rete FTTH utilizza la tecnologia Gigabit PON (GPON) con fibre condivise in configurazione "punto-multipunto" al fine di ridurre i costi. In figura 4 è riportato lo schema architettonico per la configurazione di rete FTTH scelta da Telecom Italia.

In generale, i sistemi GPON sono costituiti da una terminazione di linea (OLT: Optical Line Termination) posta in centrale e collegata alle terminazioni di rete lato cliente (dette ONT - Optical Network Termination) tramite una rete di distribuzione ottica (ODN - Optical Distribution Network). La ODN è completamente passiva, ossia non richiede punti alimentati elettricamente, ed è costituita dalla fibra ottica e dagli splitter ottici passivi che consentono di ripartire un segnale in ingresso su n uscite e viceversa. Nella configurazione attuale il fattore di splitting consente di connettere fino a 64 ONT ad una OLT. In linea teorica, ogni fibra ottica attestata nella centrale locale e corrispondente ad un albero PON può servire 64 unità immobiliari, ma nella pratica la modularità degli splitter e la distribuzione delle unità immobiliari negli edifici fanno sì che non sempre si possa sfruttare a pieno la potenzialità di diramazione.

Di conseguenza, con un fattore di splitting di 1:64 si servono in media 50 clienti (il fattore di riempimento è all'incirca dell'80%). Ogni fibra ottica, relativa a ciascuna PON, è attestata in centrale ad un telaio ottico passivo denominato ODF (Optical Distribution Frame) e da questo viene collegata all'apparato trasmissivo OLT. L'architettura FTTH scelta da Telecom Italia prevede due livelli di diramazione ottica: un primo splitter ottico (fattore di splitting: 1:16; 1:8; 1:4), collocato in una muffola all'interno di un pozzetto stradale, e un secondo splitter (fattore di splitting: 1:4; 1:8; 1:16), posto alla base dell'edificio, all'interno di un armadietto denominato OTB (Optical Termination Box). Dall'OTB si dipartono verso le Unità Immobiliari tutte le fibre ottiche che, in modalità punto-punto, arrivano sino alle ONT installate in sede cliente, realizzando il raccordo di utente. Per minimizzare l'uso della fibra ottica, i sistemi GPON sfruttano la condivisione di un singolo portante per entrambi i versi di trasmissione, utilizzando le due "finestre" di trasmissione ottica a 1260-1360 nanometri, nella direzione cliente-centrale (upstream), e 1480-1500 nanometri, nella direzione

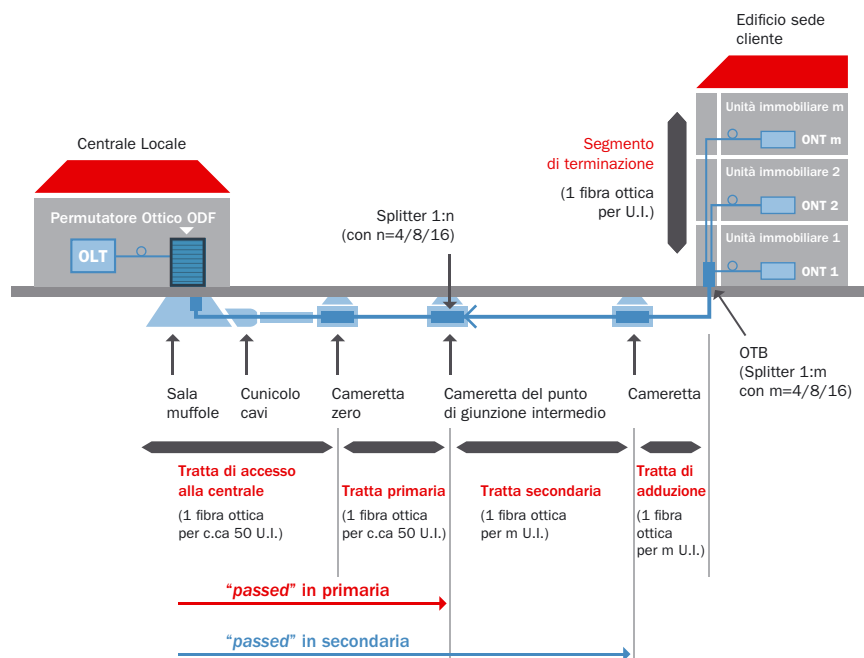


Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia

centrale-sede cliente (downstream). La velocità di linea è pari a 2,488 Gbit/s nel verso downstream e pari a 1,244 Gbit/s nel verso upstream. Tale capacità di banda viene condivisa in maniera dinamica tra i clienti attestati ad una PON, consentendo di offrire al cliente sia istantaneamente l'intera capacità disponibile (per esempio 1 Gbit/s simmetrico) sia di offrire quote minime di banda garantita (anche superiori a 100 Mbit/s).

La tecnologia VDSL2 utilizzata nell'architettura FTTCab (vedi figura 5) consente di inviare segnali digitali su coppie simmetriche in rame ad alta velocità con modalità asimmetrica contemporaneamente alla fonia analogica RTG. Per evitare disturbi sul servizio telefonico tradizionale, a casa cliente è necessario utilizzare micro filtri VDSL passa-basso in ogni borchia telefonica su cui è collegato un apparecchio telefonico.

