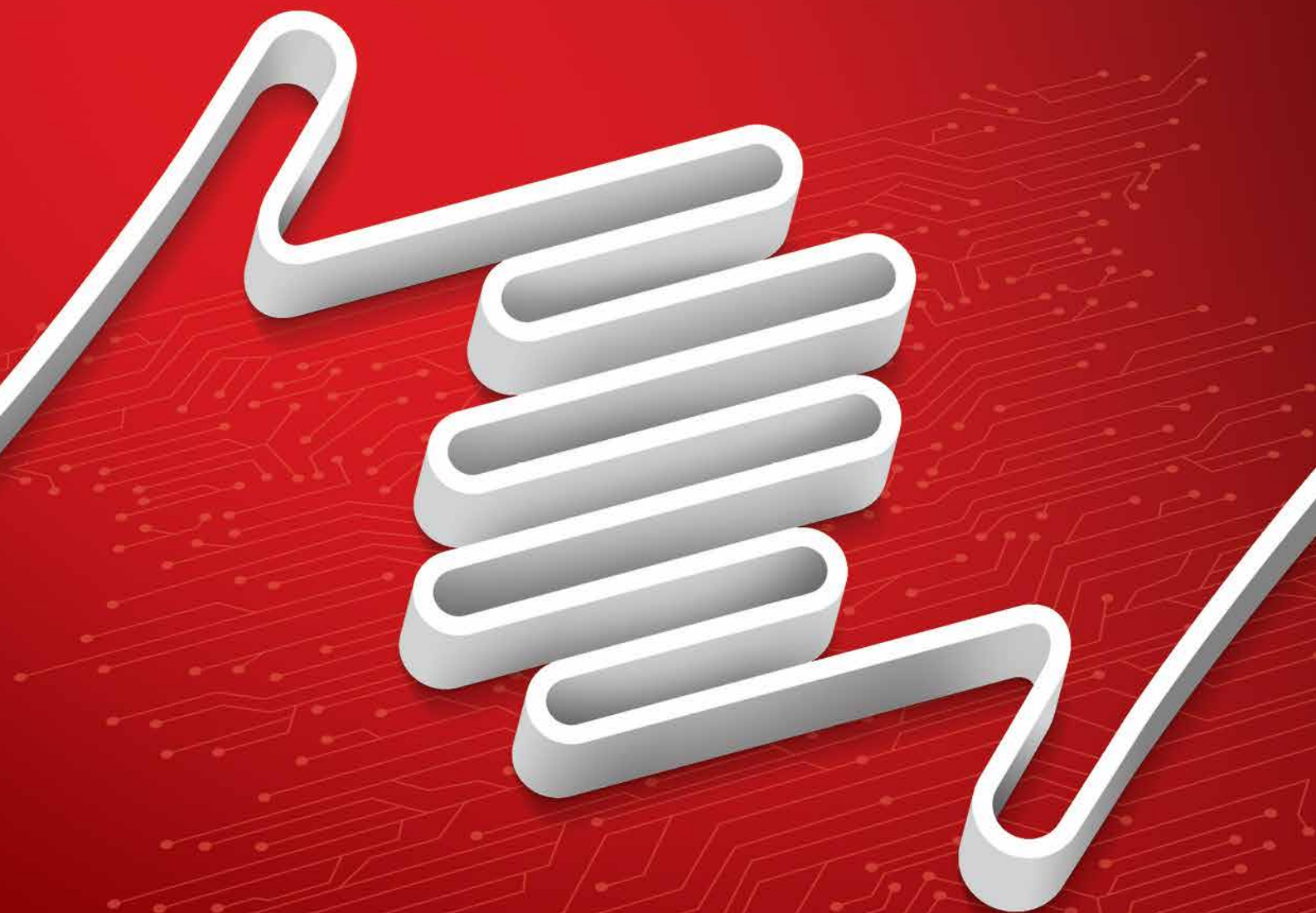


PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2015

**Relazione
Annuale**

ATTIVITÀ E RISULTATI DEL 2014



Indice

| | |
|---|-----|
| 1. Executive summary | 04 |
| Breve resoconto delle principali attività svolte nel 2014 e del contenuto della Relazione | |
| 2. La governance della rete e le funzioni dell'Organo di vigilanza | 12 |
| Presentazione dell'Organo di vigilanza e dei componenti del Board, degli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS e del modello di governance | |
| 3. Evoluzione del quadro normativo di riferimento nazionale e comunitario | 18 |
| Panoramica del contesto regolamentare di riferimento e delle sue recenti evoluzioni, a livello europeo e nazionale | |
| 4. Confronto internazionale dei modelli di separazione della rete d'accesso | 60 |
| Rassegna dei modelli più significativi di separazione e di regolamentazione della rete fissa d'accesso adottati in altri Paesi | |
| 5. Segnalazioni e reclami | 78 |
| Relazione sulle segnalazioni degli Operatori alternativi | |
| 6. Azioni svolte e principali risultati conseguiti | 92 |
| Il lavoro svolto dall'Organo di vigilanza nel corso dell'anno e i principali risultati conseguiti con approfondimenti sui singoli Gruppi di Impegni | |
| 7. Rapporti con le Istituzioni e gli Operatori | 198 |
| Focus sulle relazioni intrattenute dall'Organo di vigilanza con AGCom, Telecom Italia e gli Operatori alternativi | |
| 8. Glossario | 202 |
| INDICE DELLE FIGURE | 204 |

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 già citata Delibera, entro il 31 gennaio 2015.

01

Executive Summary

La presente Relazione illustra l'attività svolta dall'Organo di vigilanza nel corso del 2014. Essa traccia altresì un primo bilancio dei risultati raggiunti dall'attuale Board, il cui mandato triennale scadrà il 1° dicembre 2015.

La relazione intende anche offrire uno strumento di documentazione e informazione sulle problematiche affrontate e le soluzioni adottate dall'OdV per assicurare il più ampio rispetto, da parte di Telecom Italia, della corretta attuazione degli Impegni e del principio di parità di trattamento ad esso sotteso. I diversi Operatori presenti sul mercato, infatti, per commercializzare pienamente i propri servizi devono potersi vedere garantita la possibilità di accedere alla rete di Telecom Italia senza alcun ostacolo o pregiudizio, in piena parità di accesso rispetto alle divisioni commerciali interne della stessa Telecom Italia. Da qui l'azione dell'Organo di vigilanza quale attento supervisore delle dinamiche di processo e, in generale, della dialettica tra i diversi Operatori su questi delicati temi.

Nello svolgimento di questa non facile funzione, l'Organo di vigilanza ha sin qui deliberato numerosi provvedimenti e, allo stesso tempo, formulato puntuali raccomandazioni nei confronti dell'Operatore dominante. Scopo principale delle molteplici azioni intraprese durante l'anno, quello di aumentare le garanzie di non discriminazione nel mercato dell'accesso, anche grazie alla sempre maggiore sinergia instauratasi con l'Autorità di settore e con gli Operatori del mercato, attori con i quali è proseguito, seppur con una certa discontinuità, un dialogo proficuo.

Nel 2014 molte sono state le innovazioni regolamentari, come quelle normative, che hanno fatto assumere nuovi indirizzi alle politiche degli Organi di governo legati alla digitalizzazione del Paese, alla banda larga e ultra larga, nonché all'intero sistema delle infrastrutture tecnologiche.

Parimenti va segnalata la riorganizzazione societaria che ha coinvolto Telecom Italia con la nomina del suo nuovo Presidente e la redistribuzione delle relative deleghe, fattori che hanno aggiunto nuove tessere nel contesto di riferimento in cui l'OdV si è trovato ad operare.

In tutte queste trasformazioni, l'Organo di vigilanza ha sempre assicurato il presidio e il controllo, tanto necessario quanto richiesto dal mercato, indirizzato alla verifica del rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento da parte di Telecom Italia intraprendendo, a garanzia di ciò, molteplici azioni delle quali si riporta una breve sintesi di seguito e per i cui dettagli si rinvia alle successive pagine della presente Relazione.

A riprova di questo, va in apertura data menzione del coinvolgimento dell'Organo di vigilanza nell'indagine conoscitiva disposta congiuntamente dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 gennaio 2014, avente ad oggetto le tematiche riguardanti la concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni e le prospettive di investimento nelle reti a banda larga e ultra-larga. In questa sede, l'Organo di vigilanza è stato invitato a portare il proprio contributo in merito alle tematiche in questione, attraverso un'audizione che si è tenuta nel mese di luglio e che è stata occasione per illustrare gli studi realizzati dall'OdV in materia di equivalence of access e di adeguamento degli Impegni nell'ottica del rafforzamento del principio medesimo, possibilità offerta dalla Delibera n. 718/08/CONS trascorsi cinque

anni dalla propria approvazione. Proposte che hanno tenuto in massima considerazione i suggerimenti e le indicazioni emerse dal dialogo costante intrattenuto con i protagonisti del mercato.

Un altro importante appuntamento è stato quello del 28 gennaio 2014, in occasione del primo seminario di studio organizzato dal Board dell'Organo di vigilanza. I temi discussi durante l'incontro hanno riguardato specifiche tematiche inerenti le azioni di vigilanza e controllo promosse dall'OdV, con il coinvolgimento di esperti internazionali nei settori della parità di accesso e dell'equivalence. Il seminario, dal titolo "Equivalence of Input - Equivalence of Access. The British case and the Italian perspective" è stato gentilmente ospitato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed ha visto la partecipazione, in qualità di relatori, di qualificati rappresentanti di Ofcom, British Telecom e dell'Equality of Access Board di BT. L'incontro è stato utile per approfondire le conoscenze concernenti il funzionamento del modello di equivalence esistente nel Regno Unito e le dinamiche ad esso sottese.

Sulla scia degli studi e delle analisi intrapresi, l'Organo di vigilanza ha inteso fornire un contributo non solo accademico ma anche operativo al dibattito intorno ai temi dell'equivalence, mettendo a punto, e intendendo realizzare anche nel prosieguo temporale, un modello "proxy" delle rete di accesso di Telecom Italia, con lo scopo di monitorare in modo più efficace la qualità delle informazioni messe a disposizione degli OLO ed in ultima analisi esercitare una più consapevole e puntuale attività di vigilanza sugli Impegni.

Tutte le azioni di approfondimento e gli studi condotti durante l'anno, frutto anche della prassi consolidata in uso a questo Board, hanno permesso di maturare la consapevolezza della necessità di avviare un processo di revisione di talune parti degli Impegni, offrendo, nel contempo, la massima collaborazione sia all'Autorità che a Telecom Italia qualora si intendesse procedere in questa direzione.

In questo contesto, più volte nel corso dell'anno, l'Organo di vigilanza ha indirizzato all'Autorità le proprie osservazioni, manifestando in particolare seri dubbi sulla validità e l'efficacia degli attuali Key Performance Indicators (KPI), e denunciando altresì la perdurante assenza dei relativi Key Performance Objectives (KPO), utili per "misurare" il raggiungimento o meno degli obiettivi di parità, originariamente previsti dalla Delibera n. 718/08/CONS.

A parere dell'OdV, infatti, il set di indicatori oggi disponibile non è in grado di assolvere il compito inizialmente prefissato dalla citata Delibera, ragione per cui ogni sforzo deve tendere a consolidare il confronto tra Autorità e Operatori al fine di migliorare il futuro modello di equivalence includendovi, tra l'altro, un sistema di "equality of information" capace di rendere paritetica la disponibilità delle medesime informazioni, nonché di "equality of performance", attraverso la definizione non solo di regole chiare e trasparenti sulla composizione e il monitoraggio dei KPI (e dei relativi KPO), ma anche di prescrizioni gestionali dei sistemi informatici, software e banche dati, capaci di rendere univoco e trasparente il governo dei processi.

Nell'informare l'Autorità circa la necessità di un rapido e sollecito intervento al fine di rendere più attuali gli indicatori di prestazione dei servizi erogati da Telecom Italia, l'OdV rilevava la sussistenza di molteplici criticità anche nell'ambito dei nuovi criteri approvati dal Gruppo di Monitoraggio Impegni e sottolineava l'opportunità

di rinnovare innanzitutto il set di indicatori relativi alle percentuali di disponibilità dei servizi e dei sistemi wholesale (CRM).

Infine, nel mese di ottobre, il Board ha informato AGCom che, in un contesto caratterizzato da indicatori che non assolvono più, per le ragioni suesposte, il compito inizialmente prefissato dalla Delibera n. 718/08/CONS, l'OdV incontrava difficoltà crescenti a svolgere con efficacia le attività di vigilanza ad esso assegnate dall'Autorità stessa.

Su questi temi, l'auspicio dell'Organo di vigilanza è che l'analisi dei mercati 2014-2017, recentemente sottoposta a consultazione pubblica, recepisca le criticità segnalate e fornisca gli strumenti regolatori più adeguati allo sviluppo di una equivalence rafforzata e idonea a confrontarsi con le nuove architetture di rete emergenti e i relativi modelli di business.

Proprio per favorire il coinvolgimento degli Operatori nelle attività svolte dall'OdV, con l'obiettivo di rafforzare le garanzie di partecipazione dei soggetti interessati e conferire la massima trasparenza alle attività istruttorie condotte, nel marzo 2014 l'Organo di vigilanza ha deliberato la nuova disciplina per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami di propria competenza.



L'Organo di vigilanza ha inteso fornire un contributo operativo al dibattito intorno ai temi dell'equivalence, mettendo a punto un modello "proxy" della rete di accesso di Telecom Italia.

Il provvedimento, esito finale di una consultazione pubblica, ha creato un utile precedente in termini di salvaguardia delle garanzie di partecipazione dei terzi al procedimento. La scelta di condividere preventivamente un atto in corso di perfezionamento, prima di addivenire alla decisione finale rappresenta, oltre che una novità, una specifica volontà dei componenti dell'attuale Board di conferire la massima adesione e visibilità alle proprie attività, cercando di stimolare le opinioni e gli interventi degli Operatori.

Su queste premesse è proseguita, nel corso dell'anno, la verifica degli aspetti riguardanti la completa attuazione degli Impegni di cui si fornisce, di seguito, una breve sintesi.

Relativamente al corretto funzionamento del Nuovo Processo di Delivery, l'attenzione dell'OdV è stata continua e ininterrotta e sono stati attivati gli strumenti di controllo necessari all'accertamento delle dinamiche previste dalle prescrizioni regolamentari.

Analogamente agli scorsi anni, anche nel corso del 2014 l'Organo di vigilanza si è preoccupato di verificare il corretto funzionamento del c.d. meccanismo della "Coda Unica", nell'ambito del Nuovo Processo di Deli-

very (NPD). Il processo in esame, istituito nel 2009 e previsto nei casi di mancanza di risorse di rete all'atto dell'attivazione di un impianto per clienti Retail o OLO, è funzionale alla gestione degli ordinativi di lavoro non immediatamente attivabili secondo la priorità assegnata alla lavorazione basata sull'ordine temporale di ricevimento dell'ordinativo di lavoro.

In particolare, grazie alle verifiche svolte direttamente *on site* da parte dell'Ufficio di vigilanza, è stato possibile verificare con precisione l'intero meccanismo di generazione e gestione dell'accodamento degli ordinativi, verifiche che hanno dimostrato la generale tenuta del processo.

All'interno del medesimo ambito, sono continuati gli studi e gli approfondimenti del dettaglio dei processi riguardanti l'accesso e l'interconnessione alle reti di comunicazione elettronica avviato nel 2013 con, in particolare, l'analisi sui processi di Delivery relativamente ai servizi di Unbundling del Local Loop (ULL), Bitstream e Wholesale Line Rental (WLR).

Altro percorso avviato nel 2013 e proseguito nell'anno oggetto del presente resoconto è stato quello relativo alle analisi di settore per lo studio e la prevenzione dei c.d. "KO", ovvero i rifiuti all'attivazione di nuovi impianti, opposti da Telecom Italia agli altri Operatori del mercato. L'analisi si è incentrata principalmente sul confronto dei processi e delle dinamiche posti alla base dei "KO", con una specifica comparazione delle risultanze numeriche e delle specificità di processo adottate dalle divisioni interne Retail rispetto a quelle delle divisioni Wholesale.



Già nel 2013 l'Organo di vigilanza aveva ritenuto opportuno avviare delle attività di controllo su indicatori che avevano evidenziato, nel corso di quell'anno, risultati tendenzialmente migliori per i clienti Retail di Telecom Italia rispetto a quelli degli altri Operatori.

Scopo della complessa indagine condotta è stato la valutazione del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nell'ambito del processo di delivery. Accanto a queste disamine sono state osservate, in parallelo, le cause di rifiuto all'attivazione di impianti alla clientela OLO causate dalla presenza di apparati multiplatori lungo la rete di accesso, casistica tecnica ostativa all'attivazione di nuove forniture ULL.

In contemporanea, sono proseguite le indagini finalizzate alla realizzazione di una completa mappa conoscitiva dei processi di delivery e assurance di Telecom Italia, in modo da poter individuare eventuali criticità procedurali non compatibili con gli obiettivi di parità di trattamento e non discriminazione sottesi agli Impegni.

Nell'ambito della valutazione della correlazione del sistema di incentivazione manageriale di Telecom Italia al contenuto degli Impegni, anche nel corso del 2014 è proseguita l'attenzione dell'Organo di vigilanza in merito alle prescrizioni poste in capo all'Operatore dominante. Sono state esaminate, di conseguenza, le logiche

di attribuzione degli MBO 2014 al personale dirigente della Società in parola, garantendo la supervisione del bilanciamento relativo ai risultati commerciali da assegnare al management di Open Access e National Wholesale Services in rapporto ai principi di parità di trattamento e non discriminazione. Da segnalare poi, sempre in tale contesto, l'aggiornamento del Codice di Comportamento per la riservatezza dei dati relativi alla clientela degli OLO da parte di Telecom Italia.

In tema di indicatori di performance (KPI e KPO), oltre a quanto riferito in precedenza, merita di essere ricordato in questa sede l'avvio del procedimento istruttorio sull'individuazione di specifici Key Performance Objectives concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna, indicatori-obiettivo ancora oggi assenti, come si accennava in precedenza, nonostante l'espressa previsione contenuta nella Delibera dell'Autorità n. 718/08/CONS.

Scopo dell'attività, i cui effetti si dispiegheranno per intero nel 2015, è quello di individuare (e materialmente costruire) specifici indicatori che consentano di verificare concretamente il principio di parità interna/esterna, tramite la formulazione di un giudizio di merito sulle performance emergenti dai KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza.

Riguardo poi alle garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio delle performance delle funzioni di Telecom Italia Open Access e National Wholesale Services, già nel 2013 l'Organo di vigilanza aveva ritenuto opportuno avviare delle specifiche attività di controllo su alcuni indicatori che avevano evidenziato, nel corso di quell'anno, risultati tendenzialmente migliori per i clienti Retail di Telecom Italia rispetto a quelli degli altri Operatori. A seguito dell'approvazione di un apposito provvedimento deliberativo sul tema, ha preso il via una proficua dialettica sia con Telecom Italia che con l'Autorità di settore. Giova ricordare, in questa sede, l'utile riscontro fornito dall'AGCom alla richiesta dell'OdV di conoscere i criteri e la metodologia con cui sarà elaborato dall'Autorità medesima il nuovo gruppo di indicatori (KPI e KPO), materiale che ha permesso all'OdV di formulare proposte e osservazioni che potranno eventualmente essere prese in considerazione nell'ambito dei lavori di adeguamento del modello di equivalence.

Consapevole della strategicità del tema, in analogia e in continuità con il passato, l'Organo di vigilanza ha profuso massima attenzione in merito ai piani tecnici, pluriennali e trimestrali, relativi allo sviluppo della rete fissa di accesso di nuova generazione, grazie anche ai frequenti incontri con i responsabili di Open Access. Obiettivo principale dell'attività di analisi dei Piani tecnici è quello di verificare la corrispondenza dei programmi trimestrali con quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani annuali. Sulla scorta di ciò, l'Organo di vigilanza confronta periodicamente l'avanzamento dei piani a consuntivo rispetto alle previsioni riportate nei programmi annuali accertando, nel contempo, che i documenti pubblicati riportino le tipologie di informazioni previste dai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6.

In merito alle attività di verifica delle segnalazioni pervenute da parte degli OLO, interPELLI atti a rilevare presunte violazioni da parte di Telecom Italia degli Impegni assunti, è proseguito, durante il 2014, l'accertamento del rispetto e dell'osservanza delle Raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza a Telecom

Italia, nell'ambito della conclusa segnalazione "S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream", la cui trattazione non ha evidenziato una violazione degli Impegni da parte della Società in parola.

La verifica di ottemperanza, terminata nell'ottobre 2014, ha rivelato la rispondenza delle prescrizioni espresse in sede di chiusura del procedimento con quanto messo in esercizio dall'Operatore per il contrasto del fenomeno dei rifiuti degli ordinativi di lavoro opposti da Telecom Italia con causale "Presenza apparato di multiplazione".

Relativamente, invece, alla seconda segnalazione avviata nel marzo 2013 sempre su sollecitazione dell'Operatore Fastweb, "S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale", si è conclusa nel mese di settembre una lunga e articolata attività di verifica che, nel suo esito, non ha mostrato inottemperanze agli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS.

Nel caso di specie, come dettagliatamente riportato nel capitolo a questo argomento riservato, gli Impegni invocati nulla prescrivono circa le modalità qualitative o di valutazione con cui Telecom Italia dovrebbe erogare il proprio servizio di Customer Relationship Management agli OLO, limitandosi a prevedere unicamente l'istituzione di un nuovo sistema unitario di CRM per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli Operatori e la funzione Wholesale di Telecom Italia. Sulla scorta di ciò, l'OdV si è trovato impossibilitato a giudicare i pur acclarati e perduranti malfunzionamenti del sistema di CRM Wholesale in termini di violazione degli Impegni, non rientrando le negligenze qualitative emerse durante l'attività di verifica tra i comportamenti richiesti ai sensi degli obblighi di cui alla Delibera n. 718/08/CONS.

L'Organo di vigilanza, con la Determinazione così disposta, ha ritenuto in ogni caso di dover formulare una grave censura all'indirizzo di Telecom Italia in ordine alla gestione della problematica in questione, auspicando, per il futuro, una maggiore attenzione e una più profonda sensibilità nella gestione della qualità erogata nei servizi prestati agli Operatori alternativi. Unitamente a ciò, l'OdV ha formulato diverse Raccomandazioni all'indirizzo di Telecom Italia, auspicando in particolare la predisposizione di una puntuale procedura tesa a verificare il corretto funzionamento dell'applicativo in occasione dei rilasci del software, con il coinvolgimento formale degli Operatori.

In merito, infine, alla terza segnalazione avviata nel 2013 su impulso dell'Operatore Welcome Italia S.p.A. e le cui attività di verifica si sono protratte lungo tutto il 2014 ("S03/13 - Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli interventi a vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream"), va dato riscontro, come meglio descritto nel prosieguo, del ruolo assunto dall'Organo di vigilanza in tale contesto procedurale. Nello specifico, al fine di definire la controversia promossa dall'Operatore, è stato costituito un apposito tavolo tecnico finalizzato all'analisi ed alla risoluzione delle difficoltà incontrate dal segnalante, tavolo che ha preso vita a partire dalla fine di giugno. Il tavolo tecnico bilaterale, nato di comune accordo tra Telecom Italia e Welcome Italia, ha visto la partecipazione dei rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza, che in quest'ambito hanno assunto un ruolo di facilitatori ai fini del buon andamento dei lavori.

L'Organo di vigilanza ha fornito all'Autorità di settore, anche nel corso del 2014, un aggiornamento regolare sull'attività svolta e sui risultati raggiunti, attraverso l'invio di atti e documenti informativi e l'organizzazione di incontri periodici con i suoi Organi e uffici competenti. Nello specifico, la relazione dà conto di questi confronti nel corso dei quali l'OdV ha illustra-

to gli sviluppi delle proprie attività di controllo e di vigilanza sulla parità di trattamento e le problematiche inerenti l'accesso alla rete.

Parimenti è proseguito il dialogo con i principali Operatori del settore, con incontri che hanno permesso all'Organo di vigilanza di acquisire informazioni e dettagli utili ai fini del proseguimento delle verifiche in corso, nonché numerosi spunti di riflessione e contributi sul tema del rafforzamento della tutela dei principi di trasparenza e di parità di trattamento, che sono stati tenuti in massima considerazione dall'OdV nell'ambito dei propri studi e approfondimenti realizzati in materia.



02

**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.

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), Alessandro Alongi (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 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.

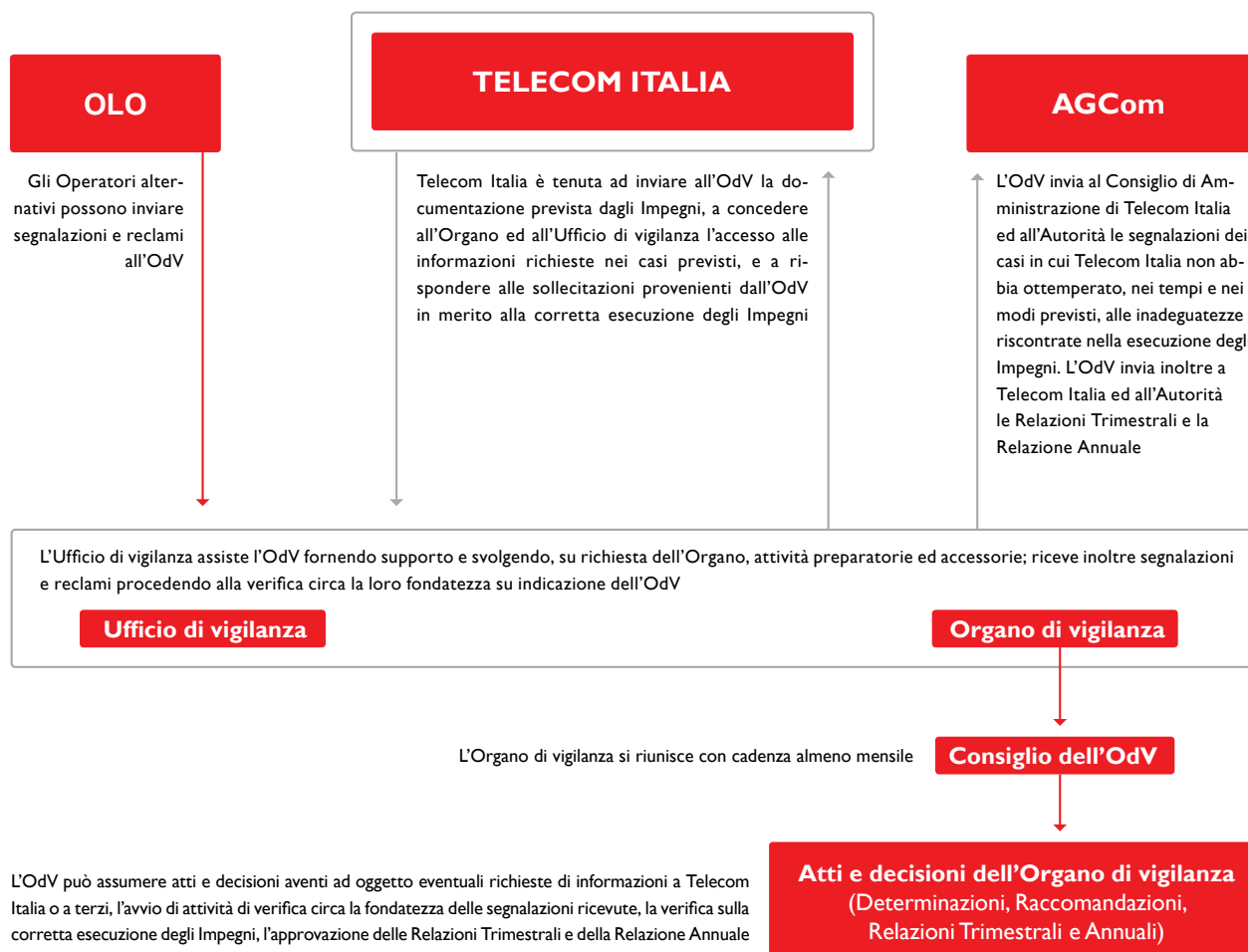
L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni e adotta, nello svolgimento delle proprie funzioni, Determinazioni e Raccomandazioni atte a stimolare una più corretta osservazione degli stessi da parte di Telecom Italia.