La catena impiantistica dell'architettura di rete di accesso FTTCab è composta da:

- Modem VDSL2 lato cliente finale e modem VDSL2 lato cabinet (ONU - Optical Network Unit); tale soluzione consente il trasporto di due canali informativi: un canale dati ed un canale telefonico tradizionale.
- Lo splitter lato cliente finale che si rende necessario in presenza di centralini, sistemi di teleallarme, antifurti ecc;
- La linea in rame;
- Il Cabinet di raccolta delle linee in rame. Il doppino telefonico viene terminato con un filtro che separa il canale dati dal canale telefonico; il primo viene terminato sull'ONU che è collegata in fibra ottica all'OLT di attestazione con interfaccia GbE, ed il secondo viene instradato verso la centrale telefonica SL attraverso la rete primaria in rame.

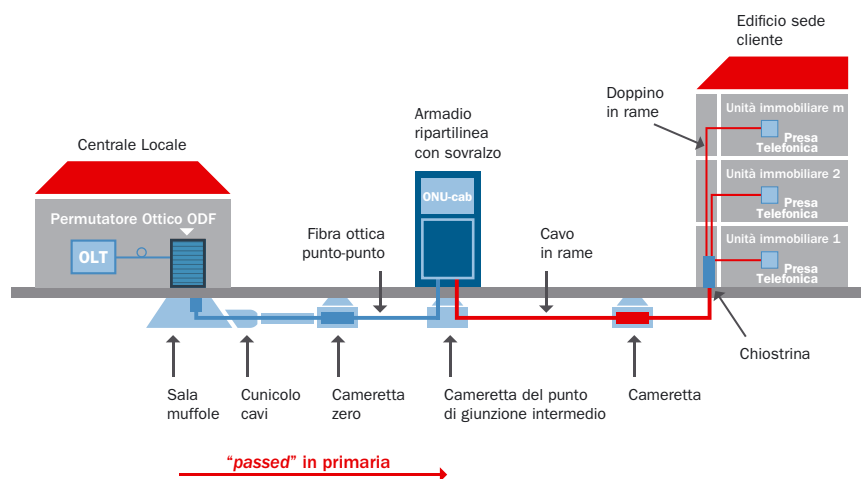


Figura 5 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTCab di Telecom Italia

Sono previsti due profili di linea VDSL2 con le seguenti velocità nette:

1° profilo Downstream: 1 - 30 Mbit/s Upstream: 300 Kbit/s - 3 Mbit/s;

2° profilo Downstream: 15 - 30 Mbit/s Upstream: 1 - 3 Mbit/s;

L'effettiva attivazione dei profili suddetti dipende dalla caratteristica della linea e dalla numerosità e dalla tipologia dei sistemi interferenti presenti sul cavo.

Il piano di sviluppo della rete NGAN prevede la distinzione tra Unità Immobiliari (U.I.) “passed” in primaria e Unità “passed” in secondaria, in funzione del livello di avanzamento della realizzazione della rete in fibra (vedi figura 4). In particolare, un’Unità Immobiliare si dice “passed” in primaria quando lo sviluppo della rete ottica ha interessato solo la sezione primaria della distribuzione ossia la porzione di rete compresa tra l’ODF in centrale e lo splitter ottico primario, nel caso di architettura FTTH e la porzione di rete compresa tra l’ODF e l’armadio ripartilinea, nel caso di architettura di rete FTTCab. Un’Unità Immobiliare si dice “passed” in secondaria quando lo sviluppo della rete ottica ha interessato anche la tratta secondaria della distribuzione, ossia tutta la porzione di rete compresa tra l’ODF in centrale ed il pozzetto antistante l’edificio (riguarda ovviamente solo l’architettura FTTH).

Dire quindi che una Unità Immobiliare è “passed” in primaria con architettura di rete FTTCab significa dire che lo sviluppo della rete è giunto ad uno stadio in cui è stata posata la fibra ottica tra la centrale e l’armadio ripartilinea che serve quella unità immobiliare, ma lo stesso armadio non è ancora equipaggiato con la ONU. Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN varato da Telecom Italia nel mese di febbraio 2012 prevede una consistenza al 2014 pari a 6.092.917 di Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 647.558 “passed” anche in secondaria, distribuite su 556 aree di centrale, in 100 comuni. La seguente tabella riporta il piano di avanzamento degli interventi nel periodo 2012 - 2014, secondo l’ultima versione del Piano Tecnico pluriennale (ed. febbraio 2012).

	CONSISTENZA 2011	INCREMENTO 2012	INCREMENTO 2013	INCREMENTO 2014	CONSISTENZA 2014
N° comuni	10	21	31	38	100
N° aree di centrale	40	123	143	250	556
N° U.I. “passed” in primaria	853.917	1.039.000	2.100.000	2.100.000	6.092.917
di cui “passed” anche in secondaria	544.208	34.450	34.450	34.450	647.558

Tabella 3 - Consistenze ed incrementi previsti delle U.I. da raggiungere nel periodo 2011 - 2014

Il Piano Tecnico per l’anno 2012 prevedeva, in particolare, lo sviluppo della rete su ulteriori 123 aree di centrale, interessando anche 21 nuovi comuni (Palermo, Firenze, Verona, Padova, Ancona, Bergamo, Brescia, Brindisi, Como, Catanzaro, Forlì, Monza, Perugia, Pisa, Prato, Reggio Emilia, Taranto, Treviso, Udine, Varese, Vicenza). L’impiego dell’architettura FTTH era previsto solo sull’area di Milano, mentre per tutte le altre città si stabiliva il ricorso esclusivamente all’architettura FTTCab.

Nella figura 6 è riportato l’avanzamento progressivo dello sviluppo della rete NGAN sia in termini di Unità Immobiliari “passed” in primaria previste a programma sia in termini delle Unità Immobiliari “passed” in primaria effettivamente collegate a consuntivo nel periodo che va da inizio anno al termine dei vari trimestri del 2012, mentre in figura 7 sono riportate le analoghe informazioni relative alle Unità Immobiliari “passed” in secondaria.

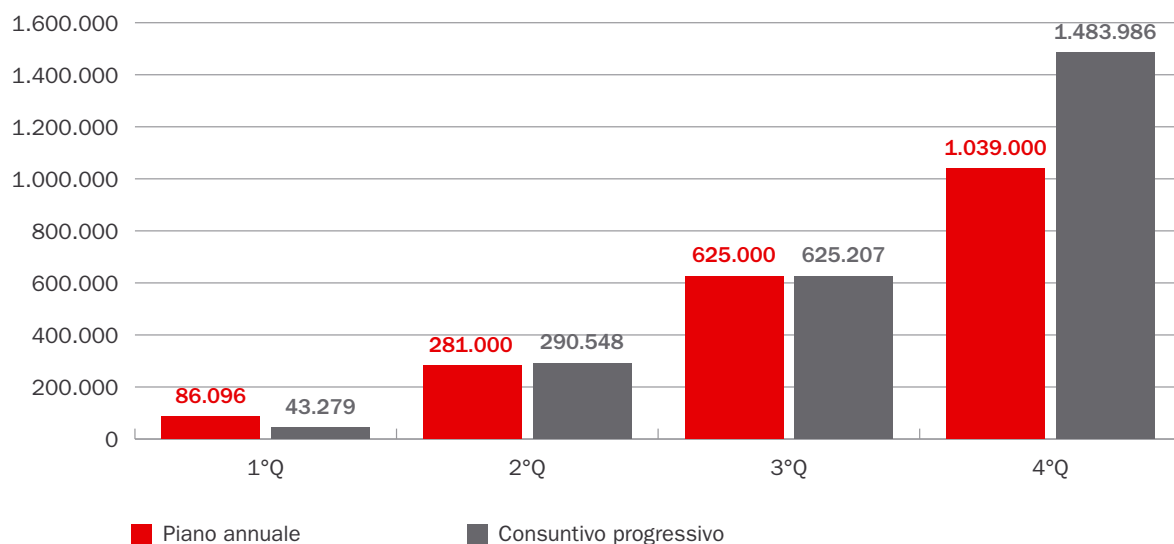


Figura 6 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in primaria)

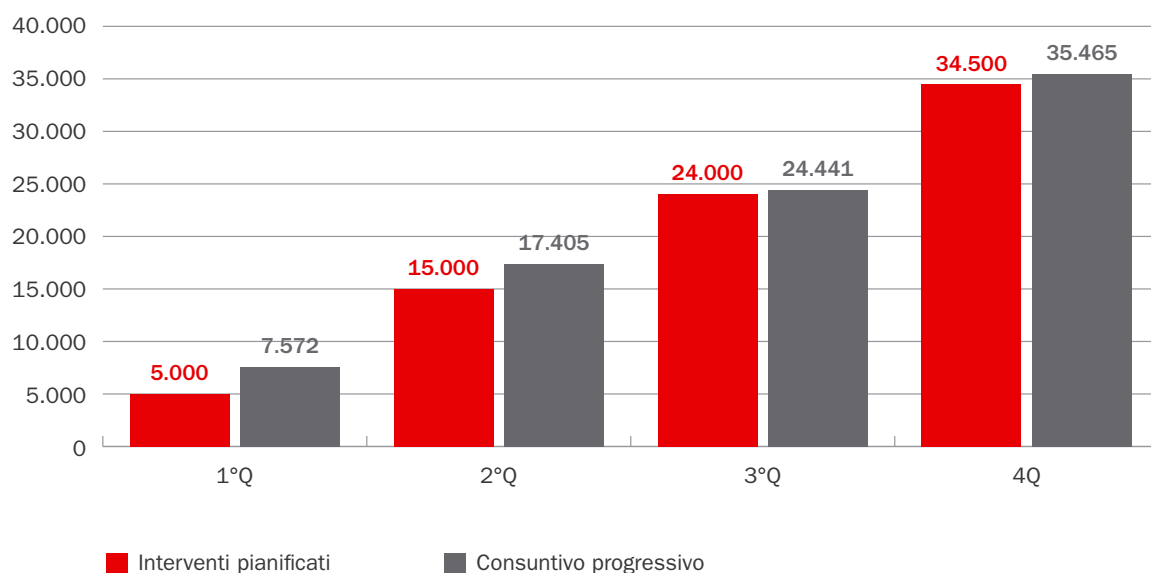


Figura 7 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria)

Il grafico in figura 8 rappresenta l'avanzamento dello sviluppo della rete NGAN dall'inizio del 2012, in termini di migliaia di U.I. "passed" in primaria, in tutti i comuni interessati dal progetto. I vincoli posti dalle amministrazioni locali hanno determinato avanzamenti diversi dal programmato a livello di singoli comuni pur nel pieno rispetto degli obiettivi complessivi. Si vede, ad esempio, che a fronte di realizzazioni inferiori alle attese nelle aree di Venezia, Milano e Bergamo, si registrano risultati superiori agli obiettivi annuali in tutti gli altri comuni.