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.

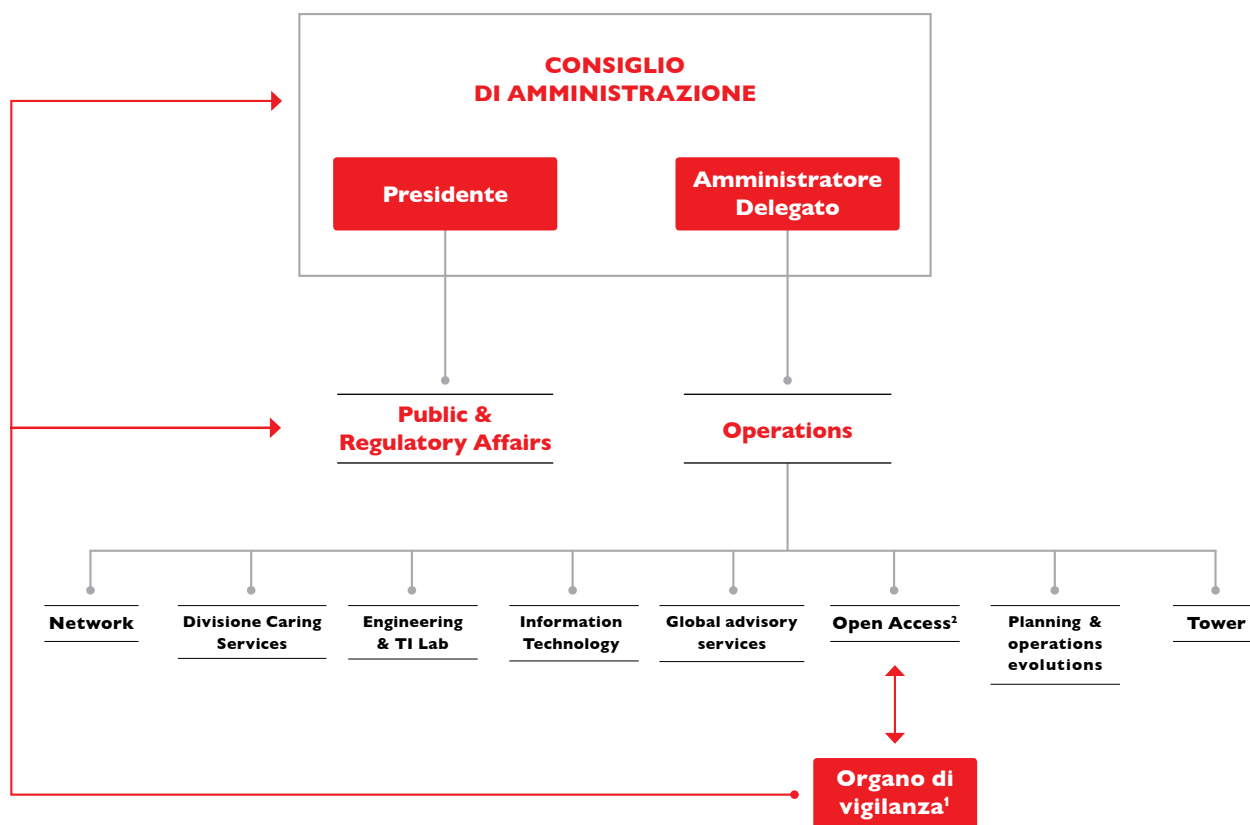
Il modello Open Access è caratterizzato dalla fornitura di servizi in termini di "Equivalence of Output" (EoO), in base ai quali l'offerta del servizio alla divisione commerciale di Telecom Italia ed agli Operatori alternativi avviene con modalità tali da rispettare il principio di parità di trattamento, 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 rispetto alle altre funzioni commerciali di Telecom Italia.

Nel dicembre 2014, l'assetto organizzativo è stato modificato prevedendo la costituzione di una direzione "Operations" nella quale confluiscono, tra l'altro, Open Access, Information Technology e Caring. A guidare questa nuova struttura è stato chiamato l'Ing. Roberto Opilio, che ha assunto l'incarico di Chief of Operations, a diretto riporto dell'Amministratore delegato.

LA GOVERNANCE DI TELECOM ITALIA



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

2 Il Responsabile della Funzione Open Access risponde al responsabile della Funzione Operations



03

**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 nazionali in materia di comunicazioni elettroniche che più hanno avuto influenza nel quadro generale del mercato di riferimento.

3.1.1 GLI INTERVENTI DI NATURA LEGISLATIVA

Il 2014 si è contraddistinto per essere stato un anno ricco di interventi idonei a condizionare il processo di digitalizzazione del Paese e la capacità del conseguimento degli obiettivi fissati dall'Agenda Digitale Italiana sui quali, sia pubblico che privato, hanno profuso un particolare impegno.

La strategia italiana per la banda larga

Nell'ambito dell'Accordo di Partenariato 2014-2020 la Presidenza del Consiglio insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'Agenzia per l'Italia Digitale e all'Agenzia per la Coesione ha predisposto, nel novembre 2014, i piani nazionali «Piano nazionale Banda Ultra Larga» e «Crescita Digitale» per il perseguimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale.

In particolare, nel «Piano nazionale Banda Ultra Larga» il Governo, insieme ai diversi attori coinvolti nella definizione di detta strategia, ha delineato modalità e obiettivi sottesi al raggiungimento dell'ambizioso traguardo disegnato dall'Agenda Digitale, ovvero il raggiungimento, entro il 2020, della copertura fino all'85% della popolazione con una connettività ad almeno 100 Mbps. Per il restante 15% della popolazione, invece, l'obiettivo sarà quello di garantire servizi con velocità pari ad almeno 30 Mbps in download.

La strategia, da un punto di vista strettamente infrastrutturale, è allineata agli obiettivi che sono stati definiti nel 2010 per il secondo pilastro dell'Agenda Digitale Europea: un'Internet in ultrabroadband a più di 100 Mbps che abbia almeno il 50% della popolazione come utente. Insieme alla creazione delle infrastrutture digitali, sarà poi compito della «Strategia per la Crescita Digitale» stimolare il mercato grazie alla creazione e all'offerta di servizi che rendano appetibile l'utilizzo dei collegamenti ultrabroadband.

L'obiettivo del Piano strategico, dunque, è quello di rimediare al gap infrastrutturale e di mercato presenti nel nostro Paese concentrandosi, in particolare, sulla realizzazione delle reti a 100 Mbps, il risultato più difficile da raggiungere per gli Operatori di mercato. La convinzione degli autori del Piano è che proprio su queste debba

concentrarsi prioritariamente l'intervento pubblico, creando le condizioni più favorevoli alla loro realizzazione per la più ampia parte della popolazione possibile.

Ciò sarà possibile, si legge nel documento, con interventi modulati in funzione del diverso punto d'incontro tra domanda e offerta nelle diverse aree del Paese, pur mantenendo fermo l'impegno a rendere disponibili collegamenti ad almeno 30 Mbps per la totalità della popolazione con interventi sussidiari (diretti o indiretti) nelle zone a fallimento di mercato.



L'obiettivo del Piano strategico, è quello di rimediare al gap infrastrutturale e di mercato presenti nel nostro Paese.

Il documento prevede interventi pubblici a supporto dello sviluppo delle infrastrutture passive per circa 6 miliardi di euro, finalizzati a raggiungere l'obiettivo delle coperture sopra dette. Secondo il documento saranno le soluzioni FTTB/FTTH a rappresentare la condizione ideale per la messa a disposizione di un'infrastruttura di rete a banda ultralarga innovativa, dove l'impiego efficiente delle risorse economiche condurrà ad un impiego diretto di queste soluzioni solo nelle aree a maggior potenziale di business, privilegiando una logica evolutiva in cui generalmente la fibra viene dispiegata inizialmente nella tratta di rete primaria (FTTCab), per poi essere estesa nella tratta secondaria fino alla prossimità degli edifici (FTTB e FTTH) ed, eventualmente, fino all'interno delle unità immobiliari (FTTH).

La consultazione online ha contato 5.500 visite e sui due documenti sono pervenuti oltre 50 contributi da diversi attori del settore. Nei prossimi mesi saranno adottati i testi finali comprensivi della valutazione di tutte le osservazioni, commenti e raccomandazioni ricevute.

Gli investimenti e le norme sull'infrastruttura: lo "Sblocca Italia"

Nel Consiglio dei ministri del 29 agosto 2014, il Governo ha disposto l'approvazione del decreto legge contenente misure urgenti per l'apertura dei cantieri, la realizzazione delle opere pubbliche, la digitalizzazione del Paese, la semplificazione burocratica, l'emergenza del dissesto idrogeologico e per la ripresa delle attività produttive, provvedimento denominato "Sblocca Italia".

Nel campo dell'infrastruttura delle reti di accesso a larga banda, il decreto-legge 12 settembre 2014 n. 133, convertito con modificazioni con la legge n. 164 dell'11 novembre 2014, ha previsto una serie di agevolazioni per la realizzazione di reti di comunicazione elettronica a banda ultralarga e, nel contempo, sono state disposte norme di semplificazione per le procedure di scavo e di posa aerea dei cavi, nonché per la realizzazione delle reti di comunicazioni elettroniche.

Nel dettaglio del provvedimento, per gli Operatori che intendono investire nella rete di accesso è stata prevista la concessione, fino al 31 dicembre 2015, di un credito d'imposta IRES e IRAP, entro il limite massimo del 50 per cento dell'investimento, per la realizzazione di interventi infrastrutturali di realizzazione di reti di comunicazione elettronica a banda ultralarga.

Il provvedimento in questione ha previsto anche l'istituzione del Sistema informativo nazionale federato delle infrastrutture, con l'obiettivo di elaborare soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale in

relazione alla banda larga e ultralarga e con lo scopo di conseguire anche una mappatura delle infrastrutture di banda larga e ultralarga presenti nel territorio nazionale. Vengono previste, all'interno della legge, nuove disposizioni per incentivare e favorire l'infrastrutturazione degli edifici con impianti di comunicazione elettronica e, in particolare, tutti gli edifici di nuova costruzione dal 1° luglio 2015 dovranno essere equipaggiati con un'infrastruttura fisica multiservizio passiva interna all'edificio, costituita da adeguati spazi installativi e da impianti di comunicazione ad alta velocità in fibra ottica fino ai punti terminali di rete.

Inoltre, sempre in virtù del medesimo provvedimento viene disposto, entro due mesi dalla data di entrata in vigore del decreto, il termine di dodici mesi per l'adozione da parte dell'Agcom del catasto delle infrastrutture istituito dalla medesima Autorità con la Delibera n. 622/11/CONS con l'intento del legislatore di elaborare, in tal modo, soluzioni innovative volte a colmare il divario digitale in relazione alla banda larga e ultralarga e di conseguire una mappatura della rete di accesso ad internet. L'Autorità di settore, costituirà, così, una banca di dati di tutte le reti di accesso ad internet di proprietà sia pubblica sia privata esistenti nel territorio nazionale, dettagliando le relative tecnologie nonché il grado di utilizzo delle stesse, grazie anche al periodico aggiornamento che richiederà agli Operatori presenti sul mercato.

Accanto allo "Sblocca Italia", con il decreto-legge 145/2013 convertito con legge n. 9 del 21 febbraio 2014 soprannominato "Destinazione Italia", si estende l'applicabilità delle disposizioni contenute nel D.M. del 1° ottobre 2013 (specifiche tecniche delle operazioni di scavo e ripristino per la posa di infrastrutture digitali nelle infrastrutture stradali) anche allo scavo per l'installazione dei ricoveri delle infrastrutture digitali necessarie per il collegamento degli edifici alle reti di telecomunicazione disponendo la presentazione - da parte dell'Operatore - di un'unica istanza per lo scavo e per l'installazione dei ricoveri delle infrastrutture nel caso di installazione contemporanea di entrambe le fattispecie.

I bandi governativi relativi al Piano Strategico Banda Ultra Larga

Il Ministero dello Sviluppo Economico ha emanato, tramite la società "in house" Infratel, alcuni bandi regionali per lo sviluppo della banda ultra larga nelle aree a falimento di mercato, nell'ambito del Piano Strategico Banda Ultra Larga approvato dalla Commissione Europea in data 18 dicembre 2012 (Aiuto di Stato SA 34199 (2012/N)). A fine 2014 risultano pubblicati tutti i bandi relativi alle 6 Regioni interessate al primo intervento attuativo NGAN Mezzogiorno (Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Sicilia e Puglia) per un totale di 343 milioni di euro e un primo bando relativo allo sviluppo della Banda Ultra Larga nella regione Lazio per un totale di circa 15 milioni di euro. Telecom Italia ha partecipato a tutti i sette bandi finora emanati.

I provvedimenti normativi per l'attuazione dell'Agenda Digitale Italiana

Nel quadro delle indicazioni dell'Agenda Digitale Europea, il Governo si è posto l'obiettivo di modernizzare i rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate e dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi, a potenziare l'offerta di connettività a larga banda, a incentivare cittadini e imprese all'utilizzo di servizi digitali e a promuovere la crescita di capacità industriali adeguate a sostenere lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi.

L'Agenda Digitale Italiana (ADI) è stata istituita, come disposto dall'art. 47 del decreto-legge n. 5/2012, il 1° marzo 2012, contestualmente ad un'apposita Cabina di Regia (organo operativo dell'ADI) con il compito di accelerare il percorso di attuazione dell'Agenda Digitale Italiana. La Cabina di Regia definisce la strategia italiana per l'Agenda digitale ed è composta dal Ministro dello Sviluppo economico, il Ministro per la Pubblica amministrazione, il Ministro per la Coesione territoriale, il Ministro dell'Istruzione, il Ministro della Salute, il Ministro dell'Economia, il Ministro delle Politiche agricole, un presidente di regione e un sindaco designati dalla Conferenza Unificata.

Al fine di realizzare detti obiettivi, con il decreto-legge n. 83/2012, convertito nella legge n. 134/2012, è stata istituita l'Agenda per l'Italia Digitale (AgID), ente deputato alla realizzazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana, in coerenza con gli indirizzi elaborati dalla Cabina di Regia, con particolare riferimento allo sviluppo delle reti di nuova generazione e dell'interoperabilità tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni e tra questi e quelli dell'Unione Europea. L'ente così istituito, ha ereditato le competenze del Dipartimento per la Digitalizzazione e l'Innovazione della Presidenza del Consiglio, dell'Agenda per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione, di DigitPA e dell'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie dell'informazione per le competenze sulla sicurezza delle reti.

Nel mese di luglio 2014, il Presidente del Consiglio dei ministri ha nominato la dott.ssa Alessandra Poggiani nuovo Direttore generale dell'AgID e l'On. Stefano Quintarelli Presidente del comitato di indirizzo organo, questo, chiamato ad occuparsi di definire le strategie dell'Agenda.

Con l'art. 24-ter del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 (convertito con L. 11 agosto 2014, n. 114) recante «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari», il legislatore ha introdotto delle modifiche alle regole tecniche previste per l'attuazione dell'Agenda stessa, come definite dall'art. 47 del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5.

La semplificazione della Pubblica Amministrazione e l'aumento dell'efficienza delle Autorità indipendenti

Con l'approvazione del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 convertito con la legge 11 agosto 2014, n. 114 recante «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari», il Parlamento ha introdotto nuove disposizioni finalizzate alla semplificazione e all'aumento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, anche relativamente alle Autorità indipendenti.

Tra gli interventi più significativi figurano le misure tese a razionalizzare costi e funzioni delle autorità indipendenti medesime. In particolare (articolo 22):

- è esclusa la possibilità che i componenti di un'autorità indipendente, alla scadenza del mandato, possano essere nominati presso altra autorità nei cinque anni successivi; sono introdotte alcune incompatibilità per dirigenti e membri delle autorità di regolazione dei servizi pubblici, Consob, Banca d'Italia e Ivass;
- è disposta una nuova procedura gestionale unitaria delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale in varie Autorità amministrative indipendenti, previa stipula di apposite convenzioni e si prevede l'adozione di misure per una riduzione percentuale del trattamento economico accessorio. Al contempo, si prevede una riduzione della spesa per incarichi di consulenza, studio e ricerca e per gli

organi collegiali, la gestione unitaria dei servizi strumentali nonché l'assoggettamento alle disposizioni in materia di acquisti centralizzati delle p.a.

- sono individuati criteri comuni ai quali le autorità devono attenersi nella gestione delle spese per gli immobili.

Tra le misure relative a singole autorità, si segnala la soppressione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (AVCP) ed il trasferimento delle relative funzioni all'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC), le cui attribuzioni sono complessivamente riordinate (articolo 19). Si prevedono infine interventi concernenti l'ordinamento della Consob, i cui componenti tornano ad essere cinque.

La tutela degli interessi strategici nazionali

Come già dato conto nell'ultima Relazione annuale 2014, il Governo italiano, già dal 2013, aveva dato avvio al lungo iter finalizzato ad introdurre nel sistema legislativo nazionale alcuni strumenti normativi capaci di tutelare gli asset strategici nazionali, al fine di salvaguardare gli assetti proprietari delle società operanti in settori reputati d'interesse nazionale, attraverso l'introduzione di poteri speciali di *governance* societaria e di strumenti di difesa dalle scalate ostili (c.d. *golden power*).

I poteri speciali esercitabili nei settori della difesa, dell'energia, dei trasporti e delle comunicazioni consistono nella possibilità di far valere il veto dell'esecutivo alle delibere, agli atti e alle operazioni concernenti asset strategici, in presenza dei requisiti richiesti dalla legge (minaccia di grave pregiudizio per gli interessi pubblici relativi alla sicurezza e al funzionamento delle reti e degli impianti e alla continuità degli approvvigionamenti), ovvero imporvi specifiche condizioni. In aggiunta a ciò, grazie al nuovo strumento, è oggi possibile porre condizioni all'efficacia dell'acquisto di partecipazioni da parte di soggetti esterni all'Unione Europea in società che detengono c.d. "attivi strategici" e, in casi eccezionali, opporsi all'acquisto stesso.

Questo complesso di poteri è stato definito dal decreto-legge 15 marzo 2012 n. 21 (convertito, con modificazioni, nella legge 11 maggio 2012, n. 56) il quale aveva rinviato a successivi regolamenti il compito di individuare le reti e gli impianti oggetto di tutela, ivi compresi quelli necessari ad assicurare l'approvvigionamento minimo e l'operatività dei servizi pubblici essenziali, i beni e i rapporti di rilevanza strategica per il sistema-Paese.

Il Regolamento per l'individuazione delle procedure per l'attivazione dei poteri speciali nei settori della difesa e della sicurezza nazionale, a norma dell'articolo 1, comma 8, del decreto-legge 15 marzo 2012 n. 21, è stato approvato dal Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2014, salvo poi essere stato abrogato e sostituito dal D.P.R. 108/2014. Il nuovo provvedimento, che sostituisce integralmente il D.P.C.M. n. 253/2012 (come integrato dal D.P.C.M. n. 129/2013), non fa più menzione dell'inclusione tra gli attivi strategici per la difesa e la sicurezza nazionali delle reti e degli impianti utilizzati per la fornitura dell'accesso agli utenti finali dei servizi rientranti negli obblighi del servizio universale e dei servizi a banda larga e ultralarga, originariamente ivi contenuti.

Con disposizioni simili a quelle previste per il comparto sicurezza e difesa, anche nel campo delle telecomunicazioni, attraverso specifici regolamenti, sono state caratterizzate norme e modalità volte all'individuazione

degli asset strategici, le modalità di esercizio dei poteri speciali e l'individuazione di ulteriori disposizioni attuative della nuova disciplina.

Nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2014 sono stati pubblicati i due regolamenti concernenti la disciplina dei poteri speciali nei settori dell'energia, dei trasporti e delle telecomunicazioni. Grazie a tali atti, il Governo è stato giuridicamente abilitato ad operare sugli assetti societari dei soggetti che operano nei settori oggetto di tale normazione.

Nello specifico, nell'estate del 2014, sono stati emanati il D.P.R. 25 marzo 2014, n. 85 contenente il «Regolamento per l'individuazione degli attivi di rilevanza strategica» e il D.P.R. 25 marzo 2014, n. 86 contenente il «Regolamento per l'individuazione delle procedure per l'attivazione dei poteri speciali».

Nello specifico, con il D.P.R. 25 marzo 2014, n. 85, il Governo ha individuato gli attivi di rilevanza strategica, tra l'altro, anche nel settore delle comunicazioni. In virtù di detto provvedimento, ai fini dell'esercizio dei poteri speciali, gli attivi di rilevanza strategica sono individuati nelle reti dedicate e nella rete di accesso pubblica agli utenti finali in connessione con le reti metropolitane, i router di servizio e le reti a lunga distanza, nonché negli impianti utilizzati per la fornitura dell'accesso agli utenti finali dei servizi rientranti negli obblighi del servizio universale e dei servizi a banda larga e ultralarga, e nei relativi rapporti convenzionali, fatte salve le disposizioni della direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, e della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 ottobre 1995.

Con il successivo D.P.R. 25 marzo 2014, n. 86, l'esecutivo ha adottato il Regolamento per l'individuazione delle conseguenti procedure per l'attivazione dei

poteri speciali, a norma dell'articolo 2, comma 9 del decreto-legge 15 marzo 2012, n. 21.

A seguito di queste innovazioni normative, il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, riunitosi il 26 giugno 2014, ha deliberato l'abrogazione dell'art. 22 dello Statuto della società, che recepiva la normativa in materia di poteri speciali dello Stato emanata in occasione delle privatizzazioni (cosiddetta *golden share*).

Accanto allo strumento della c.d. *golden power*, il legislatore ha previsto altri strumenti normativi tesi a tutelare le società operanti in settori giudicati strategici per l'economia nazionale.

Nella medesima logica di salvaguardia delle società d'interesse nazionale, si innesta l'articolo 7 del decreto-legge n. 34 del 2011, che ha autorizzato la Cassa Depositi e Prestiti ad assumere partecipazioni in società di rilevante interesse nazionale, in termini di strategicità del settore di operatività, di livelli occupazionali, di entità di fatturato ovvero di ricadute per il sistema economico-produttivo del Paese. In particolare, sono state definite "di rilevante interesse nazionale" le società di capitali operanti nei settori della difesa, della sicurezza, delle infrastrutture, dei trasporti, delle comunicazioni, dell'energia, delle assicurazioni e dell'intermediazione finanziaria, della ricerca e dell'innovazione ad alto contenuto tecnologico e dei pubblici servizi.

Una carta dei diritti per Internet

La Presidenza della Camera dei Deputati ha promosso, nel mese di luglio 2014, la costituzione di una Commissione di studio per l'elaborazione di principi in tema di diritti e doveri relativi ad Internet, iniziativa inedita in Italia. La finalità di tale istituzionalizzazione è da ricercare nella nascita della consapevolezza che internet è una dimensione essenziale per il presente

e il futuro delle nostre società, una dimensione diventata in poco tempo un immenso spazio di libertà, di crescita, di scambio e di conoscenza.

L'idea di giungere alla redazione di una Carta dei diritti e quindi alla costituzione della Commissione alla Camera fa seguito ad alcuni incontri e seminari svolti proprio alla Camera dei deputati su questi temi. L'iniziativa nasce, inoltre, anche in coincidenza con altre assunte in questo ambito negli ultimi anni, con una accelerazione proprio in questi ultimi mesi, a livello internazionale. Tra queste l'approvazione in Brasile della legge cosiddetta "Marco civil" nell'aprile 2014, le sentenze della Corte di giustizia dell'Unione Europea dell'8 aprile e del 13 maggio 2014, la raccomandazione del Consiglio d'Europa anch'essa dell'aprile 2014 e la sentenza della Corte Suprema Usa del 25 giugno 2014.

A far parte della Commissione di studio sono stati chiamati deputati attivi sui temi dell'innovazione tecnologica e dei diritti fondamentali, studiosi ed esperti, Operatori del settore e rappresentanti di associazioni.

Dopo un'intensa attività di studio, è stata presentata il 13 ottobre 2014 dal Presidente della Camera dei deputati la prima bozza della carta italiana dei diritti degli utenti di Internet. Il documento, elaborato dalla commissione guidata dall'On. Stefano Rodotà, si compone di 14 articoli incentrati sul pieno riconoscimento di libertà, eguaglianza, dignità e diversità di ogni persona. La garanzia di questi diritti è condizione necessaria perché sia assicurato il funzionamento democratico delle Istituzioni, e perché si eviti il prevalere di poteri pubblici e privati che possano portare ad una società della sorveglianza, del controllo e della selezione sociale.

Internet si configura, così, come uno spazio sempre più importante per l'autorganizzazione delle persone e dei gruppi e come uno strumento essenziale per promuovere la partecipazione individuale e collettiva ai processi democratici e l'eguaglianza sostanziale.

Altro tema sottolineato dalla Carta è la sicurezza in rete, che "deve essere garantita come interesse pubblico, attraverso l'integrità delle infrastrutture e la loro tutela da attacchi esterni, e come interesse delle singole persone. Non sono ammesse limitazioni delle libertà di manifestazione del pensiero" e, parimenti, "deve essere garantita la tutela della dignità delle persone da abusi connessi a comportamenti negativi, quali l'incitamento all'odio, alla discriminazione e alla violenza".