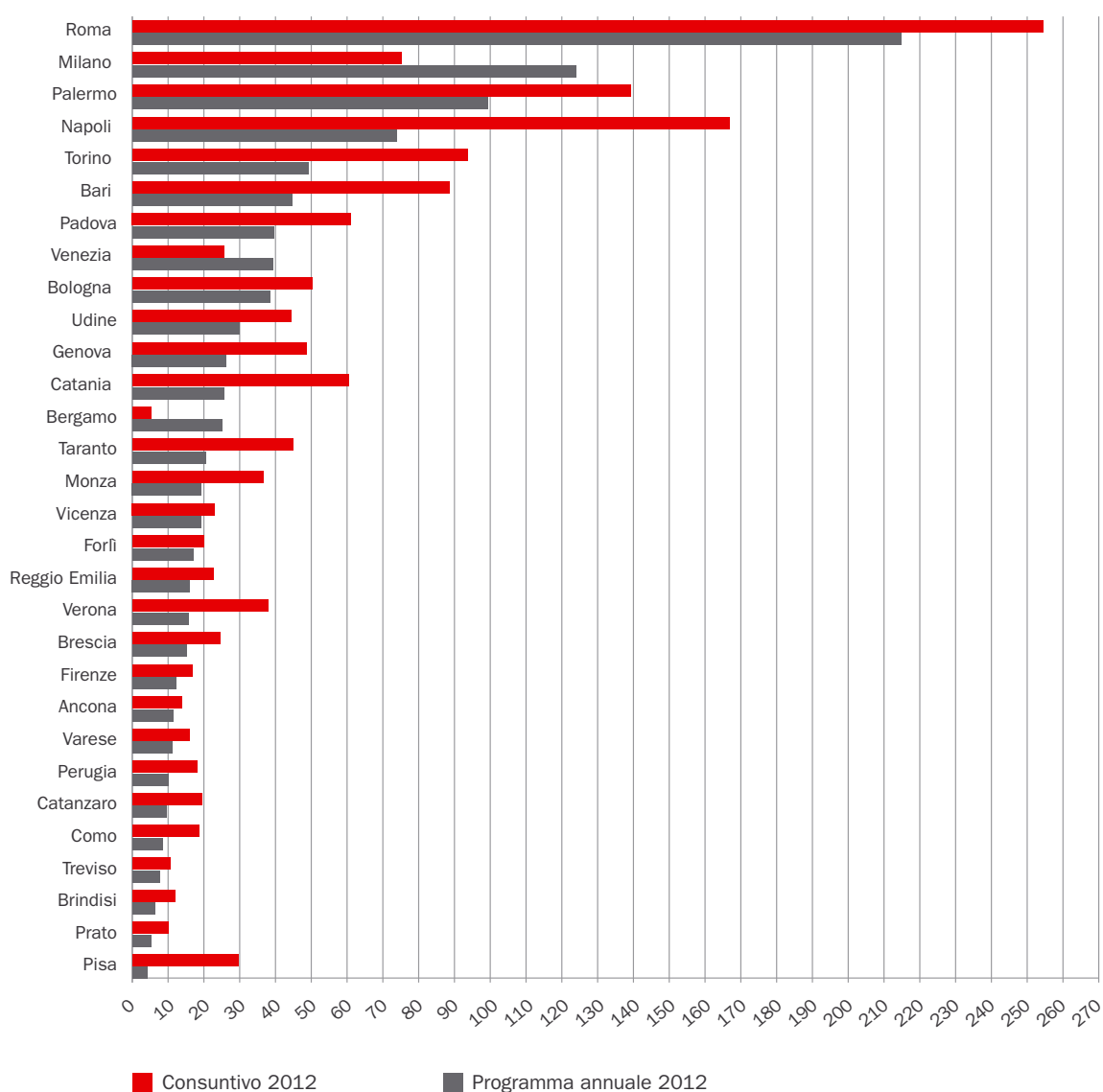


Figura 8 - Sviluppo Rete NGAN: U.I. "passed" in primaria realizzate dal 1 gennaio al 31 dicembre 2012 (dati in migliaia)

6.H - GLI ALTRI GRUPPI DI IMPEGNI

6.h.1 - La Contabilità Regolatoria

La definizione di un quadro organico in tema di Contabilità Regolatoria risale principalmente all'approvazione della Delibera n. 152/02/CONS, ed è stata più compiutamente specificata con le Delibere che l'Autorità ha pubblicato successivamente.

Il Gruppo di Impegni n. 8 (*Integrazione della Contabilità Regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge*) si inserisce all'interno di questo quadro e lo completa: esso prevede che Telecom Italia predisponga le condizioni economiche di cessione interna dei servizi SPM (Significativo Potere di Mercato) forniti da Open Access alla funzione Retail, nell'ambito di appositi contratti di servizio da rendere disponibili all'Autorità per la sua approvazione. Telecom Italia ha eseguito nel corso dell'ultimo triennio i dettami contenuti negli Impegni, preparando altresì i modelli che forniscono una evidenza contabile separata di Open Access, con gli elementi di dettaglio necessari a verificare l'equivalenza tra le condizioni economiche praticate agli OLO ed i transfer charge applicati alle funzioni commerciali di Telecom.