La bozza di Carta costituzionale, presentata durante la riunione dei Parlamenti dell'Unione Europea, nata per fare da base a eventuali interventi legislativi e per essere portata sui tavoli di discussione internazionali, introduce il diritto fondamentale di accesso a Internet, ovvero quello di potersi connettere da qualsiasi zona del Paese, a prescindere da qualsivoglia situazione economica e culturale di partenza. Il documento, così elaborato, è stato posto in consultazione pubblica con la specifica volontà di coinvolgere tutti i cittadini affinché questi possano proporre le proprie modifiche ed integrazioni sulle principali tematiche strettamente connesse alla rete internet, sia dal punto di vista dei fruitori che di tutti coloro i quali contribuiscono immettendo contenuti online.

La Consultazione, avviata il 27 ottobre 2014, avrà una durata di quattro mesi, al termine dei quali verrà approvata la versione finale della Dichiarazione dei diritti in internet.

3.1.2 GLI INTERVENTI DI NATURA REGOLAMENTARE

Con riferimento all'attività dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, numerosi provvedimenti sono intervenuti durante il 2014 su gran parte degli aspetti relativi alla regolamentazione delle comunicazioni elettroniche, rilevanti anche per le attività svolte dall'Organo di vigilanza.

L'indagine conoscitiva sulla concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni

Innanzitutto va data nota della Delibera n. 1/14/CONS, con la quale l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, congiuntamente all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (con proprio Provvedimento n. 24719) ha dato avvio ad un'indagine conoscitiva sulla concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni, con particolare riferimento ai servizi di accesso e alle prospettive di investimento nelle reti a banda larga e ultra-larga, sia fissa che mobile.

L'iniziativa, conclusasi agli inizi del mese di novembre, ha avuto come scopo principale quello di acquisire informazioni relative alle prospettive del mercato ed elementi utili per definire strategie regolamentari adeguate all'evoluzione tecnologica e di mercato, identificare la maggiori criticità concorrenziali nella fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche, favorire la promozione degli investimenti infrastrutturali e dell'innovazione per il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda Digitale per il 2020.

L'assunto di partenza dell'indagine è stata la valutazione dell'importanza strategica delle reti di comunicazione elettronica, asset che costituisce la struttura portante dell'economia digitale e della società dell'informazione e, oggi più che mai, un fattore determinante per la competitività e la crescita economica. Ne discende quindi, a giudizio dell'indagine, la necessità di colmare il ritardo che l'Italia sconta nello sviluppo delle reti di comunicazione a banda ultra-larga e nella diffusione delle competenze digitali nella popolazione e tra le imprese.

Sulla base di queste premesse, le due Autorità, prospettando diversi scenari tecnologici e di mercato con le relative ricadute in termini competitivi, hanno fornito un contributo tecnico condiviso, funzionale alla comprensione ed alla valutazione dei risultati conseguibili attraverso l'iniziativa privata e, di conseguenza, utile alla definizione di un contesto istituzionale di regole efficaci, coerenti e trasparenti.

Le risultanze della ricerca pongono in rilievo diversi punti rilevanti, primo fra tutti la necessità imprescindibile di dotare il sistema-Paese di reti e servizi di nuova generazione. La loro realizzazione, si legge nelle conclusioni dello studio, deve essere riconosciuta come un'esigenza prioritaria per la competitività dell'intero sistema economico e per la crescita, meritevole di un intervento di politica pubblica, in quanto le sole forze di mercato non basteranno al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea.

A sostegno di ciò, le due Autorità intravedono la necessità di un piano strategico nazionale per lo sviluppo delle reti, capace di individuare, in maniera organica, le aree di intervento, la semplificazione delle relazioni tra i diversi decisori coinvolti e idoneo a pianificare gli interventi sulle infrastrutture. Accanto a ciò, un insieme di politiche pubbliche tese al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea che possono riguardare anche aree nelle quali gli Operatori privati hanno già definito piani di investimento. L'aiuto pubblico appare, infatti, imprescindibile per assumere un ruolo di guida del processo innovativo del settore e garantirne il processo concorrenziale, sia nella sua declinazione statica che dinamica.

L'indagine, che ha coinvolto tutti gli Operatori di settore, ha visto la partecipazione anche dell'Organo di vigilanza che, in un'apposita audizione presso la sede di AGCom il 1° luglio 2014, ha portato il proprio contributo in merito all'indagine in questione.

Durante l'incontro, il Board ha potuto esprimere il proprio punto di vista in merito all'attuale modello di Equivalence, soffermandosi sui limiti di questo ed esponendo le relative proposte di adeguamento degli Impegni nell'ottica di rafforzamento del modello ad oggi vigente.

In rapporto a questo modello, è stata espressa la convinzione, da parte del Board, che l'attuale disegno basato sul principio dell'EoO, così come concepito dalla Delibera n. 718/08/CONS, richiede alcuni interventi di aggiornamento, considerata in particolare l'evoluzione regolamentare, tecnologica e di mercato intervenuta dal 2008 ad oggi, ed è pertanto da prendere in considerazione l'eventualità di avviare un dibattito su questi temi in occasione della revisione degli Impegni, trascorsi ormai cinque anni dalla loro esistenza.

La regolamentazione e gli interventi nelle reti di nuova generazione

È proseguito, lungo l'intero anno, l'iter relativo alla finalizzazione del procedimento concernente l'identificazione e l'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE), avviato dall'Autorità il 4 settembre 2012 con la Delibera n. 390/12/CONS.

Obiettivo dell'analisi sarà quello di valutare il grado di concorrenza dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa e dell'eventuale sussistenza di Operatori con significativo potere di mercato, processo conclusivo che porterà alla revoca, al mantenimento o la modifica degli obblighi regolamentari già oggi in essere, ovvero l'introduzione di nuove prescrizioni per quelli che risulteranno essere Operatori c.d. "SPM".

Con due distinti procedimenti (Del. n. 65/14/CONS e Del. n. 366/14/CONS), l'Autorità ha prorogato i termini di conclusione della verifica in parola. Da ultimo, il 29 gennaio 2015, l'Autorità ha pubblicato il provvedimento n. 42/15/CONS con il quale ha posto in consultazione il provvedimento conclusivo dell'analisi di mercato 2014-2017.

Ai sensi dell'articolo 19 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, l'Autorità effettua periodicamente (di norma ogni tre anni) un'analisi dei mercati rilevanti, tenendo conto di quelli individuati nella Raccomandazione dalla Commissione Europea. Nel caso in cui venga accertato che un mercato rilevante non è effettivamente concorrenziale, l'Autorità individua le imprese che dispongono di un significativo potere di mercato ed impo-

ne a tali imprese gli obblighi regolamentari previsti dagli articoli del Codice, tra cui gli obblighi di trasparenza e non discriminazione, ovvero mantiene in vigore o modifica gli obblighi già esistenti. Nella procedura consultiva avviata con il provvedimento in parola, e propedeutica all'adozione del provvedimento finale, è stata avvalorata la necessità di strutturare ulteriori interventi finalizzati a rafforzare l'attuale modello di equivalence.

Il modello elaborato e posto in consultazione si propone quattro linee principali di intervento, tendenti al consolidamento degli obblighi di non discriminazione:

- L'aggiornamento dei key performance indicator;
- Il potenziamento dell'equivalence di accesso alle informazioni;
- L'aggiornamento della governance della piattaforma di EoO;
- SLA e penali.

In merito al primo intervento, l'aggiornamento dei key performance indicator, è stata messa in consultazione la proposta di sostituzione dell'attuale paniere di KPI con gli indicatori definiti nell'ambito del Gruppo Monitoraggio Impegni, unitamente agli indicatori di qualità definiti dalla diffida a Telecom Italia di cui alla Delibera n. 309/14/CONS. Accanto a ciò, il provvedimento propone l'introduzione di KPO capaci di indicare un *range* di valori-soglia oltre il quale gli scostamenti tra il segmento wholesale e il segmento retail sono da ritenersi indicativi di una violazione della parità di trattamento. Il tavolo tecnico, utile allo studio e alla predisposizione degli indicatori, vedrà la partecipazione anche dell'OdV in qualità di osservatore.

In merito al secondo ambito di intervento, quello relativo al potenziamento dell'equivalence di accesso alle informazioni (rappresentato dalle indicazioni rese pubbliche da Telecom Italia e veicolate agli Operatori alternativi attraverso i consueti canali informativi), il provvedimento in consultazione propone di voler rafforzare l'attuale modello di EoO con alcune misure specifiche, volte a garantire la non discriminazione anche nell'accesso alle informazioni di rete (c.d. equivalence of information). Tra le misure proposte l'obbligo, in capo a Telecom Italia, di non attuare nessuna discriminazione tra la propria divisione retail e gli Operatori alternativi nell'accesso a tutte le informazioni necessarie per la definizione del mix ottimale di risorse di rete da utilizzare per la predisposizione di offerte commerciali; l'obbligo di garantire elevati standard di qualità delle basi di dati messe a disposizione degli Operatori alternativi a supporto dei processi di delivery e assurance e, infine, l'obbligo di introdurre, attraverso opportune attività di test concordate con gli Operatori interessati, un pre-esercizio dei rilasci informatici che coinvolgono i processi di delivery e assurance, idoneo a compiere le opportune verifiche secondo un protocollo di azioni predefinite e propedeutiche ad ogni singolo rilascio software.

Tra le misure suggerite, invece, per un efficace aggiornamento della governance della piattaforma di EoO, si è inteso proporre la conferma dell'OdV come rimedio regolamentare, accessorio agli obblighi di non discriminazione prefiggendosi, nel contempo, di integrarne funzioni e competenze dello stesso. In particolare, con lo scopo di prevenire, su base volontaria, l'insorgere di controversie formali tra gli Operatori, l'Autorità intende avvalersi della collaborazione dell'Organo di vigilanza nella conduzione di attività pre-istruttorie in materia

di accertamento e verifica del rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento e, in linea generale, in tutte quelle attività “conciliative”, volte alla risoluzione di specifiche problematiche di carattere tecnico-operativo tra Operatori e relative ai servizi di accesso alla rete.

Al fine di rafforzare l'autonomia e l'efficacia del modello di *governance* medesimo, viene proposto, inoltre, di modificare alcune disposizioni relative al funzionamento e all'organizzazione dell'OdV, imponendo a Telecom l'obbligo di sottoporre all'approvazione dell'Autorità le modifiche al regolamento dell'OdV medesimo e garantirne la piena autonomia del *budget* in termini di utilizzo delle risorse economiche, gestione e incentivazione del personale. In tutte le attività istruttorie e di verifica condotte dall'Organo, esso è tenuto ad assicurare un costante coordinamento della propria azione con quella dell'Autorità, predisponendo all'uopo adeguate garanzie di contraddittorio e partecipazione degli Operatori alternativi a tutti i procedimenti istruttori e di vigilanza.

Quarto intervento, infine, relativo alla revisione delle dinamiche sin qui applicate su SLA e penali, con l'obiettivo di procedere ad un rafforzamento del contesto. La proposta in consultazione mira ad applicare un regime di SLA e penali differenziato, in modo da rafforzare le garanzie di non discriminazione e di replicabilità tecnica ed economica delle offerte dell'incumbent sul mercato retail. In virtù di ciò, si è voluto differenziare le diverse modalità di applicazione, distinguendo tra aree competitive e aree non competitive. Coerentemente a ciò, la proposta della quantificazione delle nuove penali risultano più elevate in caso di disservizi su servizi destinati alla clientela business, servizi wholesale per la fornitura di banda ultra-larga e servizi non orientati al costo nelle aree competitive, con l'importo delle singole penali crescente all'aumento del numero complessivo di disser-

vizi che vengono rilevati su ogni singolo servizio nel periodo di riferimento.

Nell'ambito dei provvedimenti regolamentari per le reti di nuova generazione, si da nota della Delibera n. 155/14/CONS del 9 aprile 2014 con la quale l'Autorità ha stabilito le condizioni attuative degli obblighi di co-locazione e accesso al cabinet.

Il provvedimento disciplina la realizzazione dell'infrastruttura idonea a permettere agli Operatori alternativi di partecipare con i propri servizi al mercato dei servizi trasmissivi di nuova generazione. Nello specifico, si dettano precise regole per la realizzazione di armadi e sopralzi sulla base delle specifiche tecniche individuate dall'apposito Tavolo Tecnico, nonché le specifiche dei sopralzi stessi da installare, a cura OLO, sopra gli armadi di Telecom Italia.

I provvedimenti sulle reti tradizionali in rame

Riguardo le condizioni economiche per la fornitura del servizio di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa in ottemperanza agli obblighi di servizio universale, con la Del. n. 136/14/CONS del 31 marzo 2014 l'Autorità ha provveduto ad aggiornare il listino contenente gli importi per il calcolo del contributo supplementare per la fornitura del servizio di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa (disciplina originariamente dettata dalla Del. n. 385/11/CONS). Sempre in questo ambito, con la Delibera n. 100/14/CIR si è disposta la conclusione dell'iter istruttorio relativo all'applicabilità del meccanismo di ripartizione e alla valutazione del costo netto del servizio universale per l'anno 2007.

I nuovi parametri così individuati dovranno essere utilizzati da Telecom Italia per il calcolo del contributo supplementare a carico del cliente retail nel caso di richiesta di collegamento alla rete telefonica

pubblica in postazione fissa nelle aree cd. "oltre il perimetro abitato".

Sempre in tema di obblighi di servizio universale, il 1° luglio 2014, Telecom Italia ha richiesto all'Autorità di verificare "la sussistenza delle condizioni di mercato [...] per il mantenimento o meno degli obblighi di servizio universale".

Sulla scorta di ciò, nel successivo mese di settembre, l'Autorità ha dato avvio al procedimento istruttorio concernente l'individuazione dei criteri per la designazione di uno o più Operatori incaricati di fornire il servizio universale nelle comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 58 del Codice delle Comunicazioni elettroniche. Al fine di acquisire valutazioni e proposte sulle tematiche relative all'oggetto del procedimento, i soggetti interessati sono stati invitati a presentare contributi e documenti.

Sempre all'interno del medesimo ambito, con la Comunicazione del 24 settembre 2014 è stato dato avvio al procedimento per l'attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale per l'anno 2015.

In merito alle Consultazioni pubbliche principiate dall'Autorità va data nota di quella avviata dalla Delibera n. 258/14/CONS, in merito all'esecuzione delle tre sentenze del Consiglio di Stato (le n. 1837/13, n. 1645/13 e n. 1856/13) relative alle Delibere n. 731/09/CONS e n. 578/10/CONS concernenti i prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia alla rete fissa per gli anni 2010-2012, annullate in parte dai giudici amministrativi.

La decisione, adottata dal Consiglio nella seduta del 15 dicembre 2014, dà ottemperanza a due dei rilie-

vi del Consiglio di Stato, stabilendo una riduzione del canone di unbundling per ciascuno degli anni dal 2010 al 2012. Per i profili relativi ai canoni dei servizi bitstream e WLR, invece, si dovrà attendere l'esecuzione di un'altra sentenza del medesimo organo giudiziario, riguardante il canone del servizio bitstream naked per il 2009, il cui esame è all'ordine del giorno di una delle prime riunioni del Consiglio dell'Autorità del 2015.

Un successivo intervento dell'Autorità nel mercato dell'accesso si è registrato nel mese di giugno, con una netta presa di posizione del regolatore nazionale, in considerazione delle numerose segnalazioni degli Operatori alternativi, diffidando Telecom Italia con riguardo al rispetto degli obblighi di fornitura dei servizi di accesso wholesale.

I disservizi segnalati dagli OLO riguardavano, nello specifico, ritardi o mancate attivazioni di servizi all'ingrosso alla data concordata o entro lo SLA, scarti (KO) non giustificati, eccessivo ricorso a modifiche della data di attivazione del servizio richiesto, mancato invio delle notifiche previste dalle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori sulle attività svolte da Telecom Italia in qualità di fornitore dei servizi di accesso, mancato espletamento delle richieste di portabilità di numeri geografici (NPG).

La diffida del regolatore, formalizzata con la Del. 309/14/CONS del 19 giugno 2014, ha ingiunto a Telecom Italia di utilizzare causali di scarto, degli ordini degli OLO, coerenti con le disposizioni conformi a quelle definite dalla regolamentazione vigente; di rispettare tutti gli obblighi di comunicazione delle procedure previste nei processi ULL, con particolare riferimento alla c.d. DAC (Data di attesa consegna); di rimodulare la DAC di ordini di OLO solo per circostanze eccezionali da documentare adeguatamente; di ripristinare, entro il mese di lu-

glio 2014, il corretto funzionamento dei propri sistemi di provisioning, incluso il proprio CRM e di smaltire, entro 15 giorni dalla notifica del provvedimento, gli ordini degli OLO che eccedano la DAC originaria.

Infine, si ricordano in questa sede i diversi provvedimenti di proroga (Delibera n. 409/14/CONS del 29 luglio 2014 e n. 558/14/CONS del 31 ottobre 2014) del procedimento volto all'identificazione e all'analisi del mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate, (mercato n. 6 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2007/879/CE), nonché la Delibera n. 559/14/CONS del 31 ottobre 2014, con la quale l'Autorità ha dato avvio alla consultazione pubblica concernente l'identificazione e l'analisi del mercato dell'accesso all'ingrosso di alta qualità in postazione fissa (mercato n. 4 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE), il cui termine per la raccolta dei contributi è stato prorogato con successivo provvedimento n. 619/14/CONS del 10 dicembre 2014.

Gli interventi dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

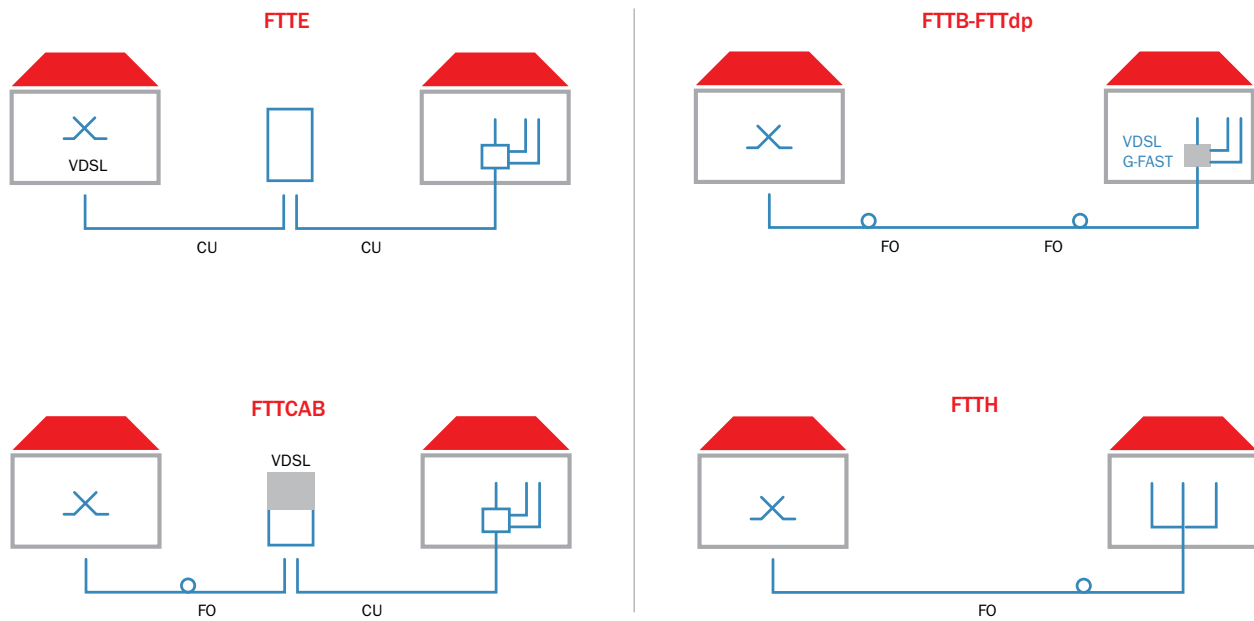
Nel marzo 2013 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato aveva dato avvio ad un'istruttoria relativa ai servizi tecnici accessori all'ingrosso alla rete fissa telefonica, volta a verificare se le società Alpitel, Ceit Impianti, Sielte, Sirti, Site e Valtellina avevano posto in essere condotte in grado di restringere la concorrenza in questo specifico mercato. Il provvedimento (denominato I761) avviato su segnalazione dell'Operatore Wind ed ancora in fase d'istruzione, è teso a verificare l'esistenza o meno di un'intesa volta a stabilire congiuntamente i prezzi per i servizi di manutenzione correttiva dei guasti di rete (c.d. *service assurance*).

Nell'attività di verifica così avviata, e dalle relative informazioni acquisite nel corso del procedimento, è emersa una condotta critica di Telecom Italia, consistente in diverse iniziative adottate in occasione della formulazione delle offerte verso gli Operatori Wind e Fastweb da parte dei manutentori per servizi tecnici accessori. Tali offerte si sono rivelate potenzialmente idonee a influenzare le condizioni di offerta dei servizi tecnici accessori, nonché a prevenire la disaggregazione di tali servizi, in modo da ostacolare i concorrenti nella fornitura dei servizi di telecomunicazioni ai clienti finali.

In considerazione che, se verificata, tale condotta potrebbe apparire come suscettibile di configurare un abuso di posizione dominante da parte di Telecom Italia, nell'adunanza del 19 giugno 2014, il Consiglio dell'Autorità ha disposto di ampliare l'oggetto del procedimento, avviato in data 27 marzo 2013, al fine di accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 102 TFUE da parte della medesima società; il 29 dicembre 2014, l'Autorità ha pubblicato gli Impegni presentati da Telecom Italia ai sensi dell'art. 14 ter della L. 287/1990 affinché i terzi interessati potessero esprimere le proprie osservazioni in merito.

Contestualmente al tale pubblicazione, l'Autorità ha fissato nel 29 marzo 2015 la data entro la quale terminare il procedimento di valutazione degli Impegni, salvo l'ulteriore tempo necessario per l'acquisizione di pareri obbligatori.

Di seguito, vengono schematizzate le diverse soluzioni NGAN:



3.2 LE PRINCIPALI NOVITÀ INTERVENUTE NEL 2014 NEL QUADRO REGOLATORIO DELL'UNIONE EUROPEA

Nuovo Parlamento, nuova Commissione, nuovi orientamenti

A maggio del 2014 l'Europa ha eletto il nuovo Parlamento dell'Unione. Successivamente, è stato nominato il nuovo Presidente della Commissione europea, il lussemburghese Jean-Claude Juncker. La Commissione si è insediata il 1° novembre.

La struttura della nuova Commissione differisce dalla precedente, in quanto il nuovo Presidente è coadiuvato da sei vice-presidenti; in particolare, Andrus Ansip è stato nominato Vicepresidente della Commissione europea per il Mercato unico digitale, mentre Gunther Oettinger è il nuovo Commissario della Direzione Generale Digital Economy and Society (DG Connect).

La nuova Commissione dovrà perseguire gli obiettivi fissati dall'Agenda Digitale¹. Juncker, fin dall'inizio del suo mandato, ha manifestato l'intenzione di procedere sulla strada delle ambiziose riforme avviate per la effettiva realizzazione di un mercato unico europeo delle telecomunicazioni e del digitale, e di voler favorire gli investimenti nel settore, anche attraverso un irrobustimento dei fondi ad esso dedicati. In un discorso tenuto in Parlamento nel mese di giugno, il Presidente ha chiaramente affermato di ritenere eccessivamente elevato il numero degli Operatori, auspicando altresì una disponibilità degli Stati a rinunciare a parte delle proprie prerogative regolamentari in vista di un sistema normativo meno frammentato.

Le prime dichiarazioni di Oettinger sembrerebbero far pensare ad un diverso orientamento strategico regolamentare rispetto al recente passato: nel mese di ottobre il Commissario ha affermato che pur di stimolare il roll-out delle nuove reti, agli Operatori dovrebbe essere permesso anche di negare - in alcuni casi, ed in particolare con riferimento alle aree rurali - l'accesso alle reti ai concorrenti. Inoltre, in ottica di garantire un ritorno degli investimenti per quei soggetti economici che indirizzano risorse verso lo sviluppo delle reti broadband, si dovrebbe poter diminuire la libertà dei consumatori di cambiare Operatore.

¹ L'“Agenda Digitale europea” è una delle iniziative contenute nel più generale programma “Europa 2020” approvato dal Consiglio europeo nel 2010 per rilanciare l'economia e l'occupazione nell'Unione. L'Agenda Digitale intende promuovere lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche e delle tecnologie digitali. Tra questi, particolare importanza riveste la realizzazione e l'uso massivo di reti a banda larga e ultralarga, secondo i seguenti obiettivi:

- 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 superiore ai 30 Mb e sottoscrizione da parte di almeno metà della popolazione dell'Unione di servizi broadband con velocità superiore ai 100 Mb.

3.2.1 GLI INTERVENTI DI NATURA REGOLAMENTARE

Il Mercato unico delle comunicazioni elettroniche (Telecom Single Market)

Nel mese di giugno 2013 fu presentata una proposta per l'adozione di un regolamento che definisse un mercato unico per le telecomunicazioni nell'Unione europea; successivamente fu fatta circolare una prima bozza di documento a cui hanno fatto seguito le consultazioni che avrebbero dovuto portare ad una rivisitazione complessiva del quadro normativo del settore.

Nelle intenzioni dell'allora Commissario per l'Agenda Digitale Kroes, realizzare un mercato unico per le telecomunicazioni avrebbe potuto portare ad un incremento del PIL dell'ordine dell'1% l'anno, con uno stimolo alla creazione di servizi digitali innovativi, alla competitività delle aziende europee ed all'occupazione.

I temi contenuti nella proposta iniziale, più volte modificati nel corso dei vari passaggi istituzionali che si sono succeduti nel 2013 e nel 2014, erano di diversa natura; di seguito se ne illustra una breve sintesi:

Analisi dei mercati

La Commissione acquista potere di veto sui remedies proposti dalle Autorità in capo agli Operatori SPM. In occasione delle analisi sui mercati rilevanti, anche i competitive constraints esercitati dagli Over The Top (OTT) - e non più solo quelli esercitati dagli Operatori tlc - devono essere presi in considerazione.

Autorizzazioni all'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica

Ciascun Operatore europeo può fornire servizi di comunicazione elettronica in tutti gli Stati membri sulla base della autorizzazione ricevuta nel proprio Stato. In caso di gravi o ripetute infrazioni, l'Autorità del Paese ospitante può richiedere all'Autorità del Paese di origine dell'Operatore di sospendere o ritirare l'autorizzazione. Si sottolinea che tale decisione può essere presa solo dall'Autorità del Paese di origine. In caso di dispute tra Operatori, è l'Autorità del Paese ospitante ad avere la competenza in materia.