L'Organo di vigilanza ha avuto modo di verificare il rispetto da parte dell'Azienda della scadenza prevista (marzo 2009) per l'invio all'AGCom dei modelli di Contabilità Regolatoria previsti.

In particolare, un primo modello conteneva lo schema di consuntivo annuale di Contabilità Regolatoria dei servizi SPM di Open Access, con la predisposizione di schemi di conto economico, rendiconti del capitale impiegato, transfer charge e quantità. Un altro modello riportava invece la lista dei servizi SPM forniti da Open Access e le relazioni tra tali servizi e quelli forniti dalle funzioni commerciali di Telecom Italia, per ciascuno dei quali veniva specificato il transfer charge unitario, le quantità cedute da Open Access alla divisione Retail, ed i conseguenti ricavi interni.

Nel 2011 l'Autorità, a conclusione dei lavori di un tavolo tecnico congiunto con Telecom Italia, finalizzato all'analisi delle problematiche legate alla predisposizione dei modelli ed al consolidamento dell'approccio metodologico, ha sottoposto a consultazione pubblica, con la Delibera n. 2/11/CONS dell'11 gennaio 2011, la definizione delle Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di riferimento di Contabilità Regolatoria.

In esito a tale consultazione, l'AGCom ha adottato, nel mese di dicembre 2011, la Delibera n. 678/11/CONS recante "*Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio*". Tale Delibera, i cui contenuti sono stati illustrati da Telecom Italia all'Organo di vigilanza nel corso di un'apposita audizione, sancisce formalmente l'ottemperanza alle disposizioni previste dal Gruppo di Impegni n. 8, e definisce le modalità attuative degli obblighi posti in capo a Telecom Italia in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa, precedentemente individuati con le Delibere n. 731/09/CONS e n. 2/10/CONS.

In particolare, la Delibera n. 678/11/CONS prevede che Telecom introduca i "*Contratti di Servizio*", che definiscono le modalità di fornitura e di valorizzazione delle cessioni interne (cioè verso le funzioni commerciali di Telecom Italia) dei servizi SPM a condizioni equivalenti a quelle in vigore per gli OLO, e adotti i "*transfer charge al prezzo*", che consuntivino i valori di cessione interna dei servizi forniti da Open Access alle funzioni commerciali

di Telecom Italia per ogni singolo servizio retail; è prevista inoltre l'adozione di una evidenza contabile separata delle risorse destinate alla produzione dei servizi SPM di accesso sia per l'utilizzo interno che per la cessione all'esterno (cosiddetto modello di "Equivalent Open Access").

Per quanto riguarda i Contratti di Servizio, nel mese di ottobre 2012 Telecom Italia ha inviato ad AGCom, e pubblicato sul portale Wholesale, i Contratti di Servizio per l'anno 2013, in ottemperanza alle disposizioni contenute nella citata Delibera n. 678/11/CONS.

Con riferimento invece alla Contabilità Regulatoria con i transfer charge al prezzo, il 10 febbraio 2012, Telecom Italia ha trasmesso ad AGCom la Contabilità Regulatoria di rete fissa 2010, a norma dell'art. 2, comma 1, della Delibera n. 678/11/CONS. Le novità introdotte dalla citata Delibera hanno richiesto, in sede applicativa, rilevanti sviluppi metodologici e di sistema.

Allo stato, AGCom sta eseguendo le verifiche di conformità della Contabilità Regulatoria 2010 alle disposizioni di cui all'art.1, comma 1, della Delibera n. 678/11/CONS, attività a sua volta prevista dall'articolo 14 della Delibera n. 731/09/CONS. In esito al completamento delle attività suddette, Telecom Italia procederà a consegnare il consuntivo 2011. Infine, la Delibera n. 1/12/CONS recante "Individuazione degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione" ha previsto l'avvio di un procedimento finalizzato alla individuazione dei criteri di determinazione ed applicazione dei trasferimenti interni anche per i servizi di accesso su reti di nuova generazione.

6.h.2 - Disciplina delle reti di accesso di nuova generazione

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 9, come noto, la disciplina fissata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 1/12/CONS, ha completato il quadro di riferimento regolamentare applicabile ai servizi e alle reti di nuova generazione, designando Telecom Italia quale Operatore SPM in questi mercati e imponendo i relativi obblighi regolamentari, accompagnati dalle relative misure attuative (si rinvia in proposito al capitolo 3 della presente relazione, relativo al quadro nazionale regolamentare di riferimento).

Detto passaggio ha prodotto effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni, essendo i temi trattati nel citato provvedimento strettamente connessi al loro ambito applicativo.

Su questi aspetti, e in particolare sul rapporto esistente tra il contenuto del punto 9.4 degli Impegni (che ne prevede la loro applicazione anche ai servizi di accesso forniti su NGN) e la portata della Delibera n. 1/12/CONS, l'Organo di vigilanza ha disposto i dovuti approfondimenti, avviando, con la Determinazione n. 3/2012 del 18 gennaio 2012, un'attività interna di analisi e di valutazione dell'argomento al fine di individuare i nuovi ambiti di intervento e avviare le attività di controllo previste.

Si segnala, infine, che Telecom Italia nel mese di luglio 2012 ha inviato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la proposta relativa al nuovo modello di equivalence sulla rete NGAN, considerando quindi come pienamente operativi in tale ambito i Gruppi di Impegni nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8.

6.h.3 - Segnalazioni ai tecnici di attivazione di servizi non richiesti

Il Gruppo di Impegni n. 12 (Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti) prevede l'inoltro da parte di Open Access all'Organo di vigilanza di un rapporto trimestrale recante i casi di attivazione di servizi non richiesti portati all'attenzione dei tecnici di rete da parte dei clienti finali.

L'Organo di vigilanza pur avendo verificato il puntuale rispetto da parte di Telecom Italia di tale obbligo, ha più volte evidenziato l'opportunità di procedere ad interventi atti a garantire l'utilizzo di procedure commerciali corrette nella vendita di prodotti e servizi.

Come già segnalato nelle relazioni precedenti, rimane naturalmente escluso dal perimetro del Gruppo di Impegni in questione la rilevazione dei casi di attivazione di servizi non richiesti, dei quali non siano venuti a conoscenza i tecnici di Open Access.

Sulla base dei rapporti inviati da Telecom Italia ai sensi del Gruppo di Impegni n. 12, l'Organo di vigilanza ha verificato ogni trimestre e su base annuale i casi di attivazioni di servizi non richiesti rilevati dai tecnici di Open Access.

Peraltro, il numero di tali attivazioni è andato sempre più decrescendo con il passare del tempo, tanto che nel 2012 non si è registrato alcun caso.

7

Rapporti con le Istituzioni e gli Operatori

Il 20 marzo 2012 si è svolta la presentazione della Relazione Annuale sulle attività svolte e i risultati conseguiti nel corso del 2011, in occasione del convegno organizzato dall'Organo di vigilanza sul tema della "Governance della rete e agenda digitale". Alla presentazione, illustrata dal Presidente Giulio Napolitano, sono intervenuti il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Corrado Calabrò, il Presidente Esecutivo di Telecom Italia, Franco Bernabè, e il Presidente di Confindustria Digitale, Stefano Parisi.

La presentazione della Relazione Annuale è stata l'occasione per tracciare un bilancio complessivo dei primi tre anni di attività dell'Organo di vigilanza, e valutare l'efficacia degli Impegni di Telecom Italia.

Questi i principali dati emersi: nel corso dei primi tre anni di attività, l'Organo di vigilanza si è riunito 37 volte, ha svolto 24 audizioni formali e tenuto oltre 50 incontri informali. In esito a tali attività, l'Organo di vigilanza ha emanato 81 Determinazioni e rivolto a Telecom Italia più di 100 raccomandazioni.

Il Presidente dell'Organo di vigilanza ha dedicato parte del proprio intervento anche all'individuazione dei temi e degli argomenti sui quali dovrebbero concentrarsi le future linee di intervento dell'attività di vigilanza, tra cui le problematiche di parità di accesso connesse alla realizzazione e alla diffusione delle reti a banda ultra larga con l'impiego della fibra ottica. I relatori hanno affrontato i temi dello sviluppo dell'Agenda digitale in Italia, dell'evoluzione dei servizi, delle reti di nuova generazione e dei regimi di governance dei grandi sistemi di rete. Comune a tutti gli interventi l'auspicio che il quadro normativo e regolamentare di riferimento accompagni adeguatamente e con la dovuta flessibilità l'evoluzione dei nuovi assetti tecnologici che interesseranno l'infrastruttura di accesso nei prossimi anni.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

È proseguita l'interlocuzione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai fini di un reciproco scambio informativo e aggiornamento sulle rispettive attività, inerenti temi ed argomenti di interesse comune.

Nello specifico, in data 22 febbraio 2012, si è tenuto un primo incontro con gli Uffici dell'Autorità, in cui si è discusso delle future iniziative da approfondire congiuntamente e delle modalità e dei tempi delle attività di coordinamento. Successivamente, il 2 e il 28 maggio 2012 si sono tenuti altri due incontri che hanno avuto ad oggetto il paniere degli indicatori di performance di Open Access, di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

È stato fatto il punto della situazione per quanto riguarda il processo di definizione del nuovo paniere di KPI, oggetto di un lungo confronto tra l'Autorità, Telecom Italia e gli OLO, analizzando anche le problematiche legate ai processi di certificazione degli indicatori. Il 18 giugno 2012 ha avuto luogo un ulteriore incontro, durante il quale sono state illustrate dall'Organo di vigilanza le attività svolte per la certificazione dei KPI definiti nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3. Infine, in data 19 settembre 2012, il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ascoltato, nel corso di un'audizione, l'Organo di vigilanza, in prossimità della scadenza del mandato dei suoi Consiglieri, fissata al 30 settembre 2012.

In tale occasione, l'Organo di vigilanza ha illustrato sinteticamente le azioni svolte e i principali risultati conseguiti in esito agli interventi di verifica effettuati nel triennio, nonché i possibili sviluppi dell'azione di vigilanza sulla parità di accesso alla rete. Si sono inoltre evidenziate le principali questioni tuttora aperte e si sono prospettate alcune ipotesi di revisione della governance e del mandato dell'Organo medesimo.

Il Presidente e i Commissari dell'Autorità hanno ringraziato i Componenti dell'Organo di vigilanza per il prezioso lavoro svolto e hanno espresso apprezzamento per il contributo fornito in questi anni alla garanzia della parità di accesso alla rete.