Net neutrality

I consumatori dovranno essere liberi di fruire dei servizi senza alcuna forma di restrizione nell'accesso da parte degli Operatori. Vengono vietate pratiche quali il rallentamento della navigazione o il blocco nell'accesso a determinati contenuti.

Spettro

Le concessioni d'uso dello spettro devono essere preventivamente approvate dalla Commissione, la quale inoltre richiede alle Autorità nazionali un coordinamento al fine di ottenere una armonizzazione a livello europeo dei tempi di scadenza delle licenze (*a common timetable for the EU*). La Commissione acquisisce potere di veto riguardo alla assegnazione di bande di spettro elettromagnetico da parte delle Autorità e delle Istituzioni nazionali.

Prodotti broadband all'ingrosso "europei" standardizzati

I prodotti d'accesso all'ingrosso broadband virtuali - VULA - venduti nell'Unione devono rispettare determinati parametri minimi (dettagliati nell'Allegato I del documento) comuni a tutti i Paesi. Vengono poi definiti dei livelli minimi di qualità ai quali gli Operatori europei devono attenersi nelle proprie offerte commerciali. Si cerca in tal modo di eliminare le barriere che quegli Operatori transnazionali quali AT&T e BT Global Services incontrano nelle offerte di servizi in diversi Paesi.

La bozza ufficiale del documento fu presentata dalla Commissione nel mese di settembre 2013, ma, sebbene gli obiettivi di fondo fossero condivisi, numerose furono le prese di posizione critiche da parte soprattutto del Parlamento e del BEREC, tanto nei contenuti quanto nella tempistica, ritenuta sbagliata in quanto a ridosso del termine del mandato del Parlamento (nel 2014). Il Consiglio europeo di fine ottobre 2013 discusse la proposta, e nel mese di dicembre gli Stati membri espressero le proprie posizioni ufficiali nel merito². Temi quali l'elimi-

nazione del roaming, l'autorizzazione unica per gli Operatori tlc, o la cessione alla Commissione di poteri in materia di frequenze e di veto su decisioni nazionali non furono visti di buon occhio da diversi Paesi, non solo per la perdita di sovranità nazionale che ciò dovrebbe comportare, ma anche per il timore di ingenerare processi confusi e contraddittori.

L'Italia, all'inizio del suo semestre di Presidenza dell'Unione, aveva chiesto agli Stati membri di fornire commenti scritti in merito alla proposta di *Telecom Single Market*, sperando inizialmente di poter concludere l'iter approvativo entro la fine del 2014. Tuttavia, seppur nel corso dell'anno si siano succedute numerose riunioni, proposte, e revisioni del documento, a tutt'oggi non si è pervenuti ad un testo condiviso: dopo il voto in seduta plenaria del Parlamento, le critiche espresse da diversi Paesi, e le triangolazioni con Commissione e Consiglio, appare difficile poter fare progressi. Alcuni temi in particolare, quali la *net neutrality*, o la gestione dello spettro radio sembrano dividere Parlamento, Consiglio, Commissione e BEREC.

La nuova Commissione dovrebbe comunque avviare nel 2015 una revisione complessiva del quadro normativo di riferimento del settore delle comunicazioni elettroniche.

Il Digital Single Market

Il Presidente della Commissione Juncker aveva dichiarato³, nell'illustrare le proprie linee guida politiche, di voler realizzare un "*Digital Single Market*" entro i primi mesi del suo mandato, ossia un grande mercato unico del digitale; la nomina di Andrus Ansip a Vicepresidente della Commissione europea per il Mercato unico digitale si inserisce in questo contesto.

I principali temi che dovrebbero nelle intenzioni essere regolati riguardano la promozione della *e-society*, uno stimolo all'innovazione digitale ed agli investimenti, una più forte garanzia degli accessi *on line* attraverso una riduzione delle condizioni ostative all'accesso, una maggiore protezione dei consumatori.

Il Piano 2015 della Commissione approvato a dicembre 2014 non contiene tuttavia dettagli specifici al riguardo, né scadenze prefissate.

Modifica della lista dei mercati rilevanti per la definizione di regolamentazione ex ante

Nel mese di ottobre la Commissione, completato l'iter di approvazione, ha adottato la Raccomandazione che individua i nuovi mercati rilevanti suscettibili di regolamentazione *ex ante* secondo la Direttiva 2002/21/EC⁴; quei mercati, cioè, per i quali la regolamentazione *ex post* della legge antitrust potrebbe rivelarsi non sufficiente a rimediare ad eventuali *market failures*.

L'iter di approvazione è stato lungo, ed ha visto tra i primi rilevanti momenti la consultazione pubblica della Commissione, conclusasi nel gennaio 2013, sulla possibile modifica della lista dei mercati rilevanti definiti dalla Raccomandazione 2007/879/CE, la quale ne prevedeva sette (uno per i servizi al dettaglio e sei per i servizi

² http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/trans/139939.pdf

³ http://ec.europa.eu/priorities/docs/pg_en.pdf

⁴ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/commission-recommendation-relevant-product-and-service-markets-within-electronic-communications>; vedi anche il comunicato stampa della Commissione: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-1112_en.htm

all'ingrosso): obiettivo era quello di adattare numero e definizione dei mercati alle più recenti evoluzioni del settore delle comunicazioni elettroniche. In questo contesto si era inserito anche il BEREC che, nel mese di marzo 2013, aveva comunicato di non ritenere necessari particolari cambiamenti alla lista attuale.

Si riporta di seguito la nuova lista dei mercati, confrontata con lo scenario precedente:

| MERCATI RACCOMANDAZIONE 2007/879 | | MERCATI RACCOMANDAZIONE 2014/710 | |
|---|---|--|----|
| Accesso fisso-retail | 1 | Eliminato | - |
| Raccolta delle chiamate su rete fissa-wholesale | 2 | Eliminato | - |
| Terminazione delle chiamate su rete fissa-wholesale | 3 | Terminazione delle chiamate su rete fissa-wholesale (non modificato) | 1 |
| Terminazione delle chiamate su rete mobile-wholesale | 7 | Terminazione delle chiamate su rete mobile-wholesale (non modificato) | 2 |
| Accesso fisico alle strutture di rete fissa-wholesale | 4 | Accesso locale su rete fissa / Wholesale Local Access (WLA)-wholesale (ridefinito) | 3a |
| Accesso alla banda larga-wholesale | 5 | Accesso centrale su rete fissa per prodotti mass market-wholesale / WCA (ridefinito) | 3b |
| Segmenti terminali di linee affittate-wholesale | 6 | Accesso ad alta qualità su rete fissa-wholesale (ridefinito) | 4 |

Si noti come il numero dei mercati rilevanti si sia ridotto, passando da 7 a 5. È interessante rilevare che questa riduzione conferma il trend in corso: infatti, nella prima Raccomandazione del 2003 il numero dei mercati era pari a 18 (7 al dettaglio e 11 all'ingrosso), per poi passare ai 7 mercati rilevanti del 2007 (1 al dettaglio e 6 all'ingrosso) e successivamente ai 5 attuali.

Il vecchio mercato 4 (Accesso fisico alle strutture di rete fissa-wholesale) subisce una ridefinizione: il nuovo mercato 3a (Accesso locale all'ingrosso in postazione fissa, *Wholesale Local Access-WLA*), infatti, include:

- i servizi di accesso “fisici” o “passivi” (ULL, SLU su rame e su fibra)
- i servizi “non fisici” o “virtuali”, che presentano tuttavia funzionalità comparabili a quelle dell'*unbundling* fisico (VULA).

L'accesso alle infrastrutture civili (es. cavidotti) è considerato un rimedio accessorio di tale mercato.

Il nuovo mercato 3b (Accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo, *Wholesale Central Access for mass-market products, WCA*), include i servizi di accesso “attivi” forniti ad un livello di architettura di rete superiore alla centrale locale (nodo regionale/nazionale), comprendendo pertanto il tradizionale servizio *bitstream*. Esso include solo prodotti *mass market* per i clienti finali.

Con riferimento in particolare ai mercati ex 4 e 5, la logica di definizione non segue più un approccio di tipo “tecnologico” (tipologia dei servizi offerti), bensì uno basato sulle diverse modalità di accesso, quali la qualità del servizio fornito ed il grado di controllo della rete consentito all’*access seeker*. Viene inoltre riservata maggiore attenzione alle esigenze delle diverse tipologie di clienti, rappresentate dal segmento consumer e business (SME) rispetto al segmento corporate.

Il nuovo mercato 4 (Accesso all’ingrosso di alta qualità in postazione fissa, *Wholesale high-quality access*), include i segmenti terminali di linee affittate e i servizi wholesale di accesso a banda larga ad alta qualità, destinati all’utenza affari.

Confermati i mercati della terminazione su singole reti fisse e mobili, avendo ritenuto prematura una loro deregolamentazione, la quale potrà invece essere presa in considerazione solo qualora il traffico fonia sarà trattato alla stregua degli altri servizi offerti in ambiente broadband all-IP.

La nuova Raccomandazione prevede l’eliminazione di due mercati: l’unico mercato rilevante al dettaglio (accesso telefonico *retail* su rete fissa) e quello della raccolta *wholesale* del traffico telefonico su rete fissa. Questa decisione si spiega con l’emergere di pressioni competitive sui mercati legate alle nuove offerte⁶ che, nel corso degli ultimi mesi, hanno modificato i trend del mercato.

Le reti via cavo rimangono non regolamentate, sebbene non sia sfuggito alla Commissione il crescente peso che

restrizioni indirette e dirette all’accesso a questo tipo di reti potrebbero assumere in un prossimo futuro.

È interessante rilevare l’enfasi posta sulla possibilità di segmentare geograficamente i mercati rilevanti, in base alla diversa pressione competitiva:

“Nel definire i mercati rilevanti (...), le autorità nazionali di regolamentazione dovrebbero individuare un’area geografica in cui le condizioni della concorrenza siano simili o sufficientemente omogenee e che possa essere distinta dalle aree adiacenti”.

A seguito dell’approvazione della nuova Raccomandazione, le Autorità nazionali dovranno entro due anni condurre un’analisi di mercato per ciascuno dei mercati rilevanti individuati. Sono fatte salve le consultazioni in corso delle Autorità nazionali partite con il vecchio quadro. Le Autorità nazionali, inoltre, possono avviare procedimenti basati ancora sui mercati definiti nel 2007, fornendo adeguate spiegazioni (*“a reasoned explanation”*) di tale iniziativa.

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

Il nuovo articolo 7bis della Direttiva Quadro prevede che la Commissione esprima il proprio parere in merito a remedies decisi dalle Autorità nazionali in capo agli Operatori SMP.

Nel corso degli ultimi anni numerosi sono stati i pronunciamenti della Commissione su diversi temi, a volte legati alla non discriminazione ed alle metodologie di costo. In questi casi, la Commissione ha ribadito che l’obbligo di orientamento al costo per i servizi all’ingrosso NGAN sussiste sempre, a meno

⁶ Servizi in fibra ottica, crescente utilizzo di servizi Voip e migrazione verso reti “all IP”, servizi dati mobili, offerte triple play e quadruple play. Servizi offerti dagli OTT.

che siano state poste in essere operazioni di separazione funzionale della rete, oppure sia stato garantito l'accesso in unbundling sulla fibra. Nel 2012, 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, ed una posizione simile è stata manifestata con riferimento ad una decisione assunta dall'Autorità della Repubblica Ceca.

In altre occasioni la Commissione è intervenuta sulle metodologie di costo definite dalle Autorità; è il caso della Autorità olandese OPTA che aveva deciso di adottare un modello LRIC+ anziché un modello BU-LRIC per la determinazione delle tariffe di terminazione fisse e mobili, o il caso dell'Autorità lettone, la cui decisione di adottare un modello TD-FDC aveva fatto sollevare seri dubbi da parte della commissione.

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. Anche nel 2013 numerosi sono stati i dubbi sollevati (si vedano i casi degli interventi su decisioni prese dalle Autorità austriaca, spagnola e lettone, o quello riguardante la deregolamentazione del mercato finlandese delle chiamate all'ingrosso da rete fissa, deregolamentato dalla Autorità di settore Ficora). Nella maggioranza dei casi, le posizioni espresse dalla Commissione sono state confortate dalle opinioni del BEREC.

Nel 2014 i casi più rilevanti sono stati i seguenti:

- **Per quanto concerne operazioni riferite ad Operatori su reti cavo:**
 - la Commissione ha approvato l'acquisto dell'Operatore spagnolo ONO da parte di Vodafone, ritenendo i business delle due aziende largamente complementari, e considerando che la presenza di altri Operatori (Orange, Telefonica, Jazztel) costituisca una garanzia di competitività per il mercato;
 - l'acquisizione dell'Operatore olandese di rete cavo Ziggo da parte di Liberty Global è stata autorizzata dalla Commissione a patto che venga garantita la possibilità per gli Operatori OTT di connettersi senza restrizioni (v. *paragrafo successivo sugli OTT*).

- **Due operazioni hanno riguardato fusioni sul mercato del mobile, entrambe andando a ridurre da quattro a tre il numero di Operatori presenti:**
 - è stata autorizzata l'acquisizione di Telefonica da parte di Hutchison 3G nel mercato mobile irlandese. In questo caso, però, l'Autorità irlandese ComReg aveva espresso seri dubbi⁷, ritenendo l'operazione potenzialmente dannosa per i consumatori;
 - anche la fusione E-Plus - Telefonica nel mercato mobile tedesco è stata autorizzata⁸, a certe condizioni. È interessante ricordare che l'Autorità tedesca BNetzA ha chiarito che gli Operatori devono rilasciare le bande 900 e 1.800 Mhz, delegando ad una apposita gara la quantità di banda che deve restare alle aziende.

⁷ http://www.comreg.ie/_fileupload/publications/ComReg1453.pdf

⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-771_en.htm?locale=en

- **Per quanto riguarda sanzioni decise dalla Commissione in capo ad Operatori, si ricordano i seguenti casi:**
 - nel mese di ottobre Slovak Telekom e Deutsche Telekom (proprietaria dell'Operatore slovacco) sono state multate dalla Commissione per abuso di posizione dominante. In particolare, Slovak Telekom avrebbe impedito l'accesso alla propria rete agli Operatori concorrenti per un periodo compreso tra il 2005 ed il 2010. Inoltre, l'Operatore dominante avrebbe applicato tariffe non sostenibili dai concorrenti, secondo il *margin squeeze test* condotto. Deutsche Telekom è stata poi multata in quanto recidiva (avrebbe condotto pratiche simili anche nel mercato tedesco nel 2003);
 - la Corte di Giustizia ha confermato la multa di 152 milioni € che era stata comminata nel 2007 dalla Commissione a Telefonica per abuso di posizione dominante.
- **È interessante infine menzionare alcuni pronunciamenti della Commissione su casi nazionali, quali:**
 - la procedura aperta nei confronti dell'Italia, accusata di non corretta applicazione della Direttiva Accesso con riferimento agli importi dovuti dagli Operatori di telecomunicazioni per coprire le spese amministrative delle Istituzioni ed alla mancata trasparenza riguardo ai costi del Ministero dello Sviluppo Economico;
 - l'infrazione contestata all'Autorità belga BIPT accusata di non agire in modo indipendente dal governo, il quale può annullare le sue decisioni;
 - la procedura aperta dinanzi alla Corte di Giustizia per il Lussemburgo, accusato di notevoli ritardi nella conduzione delle proprie analisi di mercato (l'ultima risale al 2007).

3.2.2 LE INIZIATIVE DI STIMOLO ALLO SVILUPPO DELLE RETI ULTRA-BROADBAND

La Raccomandazione NGA

Allo scopo di favorire lo sviluppo delle nuove reti d'accesso in fibra ottica NGAN, nel 2010 la Commissione ha adottato la Raccomandazione 2010/572/EU (c.d. Raccomandazione NGA) che contiene linee guida omogenee e comuni per gli Stati Membri in tema di realizzazione ed accesso alle nuove reti in fibra ottica.

Obiettivo principale della Raccomandazione era infatti proprio quello di evitare il rischio di derive regolatorie ed il proliferare di approcci regolamentari divergenti tra i diversi Paesi.

Il documento mirava ad incoraggiare il *roll-out* delle nuove reti, anche attraverso il riconoscimento di un *risk premium* per gli investimenti effettuati dall'*incumbent* nell'ambito della definizione dei prezzi d'accesso.

Lo sviluppo della NGAN doveva naturalmente essere perseguito tutelando la libera concorrenza tra gli Operatori e, per questo motivo, identificava misure atte a favorire l'ingresso di nuovi Operatori nel mercato, anche attraverso l'imposizione dell'obbligo di accesso alle infrastrutture di rete; è stato poi dato un 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. Le Autorità nazionali dovrebbero garantire che gli incumbent elaborino sistemi atti a garantire agli Operatori concorrenti una facile migrazione dalla rete in rame a quella in fibra. Gli Operatori sono lasciati liberi di scegliere tra tipologie punto-punto ovvero punto-multipunto, purché sia garantito l'accesso disaggregato ai concorrenti alla rete d'accesso dell'Operatore dominante.



Obiettivo principale della Raccomandazione UE era infatti proprio quello di evitare il rischio di derive regolatorie ed il proliferare di approcci regolamentari divergenti tra i diversi Paesi.

Il Progetto Connecting Europe Facility (CEF)

Il progetto Connecting Europe Facility era stato lanciato dalla Commissione per individuare ed indirizzare finanziamenti a progetti nei settori del trasporto, dell'energia e delle comunicazioni elettroniche.

Nel 2012 il Parlamento europeo aveva pubblicato un rapporto che, nel supportare nel complesso la visione della Commissione, riteneva opportuno che il finanziamento delle reti a banda larga avvenisse “*on a demand driven deployment*”; i capi di governo europei non raggiunsero un accordo sul budget comunitario per il settennato 2014-2020, e le somme da destinare al progetto CEF non furono definite.

Nel 2013, in un contesto di forte incertezza economica, fu deciso un drastico taglio dei fondi a supporto dei servizi tlc: le somme stanziare per l'ICT nell'ambito del progetto CEF si ridussero dai 9,2 miliardi € iniziali a circa 1 miliardo €. Il Commissario all'Agenda Digitale, Neelie Kroes, profondamente delusa, dichiarò che questa decisione avrebbe messo a rischio il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda, in particolare con riferimento alla copertura a 30 Mb del 100% della popolazione dell'Unione entro il 2020.

Delle somme stanziare, il Parlamento ha ritenuto opportuno che almeno il 15% (pari a circa 171 milioni di euro) del totale delle somme CEF per le infrastrutture digitali andasse al finanziamento di progetti per il *roll-out* di reti broadband, e di questi un terzo per reti capaci di supportare velocità superiori ai 100 Mbps. Il Connecting Europe Facility si articola in tre diversi regolamenti:

- il Regolamento del CEF, entrato in vigore a dicembre 2013;
- il Regolamento sulle Linee Guida⁹ per le reti trans-europee di comunicazioni elettroniche, che - a seguito della adozione del testo da parte del Consiglio - è entrato in vigore a marzo 2014;
- il Regolamento sui Project Bonds Iniziative, che era stato adottato ad agosto 2012.

⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32014R0283>

Il primo caso di utilizzo delle facilitazioni economiche previste è stato quello del Gruppo francese Axione Infrastructures, il quale ha ricevuto un contributo del 20% da parte della Banca Europea degli Investimenti su un totale di 189 milioni € di bond per la realizzazione di una rete ultra-broadband.

La Direttiva per la riduzione dei costi di realizzazione delle reti NGAN

La Direttiva 2014/61/EU è stata adottata nel mese di maggio per ridurre i costi di realizzazione delle reti broadband di nuova generazione. Il testo finale è stato frutto di una negoziazione tra Commissione, Parlamento e Consiglio.

Il processo di elaborazione del nuovo testo era partito nel 2012, quando il BEREC aveva lanciato una consultazione pubblica sugli effetti che politiche di co-investimento tra più Operatori possono avere sul livello di competitività del mercato nel *roll-out* della rete NGAN. Nello stesso anno la Commissione aveva avviato una propria consultazione pubblica per individuare modalità di riduzione dei costi di *roll-out* della rete NGAN, con particolare riferimento ai costi civili di scavo e posa della fibra, che rappresentano l'80% delle spese complessive. In particolare, la consultazione voleva acquisire informazioni su esempi virtuosi di *best practices*, quali il coordinamento dei lavori di scavo con lavori di altre utilities, il riutilizzo di condutture esistenti e la semplificazione delle procedure amministrative.

Ad esito di tale iniziativa, la Commissione aveva pubblicato una serie di proposte, in massima parte accolte nel testo finale della Direttiva:

- le case di nuova costruzione dovranno essere dotate delle infrastrutture necessarie per la realizzazione della NGAN;
- le società di utilities (gas, elettricità, acqua, trasporti,...) dovrebbero sforzarsi di accogliere le richieste di accesso alle proprie reti formulate dagli Operatori di tlc che intendono realizzare reti di accesso di nuova generazione;
- le medesime utilities dovrebbero inoltre coordinarsi con gli Operatori tlc al fine di facilitare i lavori di sviluppo delle reti ultra-broadband, in particolare laddove si eseguano lavori civili finanziati con fondi pubblici;
- le risposte alle richieste di permesso di scavo degli Operatori dovranno pervenire da parte della Pubblica Amministrazione entro sei mesi; le Autorità nazionali dovranno svolgere un ruolo di contact point unico per gli Operatori e dovranno monitorare l'effettivo rispetto di tale scadenza;
- si dovrebbero stabilire nuovi criteri di trasparenza delle informazioni relative alle infrastrutture, e delle nuove procedure per la risoluzione dei contenziosi che riguardano l'accesso alle reti d'accesso.

La scelta dell'utilizzo di una Direttiva anziché di un Regolamento, come inizialmente pensato dalla Commissione, consente maggiore libertà agli Stati membri, i quali godono di una certa possibilità di adattamento delle nuove norme a specifiche peculiarità locali. Inoltre, avranno tempo fino al 2016 per trasporre le nuove norme nella propria legislazione nazionale.

Gli aiuti di Stato nella realizzazione delle reti NGAN

Sebbene il diritto comunitario vieti in generale l'erogazione di aiuti di Stato ad imprese private per non alterare il quadro concorrenziale, sono previste alcune possibili eccezioni per casi particolari; l'erogazione di finanziamenti pubblici per lo sviluppo delle reti broadband e ultra-broadband rientra tra queste. In particolare, gli aiuti sono previsti solo laddove l'iniziativa privata risulti inesistente o insufficiente¹⁰.

Le prime regole in materia erano state fissate nel 2009; tra il 2011 ed il 2012 erano state lanciate due apposite consultazioni pubbliche, ad esito delle quali la Commissione aveva adottato, a gennaio 2013, un testo¹¹ che modificava il quadro precedente.

Le nuove linee guida proposte non si discostano in modo significativo da quelle già in vigore. È stato però esteso il concetto di reti suscettibili di aiuti pubblici, per esempio andando a comprendere anche le reti wireless. L'Operatore beneficiario è vincolato ad offrire agli Operatori concorrenti l'accesso alle proprie infrastrutture.

Nel caso di una topologia di rete Point-to-Multipoint, che non consente un unbundling fisico tradizionale, l'Operatore dovrà garantire l'unbundling del colore (wavelength division multiplexing, WDM) non appena la tecnologia lo consentirà, e nel frattempo l'ULL virtuale (servizio VULA).

La Comunicazione della Commissione fornisce informazioni in merito alla suddivisione del territorio in aree suscettibili o no di ricevere aiuti di Stato, distinguendo tra reti a banda larga e reti NGA:

| AREE AMMESSE A RICEVERE SOVVENZIONI PUBBLICHE | RETI A BANDA LARGA | RETI NGA |
|---|--|---|
| AREE BIANCHE | Zone in cui le infrastrutture a banda larga sono inesistenti e nelle quali è poco probabile che verranno sviluppate nel futuro prossimo. | Aree attualmente sprovviste di reti NGA, e nelle quali è improbabile che, nei successivi tre anni, investitori privati provvederanno a svilupparle. |
| AREE GRIGIE | Quelle in cui è presente un unico Operatore di rete ed è improbabile che nel prossimo futuro venga installata un'altra rete. La semplice presenza di un Operatore di rete non esclude necessariamente un fallimento del mercato, e si rende pertanto necessaria un'analisi più approfondita caso per caso. | Zone in cui è presente o verrà sviluppata nei tre anni successivi un'unica rete NGA, e dove nessun altro Operatore ha in progetto di sviluppare una rete NGA nei tre anni successivi. Per evitare di falsare il gioco concorrenziale, la Commissione deve valutare caso per caso l'ammissibilità di aiuti di Stato. |
| AREE NERE | Zone in cui operano o opereranno nel prossimo futuro almeno due diversi fornitori di servizi di rete a banda larga, e la fornitura avviene in condizioni di concorrenza infrastrutturale. In queste zone si può quindi ritenere che non vi sia fallimento del mercato. | È considerata «area nera NGA», in linea di principio, quella in cui sono presenti o verranno sviluppate nei tre anni successivi almeno due reti NGA di Operatori diversi. La Commissione ritiene che il sostegno dello Stato a una rete NGA supplementare, equivalente e finanziata con fondi pubblici in queste aree rischia di provocare gravi distorsioni della concorrenza. |

Gli aiuti di Stato, in particolare nelle aree bianche, sono ammessi, purché destinati ad investimenti che puntino a perseguire gli obiettivi previsti dall'Agenda Digitale europea. A talune condizioni le sovvenzioni per le reti ultra-veloci potranno essere erogate anche nelle aree nere, caratterizzate da una competizione tra infrastrutture.

A testimoniare l'importanza che per le Istituzioni dell'Unione rivestono le misure studiate per stimolare lo sviluppo delle reti ultra-broadband, nel mese di maggio la Commissione ha pubblicato una apposita guida¹² per darne la maggiore diffusione possibile.

Il 10 luglio 2014 la Commissione ha lanciato l'iniziativa "*Connected Communities*"¹³ per fornire assistenza ai progetti locali che vengono proposti. L'assistenza offerta va da supporti di tipo tecnico o legale ad un ausilio nella formulazione dei piani di finanziamento.

¹⁰ Si ricordi per esempio la sentenza della Corte di giustizia europea del marzo 2013 che sanciva che il prestito che la Repubblica francese aveva erogato nel 2002 a France Télécom aveva costituito un indebito vantaggio per l'Operatore storico, anche se quest'ultimo non lo aveva poi utilizzato.

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?qid=1419155072426&uri=CELEX:52013XC0126%2801%29>

¹² http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-535_en.htm?locale=en

¹³ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-819_en.htm

ALCUNE INTERESSANTI ESPERIENZE DI PIANI NAZIONALI DI AIUTI DI STATO PER LO SVILUPPO DELLE RETI ULTRA-BROADBAND

Nel corso degli ultimi anni numerosi sono stati i progetti presentati per l'ammissibilità ai finanziamenti di natura pubblica, sui quali la Commissione è stata chiamata a pronunciarsi. Tali progetti si inserivano in massima parte all'interno di più generali Piani nazionali di cui gli Stati membri si sono dotati. Segue una sintetica rappresentazione di alcune esperienze significative di tali Piani.