Telecom Italia

Sono proseguiti gli incontri con Telecom Italia per approfondire taluni argomenti relativi ai diversi Gruppi di Impegni. Analogamente agli anni precedenti e seguendo la stessa metodologia, l'Organo di vigilanza, nel corso di un incontro del mese di febbraio 2012, ha esaminato gli esiti dell'indagine quantitativa sulla Customer Satisfaction 2011 relativa al processo di fornitura e assistenza per i servizi e prodotti destinati alla clientela wholesale.

L'indagine, condotta dall'Azienda tra ottobre e dicembre 2011, ha verificato la soddisfazione degli Operatori alternativi per il servizio complessivamente ricevuto e misurato i livelli di performance ed impatto dei singoli elementi relativamente alle aree di servizio commerciale, tecnica ed amministrativa.

Le aziende coinvolte nelle interviste sono state pari a 176 (di cui 117 hanno risposto all'intervista, in maniera completa o parziale), in numero quindi superiore rispetto a quelle intervistate nel 2009 e nel 2010.

Inoltre, nei mesi di maggio e giugno 2012 si sono tenuti due incontri con Telecom Italia sui temi del Gruppo di Impegni n. 2, nel corso dei quali l'Azienda ha illustrato lo stato di avanzamento delle attività e fornito chiarimenti a precise richieste di approfondimento dell'Organo di vigilanza in ordine alla definizione del sistema di incentivazione manageriale per il 2012 (MBO 2012) e alla metodologia impiegata per rilevare il grado di soddisfazione degli OLO. Relativamente alla formazione del personale di Telecom Italia, in data 18 settembre 2012 l'Azienda ha illustrato all'Organo di vigilanza una video lezione destinata ai tecnici di Open Access. Il corso mira ad orientare i destinatari circa il comportamento da osservare in occasione di interventi presso i clienti degli Operatori alternativi e a consolidare nelle competenze del personale tecnico il principio della parità di trattamento.

Operatori alternativi

Con riferimento ai rapporti con gli Operatori alternativi, si segnala, oltre ai consueti scambi di corrispondenza connessi alle istruttorie in corso, il reclamo sottoposto dall'Operatore alternativo Welcome Italia, che ha determinato l'avvio del procedimento istruttorio n. S01/12 e di cui si dà più diffusa descrizione nel capitolo 5.

Inoltre, in occasione dell'insediamento, il 4 dicembre 2012, del nuovo Board dell'Organo di vigilanza, il Consiglio, ritenuto oltremodo utile sviluppare un ampio confronto con gli OLO al fine di espletare nel modo più efficace ed incisivo la funzione di interesse generale conferitagli, ha invitato i principali OLO a singoli incontri, da tenersi nei primi mesi del 2013, finalizzati al ricevimento e alla raccolta di doglianze, valutazioni e indicazioni sullo stato di attuazione degli Impegni. Tale iniziativa si colloca in un contesto di continuità con l'azione sinora svolta, nella consapevolezza dell'utilità di rafforzare il dialogo con gli Operatori alternativi, il cui supporto e contributo non può che ritenersi fondamentale per una migliore comprensione delle problematiche e criticità sottese alla corretta attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Gli incontri con gli OLO permetteranno altresì all'Organo di vigilanza di raccogliere le impressioni e le indicazioni utili per il proseguimento delle attività di verifica.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Come più diffusamente descritto nel capitolo 3 della presente relazione, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha convocato in audizione l'Organo di vigilanza nell'ambito del procedimento A428, avviato nel 2010 nei confronti di Telecom Italia e relativo ai dinieghi di attivazione di Ordinativi di Lavoro (c.d. KO).

L'Organo di vigilanza ha in quella sede fornito gli elementi informativi e chiarificatori richiesti, relativi ai propri studi e alle analisi condotte sulla materia.

La convocazione dell'Organo di vigilanza in audizione presso l'Autorità Antitrust conferma il contributo che l'Organo di Vigilanza può assicurare, in termini di apporto conoscitivo e individuazione di soluzioni innovative, su temi oggetto di trattazione sia da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

8

Glossario

Glossario			
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	OTA	Office of the Telecommunications Adjudicator
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	PON	Passive Optical Network
AGCom	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	POTS	Plain Old Telephone Service
AOA	Access Operations Area	PSTN	Public Switched Telephone Network
BRAS	Broadband Remote Access Server	PTE	Punto di Terminazione di Edificio
BT	British Telecom	RAF	Remotizzatore Accesso Frame Relay
Co.Re.Com.	Comitati Regionali per le Comunicazioni	RTG	Rete Telefonica Generale
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti	SA	Shared Access
CPS	Carrier Pre-Selection	S/HDSL	Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line
CRM	Customer Relationship Management	SLA	Service Level Agreement
CS	Carrier Selection	SLU	Sub-Loop Unbundling
CVP	Canale Virtuale Permanente	SPM	Significativo Potere di Mercato
DAC	Data Attesa Consegna	UA	Unità Abitativa
DAD	Data Appuntamento Desiderato	UdV	Ufficio di vigilanza
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer	UI	Unità Immobiliare
EAB	Equality of Access Board	ULL	Unbundling del Local Loop
EAO	Equality of Access Office	VDSL	Very High Digital Subscriber Line
EoI	Equivalence of Input	VULA	Virtual Unbundled Local Access
EoO	Equivalence of Output	WDM	Wavelength Division Multiplexer
ERA	Equivalence and Regulatory Affairs	WLR	Wholesale Line Rental
FTTB	Fiber To The Building		
FTTCab	Fiber To The Cabinet		
FTTH	Fiber To The Home		
FTTN	Fiber To The Node		
FTTP	Fiber To The Premises		
GPON	Gigabit PON		
IOG	Independent Oversight Group		
IPTV	Internet Protocol Television		
ISDN	Integrated Services Digital Network		
KPI	Key Performance Indicator		
KPO	Key Performance Objective		
LA	Linea Attiva		
LNA	Linea Non Attiva		
MBO	Management By Objectives		
MTT	Master Trouble Ticket		
NGAN	Next Generation Access Network		
NGN	Next Generation Network		
NPD	Nuovo Processo di Delivery		
NWS	National Wholesale Services		
OA	Open Access		
ODF	Optical Distribution Frame		
ODN	Optical Distribution Network		
OdV	Organo di vigilanza		
Ofcom	Office of Communications		
OLO	Other Licensed Operators		
OLT	Optical Line Termination		
ONT	Optical Network Termination		
OTB	Optical Termination Box		
OR	Offerta di Riferimento		

Indice delle figure

CAP. 2

- La governance dell'Organo di vigilanza pag 11
- La governance di Telecom Italia pag 13

CAP. 3

- Schema infrastrutturale NGAN secondo la delibera 1/12/CONS pag 17

CAP. 5

- Flusso di gestione delle segnalazioni e dei reclami pag 44
- Segnalazioni e reclami non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza pag 49

CAP. 6

Cap. 6.a.1

- Figura 1 - Percentuale ordini in NPD per servizi regolamentati (ULL-WLR-SHA-VULL) pag 54
- Figura 2 - Percentuale ordini in NPD per i servizi Bitstream asimmetrici pag 54

Cap. 6.a.2

- Figura 1 - Diagramma di flusso della procedura NPD pag 56

Cap. 6.b.2

- Figura 1 - Sintesi obiettivi correlati agli Impegni 2012 pag 63
- Figura 2 - Consuntivo 2011 pag 64

Cap. 6.d

- Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento pag 72
- Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari pag 73
- Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari pag 74
- Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico pag 75
- Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico pag 76
- Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico pag 77
- Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access pag 78
- Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business pag 79
- Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative pag 80
- Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione pag 81
- Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni pag 82
- Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti pag 83
- Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore pag 84
- Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo pag 85
- Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni pag 86
- Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione pag 87
- Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore pag 88
- Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo pag 89
- Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni pag 90
- Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione pag 91
- Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia pag 92
- Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL pag 93
- Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici pag 93
- Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia pag 95
- Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband pag 95
- Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia pag 96
- Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband pag 96
- Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery pag 97

Cap. 6.e.2

- Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici: confronto dati dicembre 2011 - dicembre 2012 pag 99
- Figura 1 - Andamento nel tempo delle centrali in semaforo giallo (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s) pag 100
- Figura 2 - Andamento nel tempo delle centrali sature (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s) pag 101
- Figura 3 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2011 - 31 dicembre 2012 pag 101
- Figura 4 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2011 - 31 dicembre 2012 pag 101

Cap. 6.e.3	
• Tabella 2 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati dicembre 2011 - dicembre 2012	pag 102
• Figura 5 - Servizi bitstream simmetrici: avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione nel corso del 2012	pag 103
• Figura 6 - Servizi bitstream simmetrici: ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2012	pag 103
• Figura 7 - Servizi bitstream simmetrici: percentuali centrali sature e clienti telefonici attestati a centrali sature	pag 103
Cap. 6.f.2a	
• Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per progetto "On-Going"	pag 105
Cap. 6.f.2b	
• Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi riparti linea	pag 106
• Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi riparti linea	pag 107
• Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione con monosportello	pag 107
• Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione intero involucro	pag 108
Cap. 6.f.2c	
• Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali	pag 109
• Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali	pag 109
Cap. 6.f.2d	
• Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete	pag 110
• Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione	pag 111
Cap. 6.f.2e	
• Figura 10 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km-coppia)	pag 111
Cap. 6.f.3	
• Figura 11 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg	pag 112
• Figura 12 - Numero di negativi rete risolti	pag 113
Cap. 6.f.4	
• Tabella 1 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi fonia	pag 114
• Tabella 2 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi ADSL	pag 115
Cap. 6.g.2	
• Tabella 1 - Ripartizione delle U.I. collegate per area territoriale	pag 118
• Figura 1 - Lottizzazioni: Piano di avanzamento delle U.I. collegate nel corso del 2012	pag 119
Cap. 6.g.3	
• Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: aree di centrale	pag 120
• Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: nuovi comuni	pag 120
• Tabella 2 - Ripartizione territoriale interventi di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s	pag 121
Cap. 6.g.4	
• Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia	pag 122
• Figura 5 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTCab di Telecom Italia	pag 123
• Tabella 3 - Consistenze ed incrementi previsti delle U.I. da raggiungere nel periodo 2011 - 2014	pag 124
• Figura 6 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in primaria)	pag 125
• Figura 7 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria)	pag 125
• Figura 8 - Sviluppo Rete NGAN: U.I. "passed" in primaria realizzate dal 1 gennaio al 31 dicembre 2012 (dati in migliaia)	pag 126