FRANCIA

La Francia è stata tra i primi Paesi a sottoporre alla Commissione, per una sua approvazione, progetti di finanziamento pubblico per lo sviluppo di reti di comunicazione elettroniche. Si possono ricordare i seguenti pronunciamenti della Commissione in merito:

- **Pyrénées Atlantiques**, 2004, 62 milioni di euro: *"The Commission (...) qualified the access to broadband services for all citizens as a Service of General Economic Interest (SGEI) in the region"* (non considerandoli pertanto aiuti di Stato).
- **Limousin**, 2005, 85 milioni di euro: il finanziamento *"constitutes compensation for the provision of a Service of General Economic Interest and is not state aid. (...) The scheme will enable telecom operators to provide broadband services to residential users, businesses and public authorities on a transparent and non-discriminatory basis."*
- **Sicoval**, 2007, 2 milioni di euro *"exclusively serving businesses and public organizations"*.
- **Haut-de-Seine**, 2009, 59 milioni di euro: *"The Commission concluded that the public funding amounting to €59 million would be used to offset the cost of complying with the obligations of a service of general economic interest imposed following an open and transparent tendering procedure, and did not therefore constitute state aid. In particular, the compensation does not exceed the cost of rolling-out the network in the non-profitable areas of the French department."* Il progetto è stato peraltro recentemente cancellato.

Successivamente a questi quattro progetti, specifici per particolari regioni, la Francia si è dotata di un progetto quadro nazionale, chiamato *France Très Haut Débit*⁴, di cui si riportano di seguito i principali aspetti.

Il territorio nazionale è stato suddiviso in:

- Zone in convenzione: aree nelle quali gli Operatori privati hanno manifestato l'intenzione di investire; in tali zone, essi sottoscrivono un impegno con Stato e Amministrazioni locali per coprire con FTTH il 100% della popolazione entro il 2020. Il quadro regolamentare dell'ARCEP garantisce che le reti realizzate siano condivise tra gli Operatori. In particolare, con l'eccezione delle principali aree metropolitane, l'Autorità di settore favorisce la *mutualisation*, che prevede lo sviluppo di una sola rete privata per area geografica che debba essere messa a disposizione degli Operatori concorrenti. Tali zone coprono il 57% della popolazione; si stimano investimenti tra 6 e 7 miliardi di euro.
- Zone non in convenzione: dove l'iniziativa privata è assente o insufficiente, le Amministrazioni locali suppliscono attraverso lo sviluppo di reti a banda ultra-larga, che dovrebbero coprire il 43% della popolazione attraverso un mix di tecnologie (FTTH, incrementi di larghezza di banda, copertura radiomobile). Le reti sviluppate saranno pertanto pubbliche, e aperte a tutti gli Operatori: l'ARCEP garantisce che l'accesso avvenga a prezzi regolamentati ed in condizioni non discriminatorie.

Questo progetto, approvato dalla Commissione UE nel 2011, prevede un costo stimato di 13-14 miliardi di euro, di cui:

- una prima metà finanziati attraverso i ricavi generati dalle reti stesse e da cofinanziamenti con Operatori privati / partenariato pubblico-privato;

- una seconda metà sovvenzionati in parte dallo Stato (3,3 miliardi €, attingendo ai fondi stanziati dal *Programme des Investissements d'Avvenir*, ed ai ricavi derivanti dalle concessioni delle frequenze dedicate al 4G) ed in parte attraverso prestiti di lunga durata (40 anni) a tasso agevolato, integrabili da prestiti erogati dalla Banca Europea degli Investimenti.

Gli aiuti di stato, concessi appunto solo nelle aree ove non sono previsti investimenti privati, sono erogati attraverso gare e bandi pubblici regionali. Il Piano prevede l'armonizzazione ed il coordinamento tecnologico dei diversi interventi, uno stimolo all'intera filiera del settore nonché un monitoraggio costante della evoluzione degli investimenti effettuati. Si può evincere, come, nel complesso, il peso dell'intervento pubblico sia finora tutto sommato contenuto¹⁵.

GRAN BRETAGNA

A dicembre 2010 il governo britannico lanciò il Piano "*Britain's Superfast Broadband Future*"¹⁶, che non prevedeva specifici target da raggiungere in termini di velocità di banda, ma puntava piuttosto ad assicurare che il Regno Unito avesse "*the best broadband network in Europe by 2015*"¹⁷. Si trattava di un progetto cosiddetto "ombrello", volto a favorire investimenti nelle aree svantaggiate e ad alleggerire il peso amministrativo su quelle piccole autorità locali destinatarie del ruolo di "concessionarie" degli aiuti pubblici. Nel corso del 2012 si sono avuti diversi scambi informativi tra governo del Regno Unito e Commissione, fino a che, nel mese di novembre dello stesso anno, quest'ultima ha dato il suo via libera al progetto.

In particolare, il Piano si svolge su due livelli locali:

- local (regional) broadband projects (in un numero pari a circa 40 progetti), finanziati dal Department for Culture, Media and Sport's BDUK programme fund;
- community broadband projects (di importo inferiore), finanziati dal Rural Community Broadband Fund, che comprende parte di fondi del governo britannico e parte di fondi UE.

Gli obiettivi primari del Piano sono:

- garantire l'accesso ad infrastrutture NGA ultra-broadband a quante più unità immobiliari e linee Business in tutte le comunità e pubbliche amministrazioni locali del Regno Unito;
- assicurare che, nelle rimanenti aree non raggiunte dal servizio, tutti godano di velocità minime di 2 Mbps (universal service commitment).

Il Piano ha anche un obiettivo secondario, e cioè aiutare le autorità locali ad approntare infrastrutture NGA che possano supportare velocità ultra-broadband in quelle aree nelle quali è improbabile che la velocità superi i 2 Mbps.

In particolare, il Piano individua le seguenti aree di intervento, nelle quali il mercato è ridotto o quasi inesistente, e si rende pertanto necessario un intervento pubblico mirato volto a stimolare gli investimenti:

- Aree bianche / Basic broadband: aree nelle quali non è disponibile, a prezzi accessibili, una rete che consenta una velocità minima in download di 2 Mbps, né vi siano piani privati per portare un tale servizio entro tre anni;
- Aree bianche NGA: aree nelle quali non è disponibile, a prezzi accessibili, una rete che consenta una velocità minima in download di 30 Mbps, né vi siano piani privati per portare un tale servizio entro tre anni; si tratta quasi esclusivamente di zone rurali nelle quali non è presente una rete cavo.

¹⁴ <http://www.francethd.fr>

¹⁵ <http://www.arcep.fr/?id=11310>; <http://arcep.fr/index.php?id=12384&L=1>

¹⁶ https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/78096/10-1320-britains-superfast-broadband-future.pdf

¹⁷ <https://www.gov.uk/broadband-delivery-uk#state-aid>

L'ammontare del progetto è pari a 530 mln £ entro la fine del mandato del Parlamento attualmente in carica (giugno 2015) per i 2 obiettivi primari, e ad altri 300 mln £ da allocare entro il 2017. È stato calcolato che mediamente il 71% dei costi sostenuti vengono sovvenzionati. In alcune aree particolarmente svantaggiate, tale percentuale può raggiungere il 90%, come si legge nel documento della Commissione che approva il progetto¹⁸:

In case of very rural areas with difficult topology (for instance, Wales and the Highlands and Islands of Scotland), the UK expects that aid intensities could even go higher than 89%. Generally, BDUK aims to achieve one third BDUK programme funding, one third local body/other public sector or EU funding and one third private sector investment.

Tali aiuti finanziari sono allocati sulla base di gare pubbliche, che devono rispettare la normativa comunitaria in materia (Direttiva 2004/18/CE). Le autorità locali responsabili della erogazione dei sussidi possono:

- erogare le somme direttamente (*direct monetary grants*) a quegli Operatori, vincitori dei bandi, che costruiscono, gestiscono e sfruttano a fini commerciali la nuova rete;
- finanziare solo parte della rete; per esempio solo i *backhaul access points*, oppure solo gli elementi passivi della rete, quali i cavidotti, al fine di irrobustire un sistema competitivo basato sulle infrastrutture.

Inoltre, sono previsti "supports in kind"; per esempio, lo Stato può incaricarsi della esecuzione dei lavori di scavo, o di posa di fibra spenta, per ridurre i costi che un Operatore privato dovrebbe altrimenti sostenere.

La concessione dei sussidi è subordinata al rispetto di una serie di condizioni da parte delle Autorità locali, quali la fornitura di una illustrazione dettagliata dei piani di roll-out e delle zone di copertura, delle strategie che si intende perseguire, una consultazione pubblica sui citati piani di copertura. Inoltre, va rispettato il cosiddetto *step change*: gli investimenti devono cioè determinare significativi miglioramenti di coperture e capacità di rete, evidenziando i benefici attesi per le comunità locali. Le pubbliche amministrazioni devono inoltre preparare propri business plan a carattere regionale/locale. Ofcom fornisce un servizio di consulenza tecnica - in considerazione della sua esperienza nel campo - al BDUK, il quale ha la responsabilità di verificare i progetti presentati.

Nella definizione dei bandi, le autorità locali possono seguire delle proprie procedure, oppure seguire quelle definite dal BDUK. In entrambi i casi, deve essere rispettato il set minimo di criteri definiti nel Piano. Il governo ha approntato processi standard, templates, definizioni di best practices e altri strumenti al fine di rendere il processo di definizione dei progetti e di erogazione dei finanziamenti quanto più possibile centralizzato, armonizzato e coordinato.

Beneficiari del Piano sono le comunità e le autorità locali (nel caso specifico che la rete sia non solo di proprietà ma anche gestita dalla p.a., occorre che venga predisposta una separazione contabile tra i fondi pubblici destinati alla rete e gli altri fondi pubblici a disposizione), ma sono individuati anche beneficiari indiretti, quali gli Operatori di comunicazioni elettroniche che possono offrire servizi retail utilizzando la nuova rete sussidiata.

Per quanto concerne poi il tema riguardante la proprietà della rete finanziata, si possono verificare due possibilità:

- progetti broadband locali: in questo caso il network rimane al supplier, cioè all'Operatore privato beneficiario dei contributi;
- community bb projects: in questo caso la proprietà varia a seconda del livello di coinvolgimento dell'Operatore pubblico.

¹⁸ http://ec.europa.eu/competition/state_aid/cases/243212/243212_1387832_172_1.pdf

Il progetto è *technologically neutral*: per perseguire l'obiettivo dell'ultra-broadband, si possono utilizzare un mix di tecnologie:

The UK recognises that a mix of technologies will be needed to deliver superfast broadband throughout the UK. A wide range of technology solutions are possible to achieve the UK Government's objective, including fixed, fixed-wireless, mobile and satellite. One technology choice will not be suitable for all circumstances and so, the UK's approach to delivery remains technology neutral. The UK's view is that the market is best placed to determine the appropriate mix of technological solutions for a particular project, whether a local broadband project or a community level one. For instance, where the costs of deploying fibre technology makes the business case weaker or non-existent, the UK accepts that the selected service provider offers basic or advanced basic broadband services via satellite, wireless and ADSL2+ broadband technology platforms. That concerns areas typically where existing broadband infrastructures do not exist or cannot provide minimum download speeds of 2 Mbps at affordable prices (i.e. basic broadband "white areas")¹⁹.

I prezzi a cui l'Operatore aggiudicatario rivende all'ingrosso i servizi sono regolamentati. Al fine di garantire che le imprese vincitrici dei bandi non godano di indebiti vantaggi, è previsto un *claw-back mechanism* che verifica i margini effettivi per l'Operatore, controllando spese e ricavi.

BDUK e Ofcom si sono consultati sul delicato tema della relazione che intercorre tra gli aiuti di stato e gli obblighi asimmetrici in capo ad Operatori SMP; come si legge nel documento della Commissione:

Ofcom will consider whether, and in what form, any ex ante regulation is required in order to ensure wholesale access products are offered without disruption.

Un apposito sito internet è stato predisposto al fine di aumentare il livello di trasparenza delle operazioni. È stato poi definito un meccanismo di benchmark per verificare la congruità delle somme richieste e degli investimenti effettuati.

Il processo di *roll-out* della rete di nuova generazione è in corso²⁰; i dati disponibili a fine 2014 indicavano che il progetto ha consentito di intervenire su 8.500 cabinet e di collegare 1,5 milioni di unità immobiliari²¹.

SPAGNA

Un primo piano nazionale fu formulato nel 2004 (*Banda ancha en zonas rurales y aisladas*): approvato dalla Commissione nel 2005, esso mirava a stimolare, attraverso l'erogazione di sussidi pubblici, investimenti in zone rurali e di difficile accessibilità per ridurre il dividente digitale.

Successivamente, nel 2008, fu presentato un primo *Plan Avanza* (<https://www.planavanza.es/>), che mirava a raggiungere una copertura del 100% della popolazione residente in aree bianche con una rete di velocità di almeno 1 Mbps, e a creare le condizioni per lo sviluppo nelle aree bianche di una rete NGAN capace di una velocità in download superiore a 50 Mbps.

Nel 2012 tale piano è stato aggiornato (*Plan Avanza 2*), riformulando gli obiettivi come segue:

- a** Sviluppo di reti ultra-broadband NGAN con velocità in download superiori a 100 Mbps nelle aree bianche, dove non esiste una rete NGA e non si prevedono investimenti per realizzarla;
- b** Sviluppo di una rete di backhaul di supporto alla rete NGAN.

¹⁹ http://ec.europa.eu/competition/state_aid/cases/243212/243212_1387832_172_1.pdf

²⁰ <http://www.thinkbroadband.com/news/6698-timeline-of-broadband-speeds-across-four-nations.html>

²¹ <http://www.thinkbroadband.com/news/6710-bduk-projects-have-rolled-out-8-500-street-cabinets-as-1-5-million-premises-passed.html>

È stato inoltre introdotto un terzo obiettivo: sviluppo di una rete capace di velocità superiore a 30 Mbps in aree caratterizzate da una carente copertura di banda, nelle quali non vi è l'alternativa di una rete cavo o ULL.

Le principali caratteristiche di quest'ultimo piano, approvato dalla Commissione nel 2013²², sono così riassumibili:

- neutralità tecnologica: per raggiungere gli obiettivi di copertura, gli Operatori non hanno vincoli riguardo al tipo di tecnologia utilizzabile; devono però dichiarare, nel partecipare ai bandi, quale tecnologia useranno e le motivazioni (efficienza economica, disponibilità tecnologica,...) che hanno portato a tale scelta;
- il governo²³ ha avviato una consultazione pubblica con il duplice obiettivo di verificare le intenzioni di investimento degli Operatori privati e di redigere una mappa delle aree NGA bianche, grigie e nere. È stato verificato che nessun progetto privato andasse a duplicare o sovrapporsi alle reti sovvenzionate. Sono state previste semplificazioni amministrative per facilitare e stimolare l'uso delle infrastrutture già esistenti nelle operazioni di *roll-out* delle nuove reti;
- al pari del precedente Piano Avanza, l'assegnazione degli aiuti avviene mediante bandi pubblici (*licitaciones públicas*), dando preferenza a quegli Operatori che richiedono somme inferiori. I criteri di giudizio per la scelta dei beneficiari, inoltre, sono di diversa natura, e vanno dalla qualità dei servizi che verranno offerti agli impatti socio-economici, fino alle modalità di accesso alla rete per la fornitura di servizi all'ingrosso. Riguardo a quest'ultimo punto, viene ribadito che l'accesso wholesale alle reti deve essere garantito;
- i prezzi per l'accesso all'ingrosso sono regolamentati; per quanto riguarda i costi sostenuti per la realizzazione e la manutenzione della nuova rete, essi devono essere annualmente riportati in un business plan, e devono risultare in linea con i costi che sosterebbe un Operatore privato efficiente. Ogni anno, inoltre, un apposito financial statement misura il margine generato dall'iniziativa (ricavi - costi) che deve essere versato allo Stato: *Para garantizar la rápida recuperación de los beneficios suplementarios, el contrato con el beneficiario incluirá una cláusula que establezca el reembolso de una parte de los beneficios suplementarios proporcional a la intensidad de la ayuda.*

L'importo finanziato dallo Stato è pari a 360 milioni di euro per 3 anni suddivisi equamente tra i tre target sopra menzionati, erogati attraverso prestiti a tasso agevolato da ripagare in 15 anni (per un importo di 300 milioni) e sovvenzioni dirette. È inoltre previsto che il tetto massimo di aiuto economico non possa superare il 35% dei costi sostenuti.

Beneficiari diretti sono Operatori privati di comunicazioni elettroniche che ottengono in tal modo accesso a risorse economiche a costi inferiori rispetto alle normali condizioni di mercato; benefici indiretti sono previsti per imprese e altri attori della filiera tlc della zona interessata.

Oltre a questi progetti a carattere nazionale, in Spagna erano stati elaborati anche Piani a carattere più propriamente locale riservati a particolari regioni (Rioja, Galizia, Murcia, Asturie ed in particolare quello per lo sviluppo della fibra ottica in Catalogna).

²² http://ec.europa.eu/competition/state_aid/cases/246932/246932_1452186_126_2.pdf

²³ <http://www.minetur.gob.es/PortalAyudas/Paginas/index.aspx>

3.2.3 PRINCIPIO DI NON DISCRIMINAZIONE E SEPARAZIONE FUNZIONALE NEL QUADRO UE

Le novità introdotte con il “Pacchetto Telecom” del 2009

Il cosiddetto “Pacchetto Telecom” approvato nel 2009 e recepito in Italia in data 28 maggio 2012 con il Decreto Legislativo n. 70, che aggiorna il Codice delle Comunicazioni elettroniche, ha modificato il quadro regolamentare europeo in materia di comunicazioni elettroniche, precedentemente definito principalmente dalle Direttive del 2002. Le nuove norme regolamentano una pluralità di aspetti che spaziano dal rafforzamento dei diritti degli utenti telefonici e di internet - con l’inserimento per la prima volta tra i diritti fondamentali della persona della libertà di accesso al web - fino a nuovi indirizzi in materia di definizione delle regole per la gestione dello spettro radio.



Il “Pacchetto Telecom”, che ha modificato il quadro regolamentare europeo in materia di comunicazioni elettroniche, introduce due nuovi articoli che regolamentano le problematiche legate all’accesso alla rete fissa.

Per quanto riguarda 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) il “Pacchetto” assegna nuovi strumenti alle Autorità nazionali di settore. In particolare, esso introduce due nuovi articoli nella Direttiva 2002/19/EC (“Direttiva Accesso”):

- **L’art. 13 bis**, che prevede la possibilità da parte dell’Autorità nazionale di imporre la separazione funzionale della rete d’accesso dell’Operatore dominante verticalmente integrato. Tale misura, però, deve avere il carattere della eccezionalità, nel rispetto del principio della proporzionalità, e può essere adottata solo ove gli obblighi regolamentari “tipici” (quali l’obbligo di trasparenza, non discriminazione, separazione contabile, eccetera) si fossero rivelati inefficaci a garantire il rispetto del principio di parità interna-esterna. La fornitura all’ingrosso di prodotti/servizi di accesso andrebbe collocata in un’entità commerciale operante in maniera del tutto indipendente. 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** introduce 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.

Le consultazioni pubbliche della Commissione del 2011 sul principio di non discriminazione e sulle metodologie di costo

Preoccupata per la crescente frammentazione normativa sulla evoluzione generale del mercato unico europeo delle telecomunicazioni e sulle tematiche attinenti agli investimenti nelle nuove tecnologie, nel 2011 la Commissione lanciò due consultazioni pubbliche, che nelle intenzioni iniziali dovevano essere funzionali alla approvazione di una Raccomandazione, strumento preferito alla Direttiva in quanto più rapido nelle procedure di approvazione ed attuazione.

Esse riguardavano:

- 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*).

Il documento in consultazione esaminava il tema della separazione funzionale introdotta dal nuovo articolo 13bis della Direttiva Accesso, con l'obiettivo di precisare le circostanze di mercato che possano giustificare l'adozione di siffatta misura. Inoltre, venivano esaminati diversi comportamenti discriminatori che un Operatore dominante può porre in essere; una attenzione particolare era stata dedicata al tema della definizione di indicatori di performance in grado di fornire informazioni in tempo rapido circa l'effettivo rispetto dei principi di parità interna-esterna da parte dell'Operatore verticalmente integrato.

Con riferimento alla tutela del principio di non discriminazione, il documento sottolineava come i regolatori nazionali interpretassero 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.

La Raccomandazione sulla non discriminazione e sulle metodologie di costo

Nel 2012 la Commissione sottopose al BEREC ed al Communications Committee (COCOM) una bozza di Raccomandazione sulla non discriminazione e la definizione delle metodologie di costo. Questo passo si inseriva in un processo che vedeva l'allora Commissario europeo per l'Agenda Digitale, Neelie Kroes, dichiarare che un alleggerimento dei *remedies* imposti in capo agli Operatori SMP faciliterebbe il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Agenda, a condizione però 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. Inoltre, deve essere 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 espresse dubbi riguardo al fatto che una riduzione dei prezzi dei servizi su rame potesse costituire un incentivo per il passaggio alla fibra, ventilando anzi la possibilità di esentare gli incumbent dall'obbligo dell'orientamento al costo nella determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso su fibra ottica. Pose però una condizione: a tutti gli Operatori doveva essere garantita la parità di accesso alla rete attraverso un sistema di Equivalence of Input.

Nel 2013, il parere del BEREC, che proponeva di apportare modifiche al testo, ed il dibattito interno alla

Commissione tra DG Connect da una parte e DG Competition e DG Financial Affairs dall'altra, hanno portato ad una rivisitazione complessiva del testo, che conteneva due importanti novità rispetto alla bozza precedente:

- la banda 8-10 € all'interno della quale il canone unbundling deve ricadere può essere sforata, a condizione che venga correttamente applicata la metodologia BU-LRIC;
- le Autorità possono decidere di applicare prezzi non orientati ai costi anche in altri casi oltre a quelli già previsti nel documento iniziale (e cioè adozione di un sistema di Equivalence of Input e superamento dei test di replicabilità economica e tecnica).

A luglio il COCOM ha dato il suo via libera, ed a settembre 2013 la Raccomandazione è stata infine adottata.

Nel mese di ottobre 2014, il BEREC ha lanciato una consultazione pubblica²⁴ per cercare di apportare chiarimenti in merito ad alcuni aspetti della Raccomandazione. In particolare, la consultazione mette a confronto il *margin squeeze test* utilizzato dalle Autorità nazionali come strumento a disposizione per la definizione della regolamentazione ex ante, con l'*Economic Replicability Test* definito dalla Raccomandazione in oggetto. Quest'ultimo è stato considerato un test meno vincolante del precedente, teso a consentire una maggior libertà per l'incumbent di fissare i propri prezzi, cercando di stimolare gli investimenti nella NGAN. Il BEREC ritiene che le Autorità nazionali dovrebbero mantenere la facoltà di stabilire, nell'ambito degli specifici contesti nazionali di applicazione, quanto stringenti debbano essere i criteri che si applicano per perseguire gli obiettivi regolatori.

²⁴ http://berec.europa.eu/eng/news_consultations/Closed_Public_Consultations/2014/2465-public-consultation-on-the-draft-berec-guidance-on-the-regulatory-accounting-approach-to-the-economic-replicability-test-ex-ante-margin-squeeze-test

SINTESI DEI CONTENUTI PRINCIPALI DELLA RACCOMANDAZIONE

Equivalence of Input, Equivalence of Output e Technical Replicability

L'*Equivalence of Input* (Eol) è considerato il modello migliore per garantire il rispetto del principio di non discriminazione. Tuttavia, esso potrebbe rivelarsi sproporzionato in situazioni in cui i costi connessi alla realizzazione della Eol si riveleranno 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, soprattutto ove 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.

Il principio generale, sancito dall'articolo 13bis della Direttiva Accesso, che prevede che le Autorità nazionali di regolamentazione possono imporre una separazione funzionale delle reti 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. In qualunque caso - realizzazione o meno dell'Eol - agli OLO deve essere assicurato l'accesso a tutte le informazioni tecniche e commerciali alle quali ha accesso la divisione retail dell'incumbent.

Prima di lanciare nuove offerte commerciali, l'Operatore dominante deve effettuare un *technical replicability test* e riferirne i risultati all'Autorità, oppure notificare le nuove offerte all'Autorità con un 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

Secondo la Raccomandazione, "an NRA is deemed to impose *Equivalence of Input* (...) when it includes this remedy (...) in the same final measure in which it decides not to impose or maintain regulated wholesale access prices (...) 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 sollevi l'Operatore SMP dall'obbligo di *cost orientation* e che contenga al tempo stesso dettagli e tempistiche di applicazione delle misure ivi previste (la c.d. *roadmap*, che deve essere controfirmata dall'incumbent).

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*, alle procedure secondo le quali tale test verrà applicato ed alle misure che adotterà nel caso in cui esso dovesse dare esito negativo. Le condizioni riportate nella Raccomandazione (*Eol, technical ed economic replicability*) non dovrebbero essere considerate tassativamente le uniche, avendo le Autorità nazionali margine di manovra nel definirne opportunamente di altre a seconda dei contesti di mercato.

KPI

Il monitoraggio del rispetto del principio di non discriminazione è affidato ad un paniere di indicatori di performance che dovrebbe essere imposto dall'Autorità. Tali KPI devono consentire un raffronto tra i servizi forniti agli OLO e i medesimi servizi forniti alla divisione retail dell'incumbent.

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. Sono state tuttavia dettagliate una serie di eccezioni che alleviano la portata di tale obbligo.

I prezzi dell'ULL sul rame

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 €. È tuttavia prevista una eccezione qualora l'Autorità utilizzi il modello di costo raccomandato BU-LRIC+. In questo caso infatti i prezzi possono ricadere al di fuori di tale banda.

Geographic markets

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 in cui si riscontra la presenza di un Operatore dominante e la mancanza di condizioni di effettiva concorrenza.

Modellizzazione della nuova rete d'accesso e sua topologia

Per quanto riguarda la modalità di definizione e modellizzazione dell'ipotetica rete efficiente NGAN nell'ambito dell'approccio *Bottom Up*, la Commissione riconosce alle Autorità nazionali la possibilità di adottare approcci alternativi a quelli contenuti nel testo, nel rispetto del principio di neutralità tecnologica. Per quel che concerne, invece, la topologia di rete da considerare come *starting point* per la valorizzazione dei prezzi del rame, vengono menzionati tanto il FTTC che il FTTH.

La separazione funzionale: la consultazione pubblica del BEREC del 2010

Nel 2010 il BEREC lanciò una consultazione pubblica sul tema della separazione funzionale della rete d'accesso di Operatori SPM verticalmente integrati, con l'obiettivo di definire linee guida che potessero supportare le Autorità nazionali di settore riguardo alle nuove possibilità di azione ad esse riservate dal "Pacchetto Telecom" del 2009. La consultazione non intendeva definire in modo rigoroso criteri di valutazione o elenchi esaustivi dei parametri che le Autorità dovessero seguire; allo stesso tempo, veniva riconosciuto che criteri puramente qualitativi non potessero essere sufficienti per decidere in merito alla eventuale imposizione di una separazione funzionale.

Il documento citava il modello adottato da Telecom Italia quale utile esempio di riferimento assieme a quello britannico, polacco e svedese, nel quadro di analisi delle modalità applicative dei nuovi articoli 13bis e 13ter della Direttiva Accesso, specificando peraltro come queste esperienze fossero maturate nel contesto del precedente quadro regolamentare. Queste quindi costituiscono operazioni peculiari di uno specifico contesto nazionale di riferimento, volontariamente avviate dagli *incumbent*, al di fuori di un quadro regolamentare europeo strutturato.

In particolare, il BEREC ribadiva che il modello introdotto da Telecom, comprensivo del ruolo di controllo esercitato dall'Organo di vigilanza, fosse da considerare a tutti gli effetti un valido esempio di separazione funzionale.

Nel documento finale pubblicato ad esito della consultazione pubblica, il BEREC precisava che, nell'imporre agli Operatori dominanti forme di separazione funzionale, le Autorità dovrebbero accuratamente e prudentemente considerare il carattere di non reversibilità, i costi, gli effetti profondi sull'industria e le complessità che si accompagnano a una siffatta operazione.

La rivisitazione delle Common Positions in materia di non discriminazione sui mercati dell'accesso all'ingrosso alla rete fissa

Il BEREC avviò nel 2012 una rivisitazione delle proprie Common Positions sui mercati dell'accesso all'ingrosso, precedentemente assunte nel 2007 dall'ERG.

Le *Common Positions* espresse dal BEREC non sono strettamente vincolanti per le Autorità nazionali di settore; queste ultime, tuttavia, devono tenerle nella massima considerazione, fornendo appropriate spiegazioni laddove non venissero applicate.

I temi affrontati sono stati diversi (dalla definizione di un opportuno *level playing field*, alla necessità di una offerta di prodotti wholesale che rispettino determinati livelli di qualità, fino alla esigenza di garantire la replicabilità delle offerte dell'Operatore dominante).

Il *Principle 3* del testo finale, adottato a dicembre 2012, riguarda 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.

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.

3.2.4 UNA PANORAMICA DEL QUADRO NORMATIVO ED ALTRI TEMI SPECIFICI RELATIVI ALL'INDUSTRIA DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Le nuove problematiche legate alla regolamentazione degli Operatori Over The Top (OTT)

La Commissione europea insediatasi nel 2014 ha dichiarato di voler procedere ad una analisi approfondita delle problematiche che stanno recentemente emergendo con riferimento agli Operatori Over The Top (OTT), analisi che dovrebbe far parte della più generale rivisitazione del quadro regolatorio europeo che si vuole approvare nel 2015.

Gli Operatori tlc lamentano una assenza di regole in capo agli OTT, a fronte di una pluralità di *remedies* stabiliti per gli Operatori dominanti di comunicazioni elettroniche.

L'attualità del tema è peraltro confermata dal recente scontro tra Google ed il governo spagnolo. Quest'ultimo ha approvato una legge, in vigore da gennaio 2015, che impone che per la pubblicazione di link e sintesi di articoli venga corrisposto un canone all'associazione degli editori, indipendentemente dalla volontà del singolo editore. Google ha però comunicato che il modello di business di Google News non si basa sulla pubblicità, e tale norma introduce un cambiamento ritenuto non sostenibile, ed ha deciso di chiudere il servizio.

Una simile situazione si era verificata in Germania, dove Axel Springer, editore di testate quali bild.de, sportbild.de e welt.de, temendo una forte riduzione dei contatti sui suoi siti, aveva deciso di chiedere a Google di non comparire nei risultati delle ricerche effettuate nel motore di ricerca.

In effetti, a seguito di tale richiesta, si è registrato un consistente calo del traffico sui siti internet di informazione; a seguito di ciò, Springer ha deciso di rivedere la propria posizione.

Da un punto di vista legale, occorre sottolineare che secondo la legge spagnola, Google sarebbe tenuta a versare un compenso anche qualora un frammento "non significativo" del testo di un articolo tratto da un sito di un quotidiano venisse indicizzato, il che sembrerebbe in contrasto con sentenze della Corte di Giustizia europea sull'argomento.

Nel mese di ottobre 2014, la Commissione, nel dare il via libera²⁵ alla acquisizione dell'Operatore olandese Ziggo da parte di Liberty Global, menzionava tra le condizioni necessarie per l'operazione l'obbligo di garantire agli OTT una adeguata capacità di connessione, in nome del principio di net neutrality deciso dall'Olanda nel 2013.

²⁵ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-1123_en.htm

La regolamentazione sulla gestione dello spettro radio

Le tematiche legate alla gestione dello spettro radio sono state oggetto di particolare attenzione nell'ambito della discussione in merito alla approvazione del documento sul Telecom Single Market, soprattutto con riferimento ai nuovi poteri che la Commissione avrebbe dovuto assumere secondo la bozza iniziale presentata nel 2013²⁶. In un incontro tenutosi a dicembre 2014, Andrus Ansip, Vicepresidente della Commissione europea per il Mercato unico digitale, ha ribadito²⁷ l'importanza di una strategia comune di lungo termine e di una armonizzazione europea nella gestione dello spettro, dichiarando che *"EU countries should be working together much more on allocating spectrum"*.

Nel 2015 il *Radio Spectrum Policy Programme* dovrebbe essere oggetto di una complessiva rivisitazione.

Particolare attenzione è stata riservata nel corso del 2014 al tema della destinazione d'uso della banda 700 Mhz, banda attualmente usata per le trasmissioni radio-televisive, ma che dovrebbe essere resa disponibile per il broadband wireless "il prima possibile". La Commissione ha creato un gruppo di esperti, presieduto da Pascal Lamy, che ha presentato a settembre 2014 le proprie conclusioni sulla destinazione d'uso della banda 700 Mhz²⁸. Secondo il "rapporto Lamy", la banda dovrebbe rimanere a disposizione delle televisioni fino al 2020, anno in cui dovrebbe essere ceduta al wireless. La posizione

iniziale della Commissione e del *Radio Spectrum Policy Group* prevedeva invece un passaggio della banda dalla TV all'internet mobile per il 2015. Tra il 2020 ed il 2030 si prevede un decennio di transizione per consentire al digitale terrestre di effettuare i necessari investimenti tecnologici, con l'utilizzo della porzione di banda inferiore ai 700 Mhz da parte delle televisioni. Nel 2030 dovrebbe avvenire la separazione definitiva tra digitale terrestre e wireless tlc.

Ad esito del rapporto Lamy, il *Radio Spectrum Policy Group* ha adottato, a fine 2014, una bozza di opinione²⁹. Nel mese di gennaio, il rapporto è stato sottoposto a consultazione pubblica³⁰.

Per quanto riguarda invece la banda 3.6 Ghz, una decisione vincolante della Commissione³¹ ne ha modificato i parametri tecnici di utilizzo al fine di stimolare lo sviluppo delle applicazioni broadband wireless.

La Net Neutrality

Nel corso del 2014 la Net Neutrality ha rappresentato un tema centrale nel dibattito intercorso tra Parlamento, Commissione, BEREC e Consiglio, in particolare con riferimento ai temi del pacchetto "Telecom Single Market".

Nella proposta di Mercato Unico delle Telecomunicazioni presentata nel 2013 dall'allora Commissario per l'Agenda Digitale Kroes, la Net Neutrality era presentata come un *legal right* per i consumatori, per la garanzia del quale andava proibito l'utilizzo di stru-

²⁶ La Commissione avrebbe potere di approvazione preventiva riguardo all'uso dello spettro, richiedendo alle Autorità nazionali un coordinamento per armonizzare a livello continentale i tempi di scadenza delle licenze. La Commissione acquisirebbe potere di veto sulla assegnazione di bande di spettro elettromagnetico da parte delle Autorità e delle Istituzioni nazionali.

²⁷ http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-14-2420_en.htm?locale=en

²⁸ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/report-results-work-high-level-group-future-use-uhf-band>

²⁹ <http://rspg-spectrum.eu/wp-content/uploads/2013/11/RSPG14-585rev1-Draft-Opinion-UHF.pdf>

³⁰ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/public-consultation-lamy-report-future-use-uhf-tv-broadcasting-band>

³¹ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/36-ghz-decision>

menti quali il *throttling*, il *blocking* o il rallentamento deliberato della velocità di accesso ai servizi. Al tempo stesso, però, si riconosceva in alcuni casi la necessità di utilizzare, da parte degli Operatori, modalità di gestione del traffico onde evitare congestioni o fenomeni di *spamming*.

Nel mese di aprile 2014 il Parlamento ha adottato la seguente definizione di Net Neutrality: *“the principle according to which all internet traffic should be treated equally, without discrimination, restriction or interference, independent of the sender, recipient, type, content, device, service or application”*. Tale definizione è caratterizzata da un approccio per la gestione del traffico di rete per un verso meno restrittivo - in quanto concede agli Operatori libertà di azione per prevenire e mitigare gli effetti della congestione, anziché solo ridurli - per un altro verso più rigido - in quanto tali operazioni sono consentite in situazioni eccezionali e temporanee di congestione della rete - rispetto alla proposta della Commissione.

I Paesi membri però non hanno concordato con tale impostazione, come si legge in un rapporto del Consiglio di maggio³²: *“While delegations agreed that the right balance needs to be struck between net neutrality and reasonable traffic management, they had different views on how to achieve it. Some delegations also highlighted that the right balance had to be struck also with regard to rights of end users on the one hand and the burden for operators on the other hand. Before any new text can be put together, it would therefore be necessary to agree on the common underlying principles.”*

Anche il BEREC ha preso posizione³³, non condividendo l'impostazione della Commissione, successivamente ripresa dal Parlamento: *“The Commission’s original proposal would turn a flexible and progressive regulatory regime (under the 2009 Framework) into a rigid regulatory system and the European Parliament has generally retained this approach.”* Il BEREC ritiene che sarebbe preferibile un approccio regolatorio più leggero a livello comunitario, che fissi dei principi basilari comuni, ma che lasci poi libertà alle Autorità nazionali riguardo al controllo del rispetto di tali regole (*“thresholds for regulatory intervention in a given market could be adapted to address national circumstances”*). Qualora tuttavia si dovesse adottare un approccio maggiormente regolamentato, si renderebbe necessario definire in un modo più preciso regole e definizioni, in modo da renderle *“future-proof and enforceable in practice”*. Il BEREC in particolare sottolinea come sia difficile erogare servizi specializzati garantendo al contempo la Net Neutrality, e ritiene che sarebbe opportuno separare (fisicamente o virtualmente) tali servizi da quelli di accesso ad internet a livello di *network layer*, al fine di prevenire fenomeni di degrado a danno di questi ultimi.

³² <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=ST%2010109%202014%20INIT>

³³ http://berec.europa.eu/eng/news_consultations/whats_new/2203-berec-publishes-its-views-on-the-european-parliament-first-reading-legislative-resolution-on-the-european-commissions-proposal-for-a-connected-continent-regulation

La Presidenza italiana ha presentato, nel corso del secondo semestre dell'anno, una proposta per addivenire ad un testo condiviso sul Telecom Single Market, che riproponeva in sostanza la definizione di Net Neutrality adottata dal Parlamento, consentendo però alle legislazioni nazionali di regolamentare alcuni temi quali la pornografia, e permettendo un blocco agli accessi nel quadro delle modalità di *parental control* adottate per la tutela dei minori.

Tuttavia, il semestre di presidenza italiana si è chiuso senza che si fosse riusciti a trovare un accordo nel Consiglio di novembre: la sensazione è stata che altri temi avessero la precedenza. Il testo di compromesso proposto non è stato accettato; in particolare, l'Olanda, sostenuta anche da altri Paesi, ha chiesto di introdurre un divieto di pratiche quali il *zero-rating*, vietate dalla propria legge nazionale (v. in seguito).

La nuova Commissione insediata a novembre si è dimostrata particolarmente sensibile al tema della Net Neutrality. Secondo Andrus Ansip, Vicepresidente della Commissione europea per il Mercato unico digitale, *"all traffic in the networks should be treated equally"*, sebbene *"higher speed for higher price is acceptable"*. L'auspicio è che nel 2015 si possa addivenire ad una posizione condivisa su questa delicata questione. La Presidenza lettone insediata a gennaio 2015 ha subito affrontato la questione, formulando una proposta specifica per pervenire ad una soluzione di compromesso tra le diverse posizioni³⁴.



Nel mese di aprile 2014 la Federal Communication Commission (FCC) aveva proposto di adottare regole "commerciali" per regolare il traffico su internet, consentendo agli Operatori di gestirlo in modo differenziato a seconda dei content provider.

È interessante confrontare la situazione nell'Unione europea con quella degli Stati Uniti. Nel mese di aprile 2014 la Federal Communication Commission (FCC) aveva proposto di adottare regole "commerciali" per regolare il traffico su internet, consentendo agli Operatori di gestirlo in modo differenziato a seconda dei content provider: le telco avrebbero potuto siglare accordi con i fornitori di contenuti finalizzati a gestioni preferenziali del traffico.

La proposta ha suscitato numerose reazioni critiche, in quanto favorirebbe chi può permettersi di pagare per servizi migliori. Il Presidente Obama ha assunto una posizione molto decisa in proposito a favore della Net Neutrality, affermando che la FCC dovrebbe riclassificare la Banda Larga per regolamentarla come un servizio essenziale garantito a tutti, alla stregua dell'acqua o dell'elettricità. Obama ha auspicato un nuovo paniere di regole in grado di garantire la Net Neutrality, e di impedire agli Operatori di comunicazioni elettroniche di gestire il traffico a propria discrezione.

³⁴ <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5439-2015-INIT/en/pdf>

In pratica, si tratterebbe di ribaltare una sentenza della Corte Suprema che considerava corretta l'attuale classificazione dei servizi via cavo come servizi di informazione: la proposta di Obama infatti farebbe ricadere la banda larga sotto il Titolo II del Communications Act, e cioè sotto i servizi di "telecomunicazioni", dando a FCC una ampia autorità di regolamentazione nell'accesso ad internet, sotto il vincolo di garantire libero accesso a tutti impedendo alle telco di utilizzare tecniche di *blocking* o *throttling*.

La proposta di Obama ha scatenato dure reazioni da parte degli Operatori di comunicazioni elettroniche, con AT&T che ha addirittura minacciato di fermare gli investimenti nella rete in fibra ottica. Le grandi aziende USA OTT - quali Google, o Apple - non si sono finora espresse. Si attendono per il 2015 sviluppi della situazione.

IL CASO OLANDESE

L'Olanda è stato il primo Paese europeo ad inserire il principio di Net Neutrality nella propria legge sulle telecomunicazioni: gli Operatori di comunicazioni elettroniche non possono rallentare o bloccare il traffico sul web, né richiedere tariffe aggiuntive per servizi quali il VoIP. Sono tuttavia consentite operazioni di limitazione nella trasmissione di dati, o la fornitura di differenti velocità nell'accesso in base a diverse strutture tariffarie. È anche permessa la vendita di servizi *VoIP-only*, separatamente dall'accesso ad internet, in quanto considerati come servizi telefonici, e non come servizi di accesso ad internet. Sono viceversa vietati accordi commerciali che permettono l'accesso solo ad alcuni siti, in quanto si ritiene che ciò costituisca una infrazione al principio di Net Neutrality.

La legge prevede eccezioni al principio generale: è consentito agli Operatori di telecomunicazioni di gestire il traffico soltanto a condizioni non discriminatorie, per evitare congestioni, spamming, oppure per motivi di sicurezza.

È interessante ricordare il recente pronunciamento della Commissione in merito alla acquisizione dell'Operatore cavo olandese Ziggo da parte di Liberty Global: l'operazione ha avuto il via libera a condizione che la società acquirente garantisca "*adequate interconnection capacity*" a tutela degli OTT, evitando congestioni di traffico nei punti di interconnessione della rete che possano minare il libero gioco competitivo. Sembra pertanto che questo obbligo si profili come una integrazione della legge sulla Net Neutrality sopra citata.

Nel mese di gennaio 2015, KPN e Vodafone sono state multate dal regolatore ACM proprio per violazione della Net Neutrality: KPN per aver bloccato alcuni servizi, Vodafone per aver consentito alla clientela l'utilizzo gratuito di una applicazione.

04

**Confronto internazionale
dei modelli di separazione
della rete di accesso.**

aggiornato

MODELLI INTERNAZIONALI DI EQUIVALENCE OF ACCESS E SEPARAZIONE DELLA RETE DI ACCESSO

Il tema del rispetto del principio della parità di trattamento interna-esterna tra la divisione retail dell'Operatore *incumbent* e le divisioni commerciali degli Operatori alternativi è di grande attualità in molti Paesi, soprattutto in quelle realtà nelle quali l'Operatore storico mantiene un potere di mercato significativo. Una sintetica panoramica delle più interessanti esperienze internazionali in tema di equivalence of access e separazione della rete fissa d'accesso di Operatori dominanti viene di seguito illustrata. Vengono in particolare riportate le esperienze di Paesi che, pur non avendo realizzato misure di separazione della rete, hanno tuttavia affrontato ed eventualmente risolto il problema dell'accesso all'ultimo miglio a condizioni di effettiva parità per tutti gli Operatori, attraverso l'adozione di misure regolamentari di diversa natura.

Sul tema della separazione della rete, il quadro normativo europeo prevede due possibili modalità di intervento da parte delle Autorità nazionali di settore:

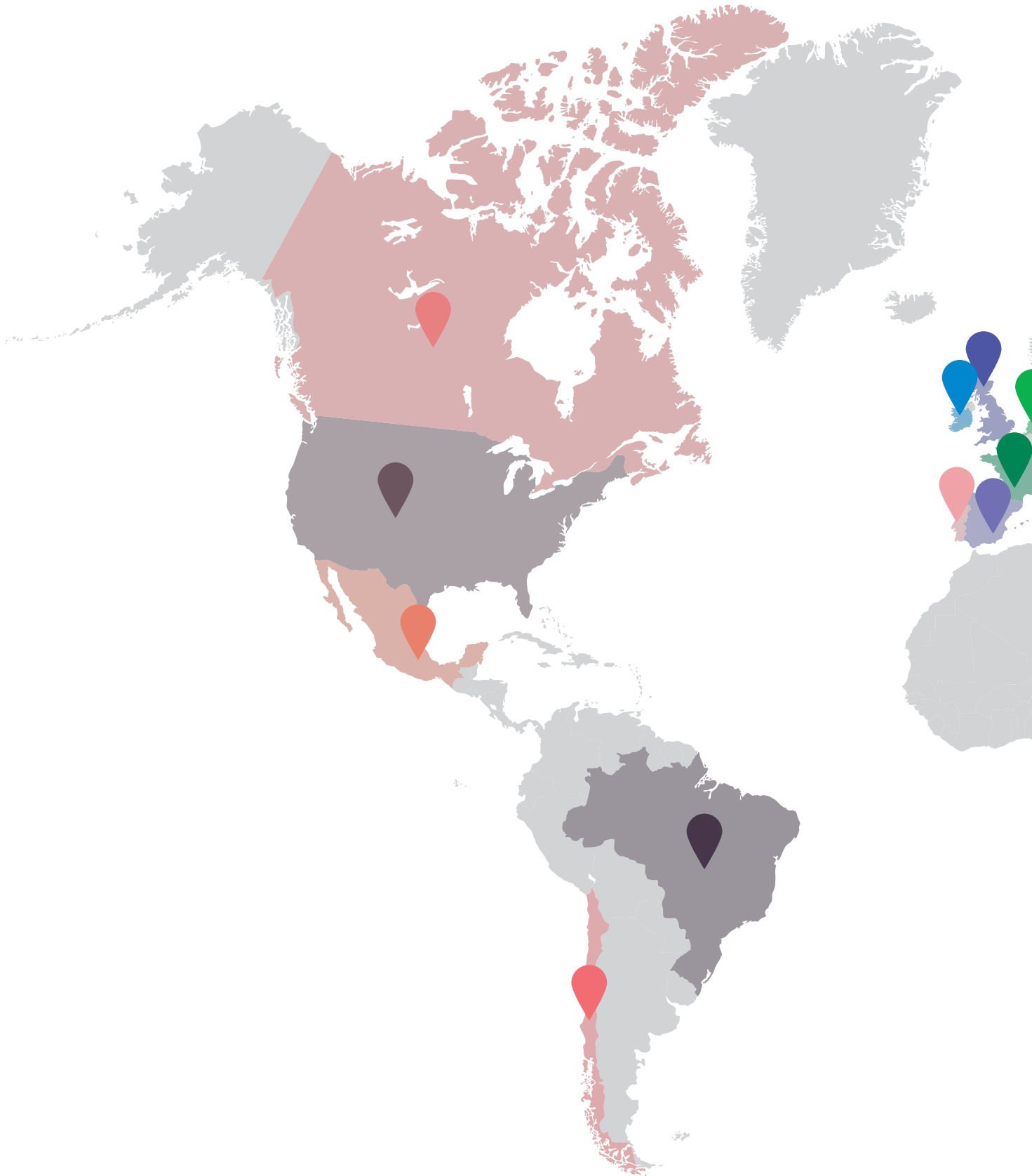
- la facoltà di imporre, in capo alle imprese verticalmente integrate ed in presenza di precise circostanze, un obbligo di separazione funzionale¹;
- la proposta volontaria di separazione della rete di accesso da parte dell'Operatore SMP; l'Autorità nazionale è chiamata ad esprimersi su tale proposta, a seguito di una analisi di mercato ad hoc².

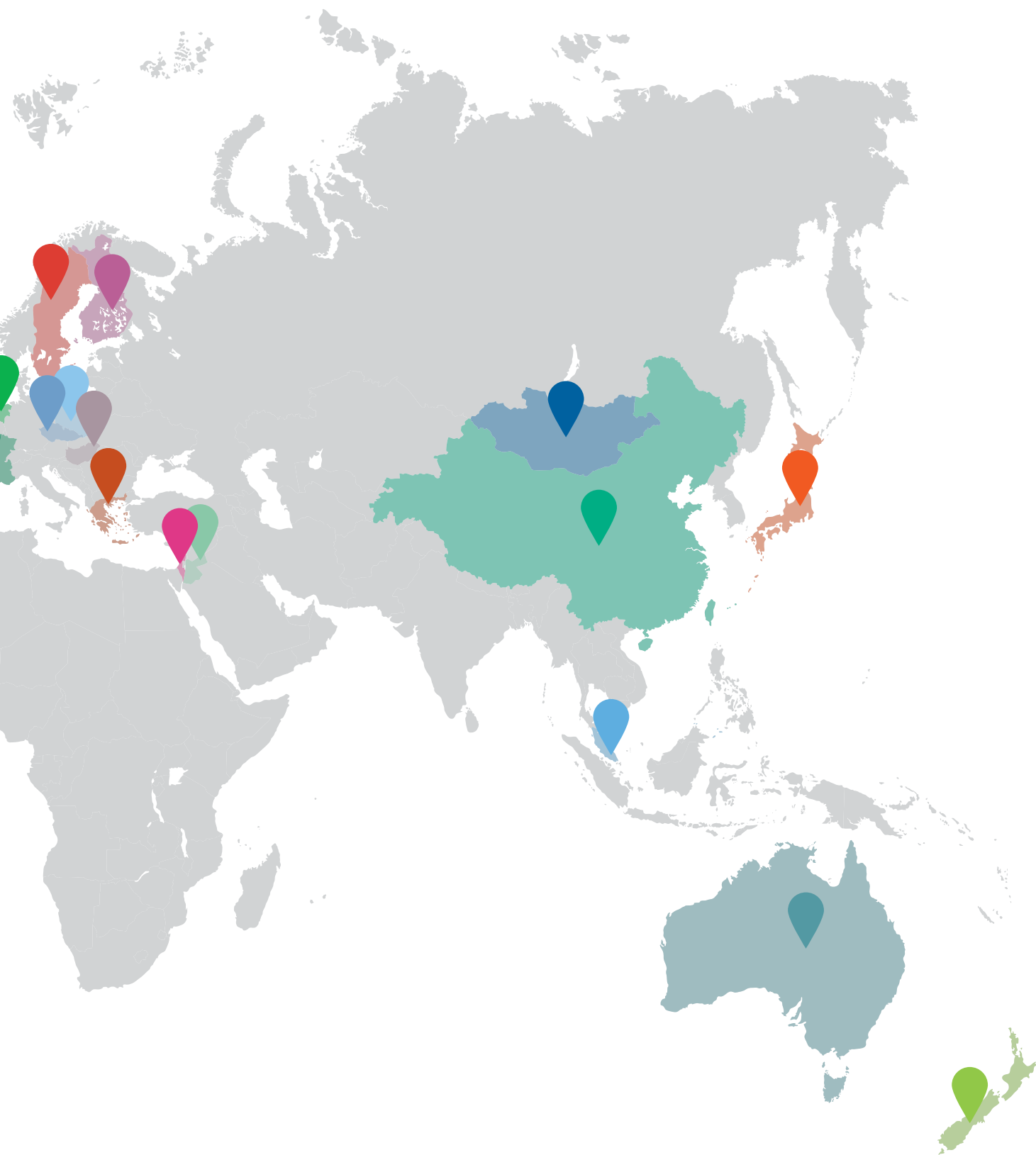
Le esperienze italiana (con il “modello Open Access”) e britannica (con il “modello Openreach”), ma anche svedese e polacca, sono antecedenti alla approvazione del cosiddetto “Pacchetto Telecom”. Esse sono infatti peculiari di uno specifico contesto nazionale, e si sono realizzate in quadri legislativi differenti³: rappresentano quindi modelli che in qualche maniera anticipano il quadro regolamentare di riferimento successivamente approvato.

¹ Art. 13bis della Direttiva “Accesso” 2002/19/CE, come modificata dalla Direttiva 2009/140/CE.

² Art. 13ter della Direttiva “Accesso” 2002/19/CE, come modificata dalla Direttiva 2009/140/CE.

³ 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

In Australia, a seguito di lamentele da parte degli Operatori alternativi relative a presunte discriminazioni subite nell'accesso alla rete, si è proceduto - anno 2006 - ad una separazione tra i servizi all'ingrosso, quelli retail e quelli di rete dell'Operatore dominante Telstra, attraverso la creazione di divisioni separate.

Il governo australiano approvò, nel 2010, il progetto per la realizzazione di una nuova rete in fibra ottica FTTH di proprietà pubblica, ad opera di una società, NBN Co., creata appositamente e partecipata dal ministero delle Comunicazioni e da quello delle Finanze. Nel 2012, dopo lunghe e complesse trattative tra Telstra, la Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ed il governo, un accordo fu raggiunto per la realizzazione della nuova rete, per la separazione strutturale della rete d'accesso di Telstra, e per la progressiva migrazione della base clienti dell'incumbent dalla rete in rame alla nuova rete (vedere il documento Telstra Structural Separation Undertaking and Migration Plan, <http://www.accc.gov.au/system/files/ACCAN%20-%20Public%20Submission.pdf>).

Per il periodo compreso tra il 2012 ed il 2018, anno in cui era previsto il termine della migrazione della base clienti dell'incumbent verso la rete NGN, Telstra si impegnò a garantire la parità di trattamento attraverso una forma di separazione operativa transitoria; fu creato un apposito organo, l'*Independent Telecommunications Adjudicator* (ITA), il cui compito principale è quello di garantire una rapida risoluzione delle controversie che sorgono tra gli Operatori. Il programma prevede che dal 2018 Telstra opererà solo a livello Retail.



L'accordo non prevede la cessione proprietaria degli asset infrastrutturali di Telstra, ma unicamente il loro affitto a NBN Co. per 20 anni, ai fini del roll-out da parte di quest'ultima della rete NGN.

L'accordo prevede inoltre che a mano a mano che NBN Co. procede con la posa della nuova rete, Telstra chiuderà la propria rete d'accesso in rame, ricevendo 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 progressiva disconnessione delle proprie linee attive su rame e cavo - indipendentemente se poi i clienti decideranno di migrare sulla nuova rete.

L'accordo non prevede la cessione proprietaria degli asset infrastrutturali di Telstra, ma unicamente il loro affitto a NBN Co. per 20 anni, ai fini del roll-out da parte di quest'ultima della rete NGN. Decorso tale ventennio, però, l'Operatore sarà libero di installare nuove reti, ovvero di riattivare le proprie reti in rame e in cavo.

NBN Co. oltre a realizzare la rete venderà i servizi all'ingrosso che passano sulla stessa. Telstra potrà poi offrire al mercato i propri servizi, affittando capacità della nuova rete alle stesse condizioni dei concorrenti.

NBN Co. si è assunta particolari impegni (*Special Access Undertakings*), al fine di regolamentare i diversi aspetti tecnici legati alla realizzazione e progressiva messa in opera della nuova rete ed alla offerta di servizi agli Operatori.

Con il venir meno degli storici obblighi in tema di Servizio Universale in capo a Telstra, anche la normativa su questo aspetto è stata modificata, con la creazione di una apposita agenzia, la *Telecommunications Universal Service Management Agency* (TUSMA). Nel 2013, avendo l'intero progetto manifestato difficoltà di esecuzione, l'ACCC ha richiesto una parziale revisione degli impegni. Il roll-out della rete non ha rispettato i tempi previsti, il piano è stato definito troppo ambizioso, e si è fatta strada l'idea che fosse opportuno mutare programma, passando dalla realizzazione di una rete FTTH, come previsto inizialmente, ad una rete FTTC, meno veloce ma di più rapida ed economica realizzazione.

Nel mese di maggio 2014, il governo ha espressamente detto che la precedente amministrazione laburista non ha mantenuto le promesse fatte sul Progetto NBN, i fondi pubblici a finanziamento del progetto diminuiranno, e che si renderà pertanto necessario rivedere le strategie tecnologiche.

Come conseguenza, il peso relativo dell'FTTH si è ridotto, a vantaggio del FTTN e di un diverso mix di tecnologie, con conseguenti minori costi e maggiore rapidità di roll-out. Anche i contratti stipulati con gli Operatori per l'uso delle loro infrastrutture sono stati rivisti: nel nuovo scenario, infatti, la rete secondaria in rame esistente di Telstra diventerà un elemento essenziale della rete FTTN.

BRASILE

L'Autorità brasiliana di settore, l'Anatel, decise nel 2008 di avviare uno studio sull'impatto regolatorio e di mercato relativamente a possibili vantaggi e svantaggi legati alla adozione di modelli di separazione funzionale, societaria o strutturale nell'ambito delle azioni pianificate dal *Plano Geral de Atualização da Regulamentações no Brasil* (PGR), seguendo così un percorso assimilabile a quello che molte Autorità europee avevano già intrapreso.

L'Anatel evidenziava, nel suo Rapporto Annuale 2009, la necessità di identificare i mercati rilevanti ed individuare gli Operatori aventi un significativo potere di mercato, in modo da procedere, eventualmente, alla introduzione di misure regolamentari asimmetriche. Il PGR del 2010 prevedeva, tra le azioni da intraprendere per l'anno, piani per lo sviluppo di una Rete Aperta attraverso l'unbundling del local loop, nonché la separazione strutturale o funzionale.

Nel 2011 l'Autorità, nell'ambito della consultazione pubblica relativa al nuovo Piano Generale della Concorrenza (*Plano Geral de Metas de Competição, PGMC*), menzionando espressamente l'esperienza di Open Access e degli Impegni di Telecom Italia, contemplava la possibilità di adottare modelli assimilabili.

Nel mese di novembre del 2012, con l'approvazione del PGMC, sono state introdotte molte e importanti novità nel panorama regolatorio del Paese (<http://legislacao.anatel.gov.br/resolucoes/2012/425-resolucao-600>). Tale documento, infatti, non solo definisce i mercati rilevanti ed identifica i criteri da applicare per la individuazione degli Operatori che detengono un significativo potere di mercato, ma menziona, all'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*". La Risoluzione, peraltro, non fornisce dettagli ulteriori in merito a specifiche misure di non discriminazione / parità di trattamento interna-esterna da adottare (quali, per esempio, limitazioni di comunicazione tra divisioni retail e wholesale).

Le nuove misure hanno visto una applicazione nel maggio del 2013, quando l'Autorità ha richiesto a Telefonica ("Cabe destacar que o grupo TELEFONICA está submetido ao regramento de separação funcional nos termos já prescritos no PGMC", <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=299782>), nell'ambito di un più generale processo di consolidamento dell'Operatore nel Paese, non solo l'adozione di misure di separazione contabile, ma anche la realizzazione di una forma di separazione funzionale, attraverso la creazione di una divisione specifica per le offerte all'ingrosso (http://www.vivo.com.br/portalweb/appmanager/env/web?_nfpb=true&_nfls=false&_pageLabel=vcOfertaAtacadoPage&cliente=1&cltype=c291Y2xpZW50ZQ®ional=AC#).

CANADA

In Canada tre sono gli Operatori principali dotati di una rete FTTH di proprietà: Bell Canada, Bell Aliant, Telus. Nel 2010 la *Radio-television and Telecommunications Commission CRTC*, l'Autorità di settore, ha adottato il Telecom Regulatory Policy CRTC 2010-632 "Wholesale high-speed access services proceeding", atto col quale obbliga i carriers locali, incumbent a livello regionale, a fornire l'accesso alle proprie infrastrutture di rete ai concorrenti, garantendo velocità di connessione confrontabili a quelle offerte ai propri clienti. I service providers alternativi dovranno pagare un sovrapprezzo del 10% sui servizi premium inclusi quei servizi che utilizzano collegamenti diretti in fibra (Fiber to the Home e Fiber to the Business), e quelli basati su collegamenti VDSL/VDSL2 Fiber to the Node (FTTN). I prezzi dei servizi all'ingrosso preesistenti non vengono modificati.

La maggior parte degli Operatori verticalmente integrati hanno sottolineato il rischio che gli investimenti nelle reti di nuova generazione possano subire ridimensionamenti come conseguenza dei nuovi obblighi regolamentari, sottolineando altresì che uno scenario meno regolamentato non comporterebbe il rischio di una diminuzione del livello competitivo del mercato.

Sebbene modelli di separazione della rete non siano stati finora adottati nel Paese, il dibattito in merito a possibili separazioni di tipo funzionale o strutturale della rete di comunicazioni elettroniche è sempre attuale.

Link utili: <http://www.crtc.gc.ca/>

CILE

In Cile i principali Operatori di rete fissa, ed in particolare Telefonica CTC, detengono un notevole potere di mercato.

Il governo ha proposto nel 2010 modifiche al quadro regolamentare che fossero in grado di creare condizioni favorevoli per la nascita di Operatori cosiddetti *infrastructure -only*, e creare le premesse per una separazione tra:

- gestori che forniscono servizi di rete, affittando le proprie infrastrutture;
- Operatori che forniscono offerte commerciali al dettaglio.

Al momento, però, passi in avanti non sono stati registrati e l'adozione di modelli regolamentari che prevedono la separazione delle reti fisse di accesso non appare imminente.

CINA

Sebbene si trattasse di Operatori pubblici, la Cina già nel 1999 procedette ad una separazione strutturale: China Telecom, infatti, venne divisa in società distinte: China Mobile, China Satellite, China Unicom (che si occupava del servizio di cercapersone) e China Telecom per la telefonia fissa.

Nel 2001, China Telecom fu ulteriormente divisa in due: China Netcom, per le province del nord, e China Telecom, per quelle del sud: si sperava in tal modo di migliorare la qualità dei servizi offerti ai clienti, ma la speranza andò delusa.

Successivamente, pertanto, furono apportate modifiche al quadro regolatorio, attraverso la definizione di una lista dei servizi/ prodotti offerti dagli Operatori di comunicazioni elettroniche, la individuazione di un quadro di regole per i principali Operatori di ciascun settore, e l'adozione di *remedies ex ante*. Inoltre, furono introdotti obblighi asimmetrici in capo all'Operatore dominante, il quale fu obbligato a fornire il servizio di interconnessione agli Operatori che ne avessero fatto richiesta.

Con l'ingresso della Cina nel WTO (nell'anno 2001) il mercato è stato gradualmente aperto ad Operatori stranieri, i quali dal 2005 possono operare con la formazione di apposite joint venture.

Nel 2014, in particolare, il governo ha deciso di adottare misure di stimolo agli investimenti privati in settori chiave dell'economia, tra cui l'industria delle comunicazioni elettroniche, avviando forme di cooperazione pubblico-privato per la costruzione e la manutenzione di reti e infrastrutture civili.

FINLANDIA

Il mercato delle comunicazioni elettroniche finlandese presenta una netta supremazia della diffusione della telefonia mobile rispetto a quella fissa, quest'ultima in costante contrazione.

In particolare, non si individua un Operatore nazionale dotato di significativo potere di mercato, e con copertura nazionale, bensì una pluralità di piccoli monopolisti regionali; la stessa Telia Sonera è sviluppata quasi esclusivamente nella regione della capitale Helsinki. L'Autorità, tuttavia, ha il potere di imporre la separazione contabile agli Operatori con SMP, e questo potere ha trovato una larga applicazione in capo a differenti Operatori e per diversi servizi.

Forme di separazione sono state realizzate attraverso una scissione tra servizi di accesso ed interconnessione e tutti gli altri servizi.

FRANCIA

L'Autorità francese di settore, l'ARCEP, aveva avviato, nel 2007, uno studio volto ad individuare possibili problematiche derivanti dalla separazione della rete fissa d'accesso dell'incumbent France Telecom. In particolare, l'Autorità si era concentrata sui possibili impatti negativi che ne sarebbero potuti derivare, quali gli elevati costi di realizzazione, considerati superiori ai correlati benefici, i potenziali effetti disincentivanti sulle strategie di investimento degli Operatori, ed il carattere di non reversibilità di una tale operazione. Era stato inoltre considerato come una separazione della rete di accesso, quant'anche proprietaria, non avrebbe eliminato il carattere monopolistico di gestione della stessa, rimanendo essa affidata ad una società unica, con tutte le conseguenze di carattere anticompetitivo che ne sarebbero potute derivare.

Nel 2011 l'Autorità antitrust richiese all'ARCEP un parere circa una eventuale separazione funzionale, al fine di scongiurare possibili situazioni monopolistiche nell'accesso alla nuova rete NGAN. L'ARCEP ribadì nella circostanza che la adozione di una tale misura dovesse essere considerata "prematura", costituendo essa un rimedio di ultima istanza.

Ad oggi, non sono state adottate misure di separazione, né di tipo funzionale né di tipo strutturale, e permangono in capo all'incumbent solo obblighi di separazione contabile.

GIAPPONE

In Giappone meccanismi di separazione contabile per l'Operatore storico NTT erano già stati adottati da diversi anni.

Nel 2009 fu varato il piano "*Hikari-no Michi*", con l'obiettivo di realizzare una rete in fibra ottica con velocità superiori ai 100 Mb e di promuovere lo sviluppo del broadband "*in every household by sometimes around 2015*". Al fine di realizzare tali obiettivi, fu esplicitamente contemplata la possibilità di una separazione (strutturale o funzionale) di NTT.

In effetti, NTT aveva nel 2011 una market share del 52% sul broadband, e del 35% sull'ADSL, ma raggiungeva il 73% sull'FTTH. Il problema della più opportuna regolamentazione da adottare si poneva pertanto con riferimento alla rete di nuova generazione, e la separazione della rete di accesso in fibra di NTT fu una delle opzioni considerate.

Tuttavia, il governo dichiarò di non avere intenzione di spingere per il momento nella direzione di una separazione di NTT, ma obbligò al contempo l'Operatore 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 entro il 2015 il livello di competitività raggiunto sul mercato fosse ritenuto non soddisfacente, il modello avrebbe potuto essere rivisto. L'opzione più realistica è quella di una separazione funzionale dell'Operatore, separazione che deve comprendere anche restrizioni all'accesso dei sistemi informativi e la realizzazione di un efficace sistema di monitoraggio. Forme di separazione più profonde, quali la separazione strutturale ovvero la separazione societaria, sono considerate meno opportune e meno probabili.

È tuttavia importante rilevare come in Giappone l'approccio predominante sembra essere quello di una competizione *facility-based*, cioè fondata sulla concorrenza tra diverse infrastrutture (in particolare tra la rete in fibra di NTT e le reti via cavo e quelle wireless), più che su una *service-based competition*.

GIORDANIA

Nel 2010, a seguito di una analisi di mercato che evidenziò come l'Operatore Orange detenesse oltre il 90% del mercato della banda larga all'ingrosso, la Telecommunications Regulatory Commission, la Commissione di regolamentazione di settore, dichiarò Orange Operatore dominante, imponendo in capo allo stesso obblighi di fornitura di servizi pienamente disaggregati e di accesso condiviso a livello di local loop e di sub-loop, compreso l'accesso alle risorse ed ai servizi, permettendo così una apertura della rete fissa dell'Operatore SMP agli altri Operatori.

Inoltre Orange sarà tenuta ad offrire una gamma completa di servizi all'ingrosso di accesso a banda larga, incluso il DSL naked. L'incumbent sarà tenuto a presentare una offerta di riferimento alla Commissione ed a rispettare obblighi in materia di trasparenza, non discriminazione, separazione contabile e prezzi basati sui costi.

Link utili: www.trc.gov.jo

GRAN BRETAGNA

Nel 2005, ad esito della Strategic Review of Telecommunications, l'Autorità di settore britannica Ofcom concluse che occorreva intervenire nel c.d. "collo di bottiglia" rappresentato dalla rete di accesso di British Telecom (BT), che costituiva una barriera all'ingresso in grado di restringere di fatto la piena libertà di accesso al mercato da parte degli Operatori alternativi e limitava fortemente lo sviluppo dell'unbundling del local loop. A seguito di lunghi negoziati tra l'Operatore e l'Autorità, BT propose una serie di impegni (gli "Undertakings"), ratificati dall'Autorità, che stabilivano nuove regole per la fornitura di prodotti e servizi verso gli OLO e verso le proprie divisioni commerciali, in modalità tali da garantire la parità di accesso a condizioni non discriminatorie nei confronti dei concorrenti dell'Operatore dominante.

In particolare, veniva creata una divisione separata, Openreach, incaricata della gestione della rete d'accesso, e della fornitura in modalità Equivalence of Input (Eol) 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* dettagliava i comportamenti a cui i dipendenti dell'Operatore dovevano attenersi.

Openreach, società del gruppo British Telecom ma funzionalmente separata, 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 British Telecom Retail che gli OLO hanno un rapporto diretto con Openreach.

Venne poi istituito un apposito organo (l'*Equality of Access Board*, EAB), allo scopo di monitorare l'effettivo rispetto degli Undertakings. Insediato nel 2005, esso rappresentava una assoluta novità nel panorama regolatorio internazionale. L'EAB è coadiuvato da un ufficio, che verifica il rispetto degli Impegni e del *Code of Practice*, e riceve segnalazioni da parte degli OLO.

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. Nel 2014 l'Ofcom ha richiesto ad Openreach il rispetto di soglie minime di qualità dei servizi offerti. Secondo alcuni Operatori alternativi, nel corso dell'anno le performance di Openreach avrebbero subito un peggioramento.

GRECIA

Nel 2007 l'Autorità nazionale di settore EETT richiese all'Operatore storico OTE garanzie circa il rispetto del principio di parità di trattamento interno-esterno, puntualizzando che la fornitura dei servizi agli OLO sarebbe dovuta avvenire in modo tale da garantire pari condizioni tanto da un punto di vista tecnico quanto da un punto di vista economico.

A OTE fu richiesto di realizzare una divisione ("*chinese wall*") tra la funzione wholesale e la funzione retail, vietando a quest'ultimo di godere di condizioni privilegiate rispetto agli OLO relativamente alla fornitura di servizi all'ingrosso.

Il documento programmatico dell'Autorità per il 2008-2011 prevedeva, tra le altre cose, la possibilità di adottare modelli di scorporo della rete d'accesso. Fu inoltre considerato opportuno avviare una consultazione pubblica che avrebbe potuto portare alla imposizione di forme di 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 europea, il Parlamento ed il Consiglio; ad oggi, però, nessuna decisione è stata presa al riguardo.

IRLANDA

Nel 2007 la società 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 dell'Operatore, al fine di monetizzare l'investimento effettuato sul mercato irlandese. La decisione però fu rimandata a causa delle turbolenze sui mercati finanziari e del più ampio dibattito in atto nel governo irlandese sul futuro del settore delle telecomunicazioni. Nel 2010 gli Operatori alternativi richiesero formalmente la separazione strutturale della rete di Eircom, e la creazione di una divisione wholesale, sottolineando come i *remedies* fino ad allora adottati dal governo e dall'Autorità per garantire il rispetto della parità di trattamento non avessero sortito gli effetti sperati.

L'Autorità ricordò come il nuovo quadro regolamentare comunitario prevedesse effettivamente la possibilità di adottare modelli di separazione funzionale della rete per quegli Operatori SMP per i quali le misure adottate non hanno portato alla eliminazione di comportamenti discriminatori. Al contempo, tuttavia, ComReg sottolineò i costi associati ad una separazione funzionale, e la possibilità che questi potessero risultare superiori ai correlati benefici, ricordando come l'esperienza di altri Paesi mostrasse 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 avviò 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. Nel 2013 l'Autorità pubblicò i risultati della consultazione e le decisioni assunte⁴: fu deciso di imporre in capo all'incumbent, con riferimento all'NGAN, l'Equivalence of Input per il bitstream ed il VUA (virtual unbundled access), e l'Equivalence of Output per gli altri servizi.

Al 2014 nessun provvedimento di separazione della rete risulta realizzato. Eircom deve comunque trasmettere periodicamente all'Autorità dei KPI per dimostrare l'assenza di pratiche discriminatorie.

ISRAELE

In Israele l'Operatore dominante sulla rete fissa è Bezeq, mentre sulla rete via cavo è presente l'Operatore HOT.

Nel 2008 il rapporto Gronau, commissionato dal Ministero delle Comunicazioni, sottolineò l'importanza di sviluppare un mercato all'ingrosso dei servizi d'accesso della rete fissa, attraverso l'unbundling del local loop.

Secondo tale rapporto, la separazione strutturale tra rete e servizi di Bezeq sarebbe auspicabile, ma non strettamente necessaria. La situazione si sarebbe potuta riesaminare una volta osservati gli effetti della introduzione dell'ULL.

Alcune restrizioni alle offerte dei servizi dell'incumbent vennero adottate al fine di sviluppare maggiormente la competitività sul mercato. Tuttavia, una effettiva liberalizzazione del mercato stenta a decollare e nel 2013 l'Autorità antitrust ha accusato Bezeq di abuso di posizione dominante. Ad oggi, tuttavia, nessuna decisione in merito alla separazione della rete è stata assunta.

⁴ <http://www.comreg.ie/fileupload/publications/ComReg1311.pdf>

MESSICO

Il tema della riforma del settore delle comunicazioni elettroniche, accusato di scarsa competitività, è da alcuni anni ormai all'attenzione del governo. Compagnie statunitensi accusarono nel 2011 l'ente regolatore Cofetel di mancanza di autorità ed efficienza; furono avviate indagini, da parte dell'Antitrust Federal Competition Commission (CFC), volte a verificare la presenza sul mercato di pratiche monopolistiche; inoltre, Cofetel avanzò la proposta di una separazione contabile dell'Operatore Telmex. L'apice si raggiunse con la ferma presa di posizione dell'OECD che spingeva per una decisa riforma dell'intero quadro regolatorio. Nel 2013 il governo presentò una proposta di riforma complessiva del settore delle comunicazioni elettronica messicane, successivamente approvata con alcune modifiche dal Congresso e dal Senato. Tale riforma, che mira a dare un impulso competitivo al mercato ed a restringere il potere di Operatori quali America Movil e Televisa, incoraggerebbe, nelle intenzioni, gli investimenti stranieri e dà all'Autorità poteri di azione al fine di evitare che vi siano Operatori che detengono una quota di mercato superiore al 50%. A questo proposito, la legge prevede che l'Instituto Federal de Telecomunicaciones potrà *"ordenar la desincorporación de activos, derechos, partes sociales o acciones de los agentes económicos, en las proporciones necesarias para eliminar efectos anticompetitivos"*. Tale nuovo ente regolatore ha accorpato competenze esclusive in materia di telecomunicazioni e di radiodiffusione, precedentemente affidate all'Autorità antitrust.

I primi effetti della riforma si erano visti già nel mese di dicembre 2013, quando l'Autorità di settore aveva notificato ai due citati Operatori di aver avviato il procedimento finalizzato alla individuazione degli eventuali Operatori dominanti sul mercato.

America Movil è stato riconosciuto come Operatore dominante, con una quota di mercato pari all'80% nella telefonia fissa, ben al di sopra del 50%, soglia oltre la quale l'Autorità può imporre una separazione funzionale della rete.

L'Operatore ha espresso⁵ nel mese di luglio 2014 la volontà di procedere ad una separazione volontaria, che dovrebbe comunque essere approvata dall'Autorità, per anticipare possibili provvedimenti da parte di quest'ultima, e ridurre così il numero degli obblighi regolamentari a cui è sottoposta. America Movil non ha però fornito dettagli in merito alla tempistica ed alle modalità dell'operazione.

A novembre 2013, il Presidente messicano aveva presentato la National Digital Strategy, che si basa su cinque pilastri (connettività, partecipazione digitale, interoperabilità, quadro legale e open data), e che ha come obiettivi principali la digitalizzazione della pubblica amministrazione e della sanità, una più efficace lotta alla criminalità, un miglioramento della qualità dell'educazione pubblica. Con riferimento al settore della telefonia mobile, è interessante rilevare che Cofetel, per quanto riguarda l'utilizzo della banda 700 Mhz, sta considerando la possibilità di adottare un modello che prevede la creazione di un ente governativo, o in alternativa un organismo creato attraverso una partnership pubblico-privato, che sviluppi la rete, e ne rivenda il traffico all'ingrosso a Operatori mobili retail, i quali opererebbero in concorrenza tra loro.

MONGOLIA

Fino agli anni '90 le comunicazioni elettroniche erano completamente sotto il controllo del governo. Nel 1995 il governo mongolo decise di procedere alla parziale privatizzazione degli assets del settore delle telecomunicazioni detenuti dallo Stato. Al fine di assicurare l'accesso alla rete fissa a condizioni non discriminatorie per tutti gli Operatori, venne creata la Mongolian Telecommunications Company (MTC), con la separazione proprietaria del backbone, che rimase di proprietà statale, dalle strutture dedicate al suo esercizio ed alla sua manutenzione.

Tale manovra, inoltre, si prefiggeva di prevenire i costi legati a eventuali duplicazioni della rete, e diminuire i costi di ingresso nel mercato di nuovi concorrenti. Successivamente si procedette ad una separazione strutturale della rete, disgiungendo la rete dai servizi.

Nel 2007 la MTC venne poi scissa nella Information Communication Networking Company (ICNC), pubblica, che detiene il backbone nazionale e la rete d'accesso, i collegamenti internazionali e di lunga distanza, le trasmissioni locali e delle zone rurali, e nella Telecom Mongolia (parzialmente privatizzata), che eroga servizi retail. La ICNC fornisce il servizio di accesso alla rete nel rispetto del principio di parità di trattamento, ad ogni stakeholder interessato (communication providers, ISP...).

Se da un lato questo processo ha consentito di introdurre in Mongolia un modello concorrenziale, rendendo la rete d'accesso e il backbone accessibili a condizioni non discriminatorie, si sono al contempo evidenziate alcune problematiche: le tariffe regolamentate, infatti, non hanno consentito a ICNC di coprire i suoi costi, e il governo è dovuto intervenire nel 2008 erogando sussidi.

⁵ <http://www.americamovil.com/amx/en/cm/news/2014/08072014.pdf>

NUOVA ZELANDA

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

Nel 2010 partì il progetto per la nuova rete in fibra ottica nazionale (progetto Ultra Fast Broadband, UFB). La nuova rete doveva realizzarsi attraverso forme di co-investimento pubblico-privato tra Crown Fibre Holdings, l'ente pubblico che gestisce i fondi per la NGAN, ed Operatori di comunicazioni elettroniche che dovevano essere individuati attraverso apposite gare.

Il governo pose TNZ di fronte a due alternative:

- partecipare alle gare, a patto però di operare una separazione societaria della rete d'accesso, misura che sarebbe andata oltre la separazione funzionale già adottata;
- non partecipare alla gara, diventando così un competitor del governo.

TNZ decise di partecipare al progetto; furono così create 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, incaricata di fornire il servizio di accesso alla rete agli Operatori; a Chorus è stato vietato di operare nel mercato retail;
- Telecom New Zealand, compagnia retail, che acquisirebbe da Chorus i servizi alle stesse condizioni degli altri Operatori.

Nel 2011 il piano presentato da TNZ per la separazione strutturale è stato approvato dal governo e successivamente dagli azionisti della società; a partire da novembre dello stesso anno, le azioni di Chorus hanno cominciato ad essere quotate in borsa. Si tratta del primo caso al mondo di separazione societaria volontariamente assunta da parte di un Operatore incumbent.



La nuova rete doveva realizzarsi attraverso forme di co-investimento pubblico-privato tra Crown Fibre Holdings, l'ente pubblico che gestisce i fondi per la NGAN, ed Operatori di comunicazioni elettroniche che dovevano essere individuati attraverso apposite gare.

Chorus ha avviato la costruzione della rete NGAN grazie alla aggiudicazione, insieme ad altri Operatori, degli appalti governativi della Crown Fibre Holdings. Nel 2013, tuttavia, sono emersi sempre più chiaramente problemi per TNZ: i costi di ristrutturazione conseguenti all'operazione sopra descritta si sono rivelati più alti del previsto, i profitti si sono decisamente ridotti, e la società sta valutando l'opportunità di procedere a tagli del personale.

Sul fronte del *roll-out* della NGN, per converso, i lavori sembrano procedere secondo i tempi stabiliti, sebbene nel corso del 2014 siano state apportate alcune rimodulazioni al Piano originario, in termini di tempistica e percentuali di copertura da raggiungere, attraverso accordi tra Chorus e Crown Fibre Holdings.

OLANDA

Nel 2007 l'Autorità di settore OPTA condusse uno studio finalizzato a verificare l'opportunità di introdurre nel Paese un modello di separazione della rete di accesso; tale ipotesi però fu rigettata, in quanto il livello di competitività presente sul mercato fu ritenuto soddisfacente, in considerazione anche della presenza della rete via cavo e delle reti locali municipali: sembrò pertanto una misura eccessiva la separazione funzionale della rete dell'Operatore storico KPN, operazione che avrebbe potuto comportare tra l'altro effetti indesiderati sul mercato.

Al momento, inoltre, cioè nel 2007, l'imposizione di una separazione funzionale non rientrava tra i *remedies* contemplati dal quadro regolamentare; l'Autorità si disse 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 nel 2009 del cosiddetto "Pacchetto Telecom" 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 forme di separazione di tipo funzionale.

A tutt'oggi, comunque, nessuna effettiva separazione della rete è stata realizzata.

Va inoltre considerato che in Olanda il quadro regolatorio già da tempo prevede obblighi di separazione contabile, di trasparenza e di non discriminazione.

È interessante peraltro ricordare il modello che era stato adottato a livello locale dalla città di Amsterdam, che per certi versi 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, di cui KPN ha acquisito il controllo;
- un Operatore che gestisce in concessione la tratta attiva;
- diverse società in concorrenza tra loro per l'offerta di servizi retail.

Reggefiber ha in seguito esteso la propria copertura, fino a raggiungere quasi un quarto del territorio nazionale.

POLONIA

Nel 2006, Telekomunikacja Polska S.A. (TP SA) fu designato dall'Autorità di settore UKE, Operatore con significativo potere di mercato: ciò portò alla imposizione nei confronti dell'Operatore di obblighi di non discriminazione, trasparenza, separazione contabile e controllo dei prezzi.

L'Autorità vagliò anche, nel 2008, la possibilità di procedere ad una separazione forzata di TP SA in una divisione retail ed una wholesale, e proprio al fine di scongiurare una simile opzione TP propose nel 2009 ad UKE 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'ambito delle operazioni di accesso alla propria rete. Tali impegni prevedevano:

- 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
- la predisposizione di una lista di Key Performance Indicators per il monitoraggio costante del rispetto degli impegni assunti.

È interessante notare come le misure previste dalla "Charter of Equivalence" ricordino quelle degli 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 proprie funzioni commerciali, e non necessariamente gli stessi).

A seguito degli impegni presentati, l'UKE ha sospeso il processo di separazione in atto. Tuttavia, numerosi sono stati i richiami sollevati dalla Commissione europea nei confronti dell'Operatore; nel 2011 proprio la Commissione ha comminato a TP una multa per abuso di posizione dominante e nel 2012 ha raccomandato all'Autorità polacca di non sollevare TP dall'obbligo di orientamento al costo nei servizi NGN, "unless functional separation or other forms of separation have proved effectively to guarantee equivalence of access". Nel 2014, la Commissione Europea ha approvato la proposta del regolatore polacco di introdurre una parziale deregolamentazione del mercato su base regionale, al fine di incoraggiare gli investimenti sulla fibra.

PORTOGALLO

In Portogallo il dibattito in merito alla possibile imposizione di forme di separazione della rete d'accesso fissa dell'Operatore dominante Portugal Telecom è stato particolarmente vivo fin dal 2009, anno in cui l'Autorità portoghese di settore ANACOM valutò, 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.

Fu allo stesso tempo ritenuto opportuno procedere ad un ulteriore approfondimento della questione, e pertanto fu commissionato alla società Oxera uno studio in merito alle opportunità ed ai rischi conseguenti alla applicazione di una separazione funzionale nel mercato portoghese delle comunicazioni elettroniche.

Nel 2011, a seguito del "Pacchetto Telecom" europeo del 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 richiesero l'adozione di misure regolatorie capaci di garantire il rispetto del principio di parità di trattamento nell'accesso alle reti in fibra ottica di Portugal Telecom.

Misure di separazione della rete d'accesso non sono state però finora adottate.

La Commissione europea ha recentemente guardato con particolare attenzione al mercato portoghese; a riprova, si sottolinea la multa comminata a Telefonica e Portugal Telecom per l'accordo reciproco di non competizione siglato dalle due società nei rispettivi Paesi. L'accordo rientrava nell'ambito di una più generale operazione che comprendeva anche l'acquisto da parte di Telefonica di Vivo, la joint venture brasiliana operante nella telefonia mobile, di proprietà di Portugal Telecom.

REPUBBLICA CECA

L'Operatore O2 ha completato nel 2014 una analisi di fattibilità finalizzata a verificare gli impatti conseguenti ad una operazione di separazione della rete, al fine di valutarne l'opportunità: il progetto prevede un conferimento della rete fissa e mobile in una entità legalmente separata che eroghi servizi all'ingrosso a tutte le compagnie che ne facessero richiesta. L'Operatore sta anche accingendosi a preparare un programma contenente tutti i passaggi formali necessari per l'operazione.

Nel mese di novembre 2014, l'Autorità di settore CTU aveva designato O2 Operatore con significativo potere di mercato (SMP) sui Mercati 4 e 5, imponendo una separazione contabile e *remedies* sui servizi di Carrier Selection e Carrier Preselection.

SINGAPORE

Singapore rappresenta una delle realtà all'avanguardia nel mondo per quanto riguarda le comunicazioni elettroniche, e la modalità di regolamentazione adottata ne è una riprova; infatti, è stato realizzato da qualche anno un modello per la realizzazione della nuova rete in fibra ottica, la Next Generation Nationwide Broadband Network, che prevede la separazione societaria tra infrastruttura passiva ed attiva, al fine di minimizzare le barriere all'ingresso; in particolare sono state create:

- una società (NetCo) proprietaria delle infrastrutture passive: un'asta pubblica ha designato come vincente la società OpenNet, una joint venture nata nel 2008 con l'obiettivo di costruire la rete NGN; essa fornisce cavidotti e fibra spenta ad un prezzo prestabilito;
- una società wholesale (OpCo) che gestisce le infrastrutture attive, comprese le centrali e gli apparati trasmissivi; nel 2009 l'Autorità designato come vincente StarHub, che opera attraverso la società Nucleus Connect.



Sono 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 rendere disponibili le proprie offerte wholesale.

Diversi Operatori e ISP in competizione tra loro richiedono i servizi di accesso all'ingrosso alla rete e offrono servizi commerciali retail.

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. Inoltre, sono 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 rendere disponibili le proprie offerte wholesale.

SPAGNA

Fin dal 2007 l'incumbent spagnolo Telefonica è stato sottoposto ad una serie di *remedies* regolamentari, quali l'obbligo di comunicare all'Autorità di settore CMT ed agli Operatori alternativi una serie di indicatori di performance sul livello di qualità dei servizi all'ingrosso erogati agli OLO, in modo tale da rendere comparabili il livello qualitativo delle prestazioni fornite alla propria divisione commerciale con quello delle prestazioni erogate agli OLO.

La possibilità di adottare forme di separazione funzionale della rete d'accesso dell'incumbent è stata esaminata da CMT; quest'ultima, però, ad esito di una consultazione pubblica avviata in tema di NGA nel 2008, ha concluso che prima di procedere a compiere un simile passo, ritenuto "estremo ed eccezionale", occorresse analizzarne approfonditamente le conseguenze, in particolare sul quadro competitivo e sugli investimenti.



Il governo 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.

Nel 2012, con il recepimento nella legislazione nazionale spagnola delle novità introdotte in materia dal "Pacchetto Telecom" europeo 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.

Nel 2013 è stato creato un nuovo ente, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), che ha assorbito l'Autorità antitrust, la CNC, e l'Autorità per le telecomunicazioni, la CMT.

Il livello di conflittualità nel sistema però è elevato, tanto che nel mese di gennaio 2015 Telefonica ha deciso di ridurre gli investimenti nella NGAN in risposta alle ultime decisioni prese dall'Autorità che favoriscono una maggiore apertura della rete dell'Operatore storico ai concorrenti.

La Commissione europea ha multato Telefonica e Portugal Telecom per l'accordo reciproco di non competizione siglato dalle due società nei rispettivi Paesi. L'accordo rientrava nell'ambito di una più generale operazione che comprendeva anche l'acquisto da parte di Telefonica di Vivo, la joint venture brasiliana operante nella telefonia mobile, di proprietà di Portugal Telecom.

SVEZIA

Nel 2008 l'Operatore storico Telia Sonera, al fine di prevenire possibili imposizioni di separazione della rete o sanzioni da parte di PTS, la Swedish Post and Telecom Agency, ha avviato volontariamente l'operatività della sua nuova divisione di rete di accesso Skanova Access, che gestisce in modo separato ed indipendente l'accesso alla rete con l'intento di garantire il rispetto del principio di parità di trattamento tra tutti gli Operatori. È stata così realizzata una forma di separazione funzionale della rete.

Skanova costituisce una divisione legalmente 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. 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.

Tuttavia, nessuna separazione della rete d'accesso dell'Operatore dominante è stata realizzata, e la consultazione pubblica del 2009 proprio su questo tema non ha avuto seguito.

Nel 2013 è stata discussa tra PTS e Telia la possibilità di introdurre in Svezia un modello di Equivalence of Input (Eol). Nel mese di giugno l'Autorità avviò la terza analisi dei mercati, con una prima consultazione pubblica concernente la individuazione di Operatori SPM e la definizione dei principi cardine alla base della imposizione di *remedies* nel Mercato 4. In particolare, PTS esaminò due possibili opzioni:

- un modello di Equivalence of Input (Eol) sugli elementi passivi della rete d'accesso in fibra eliminando un price control sull'ULL e sulla fibra spenta;
- ritiro degli obblighi sui prezzi nelle aree a competizione di mercato, in assenza di un modello Eol.

Gli OLO nazionali hanno espresso forti perplessità in merito agli effettivi benefici che potrebbero derivare dalla introduzione di un modello di Eol, ritenendo che già la creazione di Skanova non avesse effettivamente apportato benefici in termini di rispetto del principio di parità di trattamento. Reazioni più positive erano invece venute dagli Operatori alternativi regionali e municipali, che stanno sviluppando reti d'accesso per la posa di fibra ottica spenta a livello locale, senza competere con Telia Sonera nel mercato retail.

Sul tema Eol l'Autorità ha continuato a lavorare nel corso del 2014, anche intrattenendo incontri con Telia Sonera. L'Operatore ha dichiarato di essere interessato a valutare l'adozione di un modello di Eol in cambio di modifiche regolatorie che possano stimolare investimenti nella NGAN. Ad ottobre 2014 è stata lanciata una nuova consultazione pubblica (<http://www.pts.se/sv/Dokument/Remisser/2014/Samrad-angaende-marknaderna-for-lokalt-och-central-tilltrade/>), ad esito della quale l'Autorità ha formulato una proposta (<http://www.pts.se/sv/Dokument/Remisser/2015/EU-samrad-angaende-marknaderna-for-lokalt-och-central-tilltrade/>) che è stata inviata, nel mese di gennaio 2015, alla Commissione europea: il progetto prevede l'introduzione dell'Eol sulla fibra (entro dicembre 2016), mentre per il rame si ritiene più opportuno mantenere l'attuale modello. In tal caso, Telia Sonera sarebbe liberata da obblighi di prezzo e *cost orientation* sui prodotti NGAN.

UNGHERIA

In Ungheria gli OLO lamentano frequentemente la presenza di comportamenti discriminatori nei loro confronti da parte di Magyar Telekom, l'Operatore dominante, e la necessità di procedere ad uno scorporo della rete fissa d'accesso. Tuttavia, non sono state adottate misure di separazione della rete, in quanto l'Autorità di settore, la NMHH, ha fino ad ora sottolineato i costi elevati, le possibili criticità (anche tecniche) ed il carattere di non reversibilità che si accompagnano a tali misure.

Magyar Telekom è stato comunque sottoposto a *remedies* regolamentari, 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 sue diverse divisioni interne.

USA

Negli Stati Uniti, la visione dominante 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.

L'approccio regolatorio statunitense è pertanto fondamentalmente differente da quello europeo, ed ispirato dalla convinzione che un carico eccessivo di regole sia dannoso per l'industria e l'effettiva libera concorrenza.

Significativo in questo senso è stato anche il 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.

La Federal Communications Commission (FCC), peraltro, ha anche ribadito che se da un lato si cercherà di evitare la imposizione di obblighi eccessivamente invasivi, quali la condivisione delle reti, al tempo stesso si rende necessaria la definizione di un nuovo quadro normativo.

Numerosi studi condotti sulla materia hanno concluso che i costi associati a separazioni strutturali della rete d'accesso sarebbero superiori ai correlati benefici, senza contare che la nuova rete d'accesso in fibra renderebbe più problematico, per motivazioni di ordine tecnico, un obbligo di unbundling rispetto alla tradizionale rete di accesso in rame.

La bontà dell'approccio USA sembrerebbe confermata dal tasso di sviluppo delle nuove reti, decisamente più elevato rispetto a Paesi, quali quelli dell'Unione Europea, caratterizzati da approcci regolamentari più invasivi.

Negli Stati Uniti, comunque, 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 (RBOCs).

Crandall, Eisenach e Litan notarono che *"neither experiment was successful. The breakup of AT&T into separate local and long-distance companies which were prohibited from entering each other's markets slowed the development of competition while imposing significant efficiency costs. Ultimately, vertical integration was reintroduced, as the RBOCs were permitted to offer long-distance services and the two major long-distance firms, AT&T and MCI, were purchased by AT&T's divested local carriers, SBC and Verizon."*⁶

Il Telecommunications Act del 1996 prevedeva, nella Section 251, un obbligo di unbundling per tutti gli elementi di rete necessari agli OLO per competere. Tale obbligo era accompagnato da una serie di misure atte a garantire il rispetto dei principi di non discriminazione. Ad un successo di tipo commerciale, con una crescita delle linee in unbundling, si accompagnò però la crisi economica di molti Operatori entrati sul mercato senza i necessari mezzi finanziari; le successive richieste avanzate all'Autorità di separazione verticale della rete non furono accolte.

Nel 2014 ha tenuto banco negli Stati Uniti un acceso dibattito sulla Net Neutrality: la proposta della FCC di adottare regole "commerciali" per il traffico sul web, che permetterebbe alle telco di regolarlo in base ad accordi commerciali stipulati con i content provider, e creando così di fatto un internet a due velocità, ha suscitato reazioni fortemente critiche da più parti, con le associazioni dei consumatori che denunciano la creazione di un sistema che favorirebbe solo chi può pagare.

Il Presidente Obama ha chiesto che la banda larga venga classificata come servizio di telecomunicazioni, e non di informazione-come attualmente è; in tal modo, essa dovrebbe essere regolamentata alla stregua di un servizio essenziale, quale l'acqua, e quindi impedendo regole che possano minare il libero accesso ad internet, e garantendo così in ultima analisi la Net Neutrality.

La proposta di Obama ha scatenato dure reazioni da parte degli Operatori di comunicazioni elettroniche, mentre le grandi aziende USA OTT hanno finora mantenuto una posizione più defilata. Nel 2015 si attendono sviluppi, con l'atteso pronunciamento della FCC nel merito.

⁶ Robert W. Crandall, Jeffrey A. Eisenach, Robert E. Litan: "Vertical Separation of Telecommunications Networks: Evidence from Five Countries", FEDERAL COMMUNICATIONS LAW JOURNAL, Vol 62, 2010.
<http://www.fclj.org/volumes/volume-62-2009-2010/issue-3/>

05

Segnalazioni
e reclami.

by Getty Images

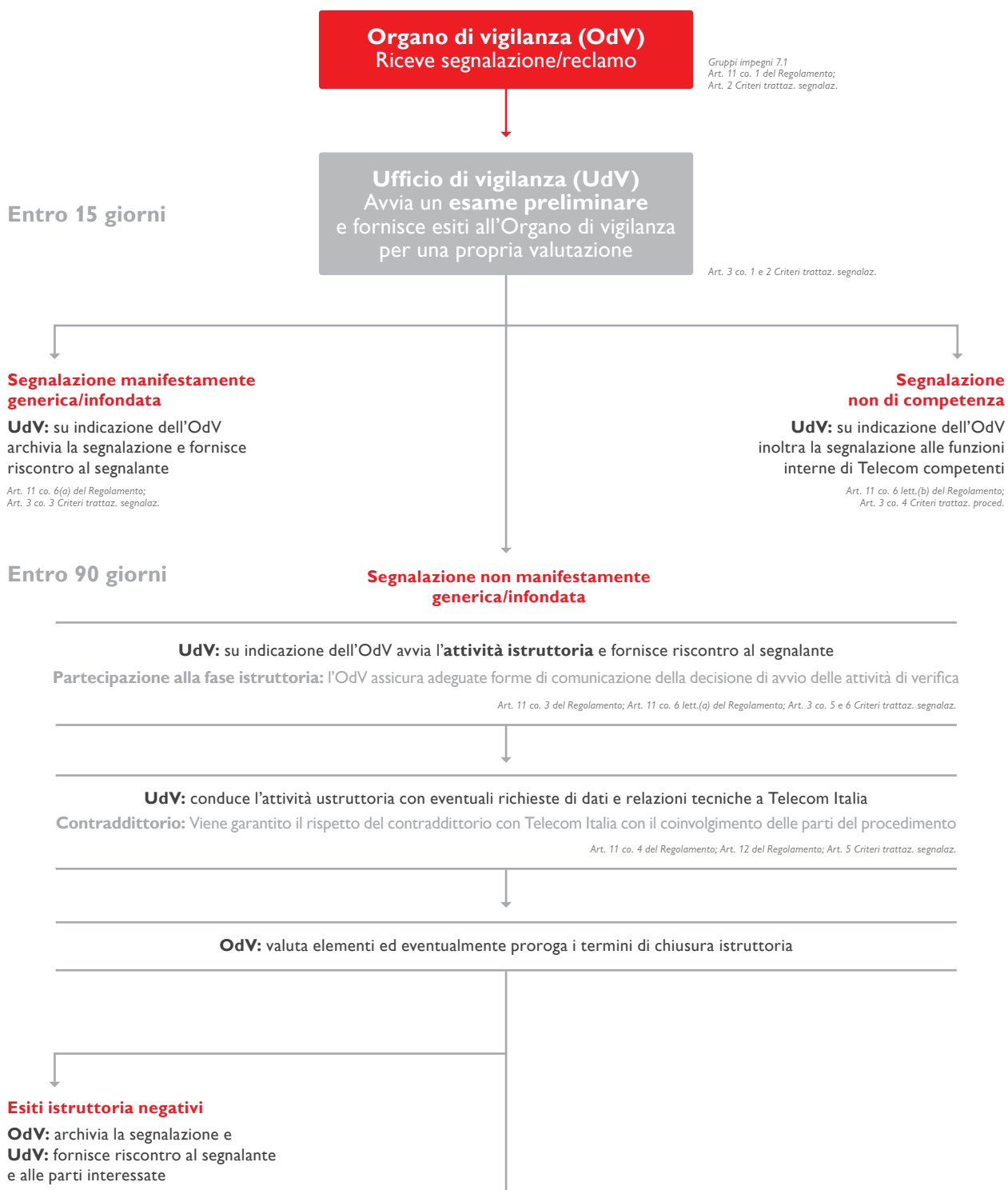


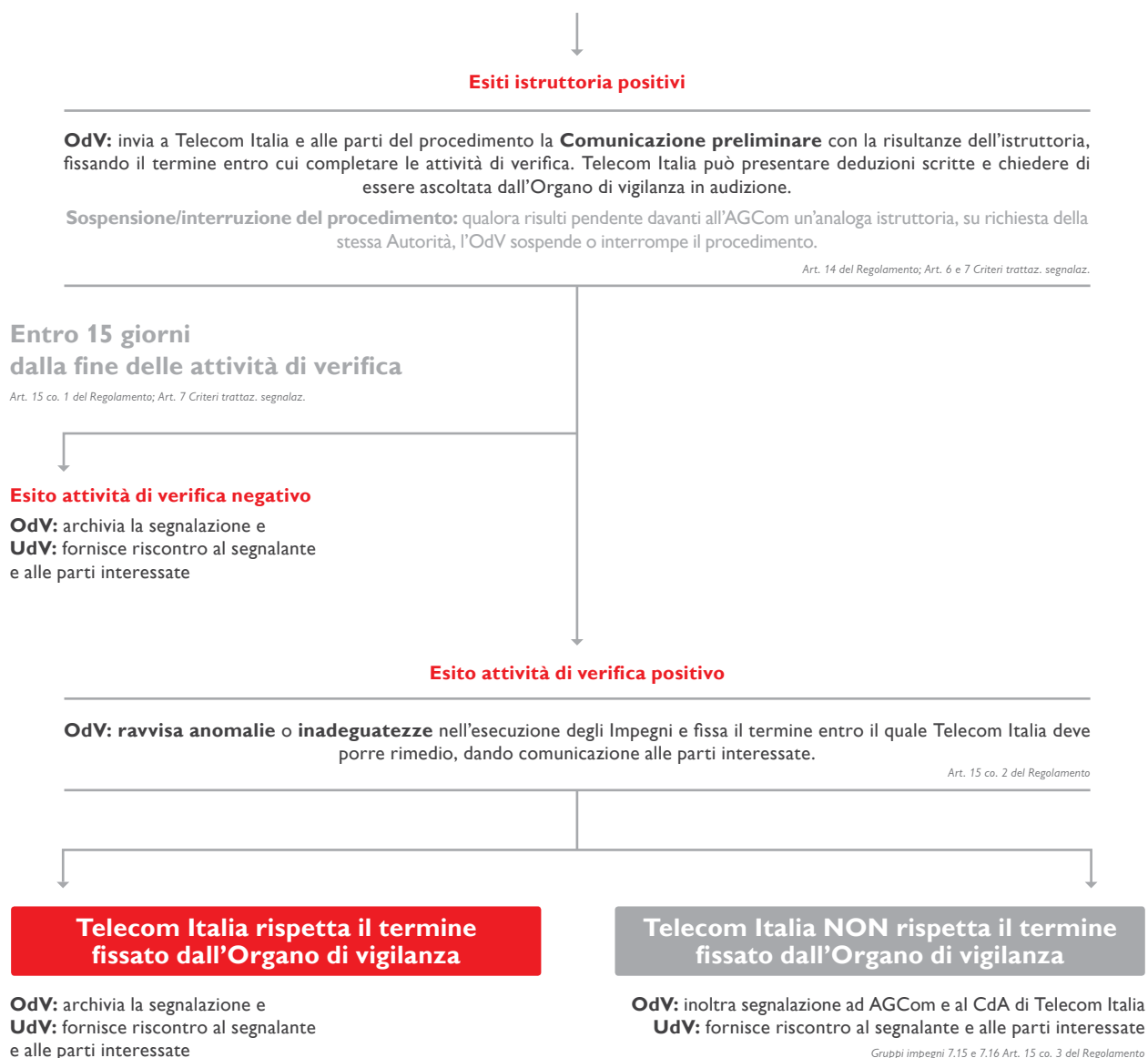
Gli Operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia. Nei casi in cui venga accertata una violazione da parte di Telecom Italia, a cui quest'ultima non abbia provveduto a porre rimedio, nei tempi e modi previsti, 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. 10/2014 (che ha sostituito la vecchia procedura a suo tempo disciplinata dalla Determinazione n. 2/2009), che prevede una prima fase di accertamento della congruità del reclamo, a seguito della quale è avviata l'attività di verifica. 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





In merito alla disciplina così riassunta, conseguentemente all'approvazione dei nuovi criteri di gestione delle segnalazioni, nel mese di maggio l'Organo di vigilanza ha sottoposto a Telecom Italia, propulsore nell'iter di modifica ai sensi dell'art. 19, comma 1 del Regolamento che disciplina il funzionamento dell'OdV, una proposta di modifica del Regolamento medesimo, in coerenza con i principi di trasparenza e partecipazione in parte contemplati già nella Determinazione n. 10/2014.

5.1 LE SEGNALAZIONI DEGLI OLO

Le segnalazioni pervenute nel corso del 2014

Nel corso del 2014 l'Organo di vigilanza ha proseguito l'attività di verifica di due delle tre Segnalazioni sottoposte dagli Operatori alternativi nel 2013 assicurandosi, in parallelo, di verificare l'accoglimento delle Raccomandazioni formulate a Telecom Italia in occasione della chiusura del procedimento "S01/13".

Nello specifico, i due procedimenti avviati nel corso dell'anno 2013 e oggetto di verifica nel corso del 2014 sono i seguenti:

- **Segnalazione S02/13** - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema CRM per i clienti Wholesale;
- **Segnalazione S03/13** - Welcome Italia / degrado fisico delle linee, interventi a vuoto, rispetto degli SLA e definizione delle penali.

Si riportano di seguito alcuni approfondimenti in merito a tali Segnalazioni.

Segnalazione dell'Operatore Fastweb "S02/13 - Fastweb/ Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM"

Nel mese di febbraio 2013 l'Operatore Fastweb lamentava numerosi malfunzionamenti del sistema CRM Wholesale di Telecom Italia, portandoli a conoscenza dell'Organo di vigilanza.

Fastweb, nel segnalare l'accaduto, riteneva che tali problematiche configurassero una violazione del Gruppo di Impegni n.1, anche in considerazione del perdurare delle anomalie riscontrate, che avrebbero causato gravi criticità nell'esecuzione di molteplici ordinativi di lavoro, con impatto negativo sulla propria clientela.

Nel corso dell'audizione del 21 febbraio 2013 la Società Fastweb S.p.A. ha denunciato una serie di malfunzionamenti che avrebbero peggiorato le performance del sistema di CRM (Customer Relationship Management) nelle varie versioni del software approntate nel tempo. In particolare, si lamentava che la versione CRM 2.0 fosse affetta da anomalie che determinavano gravi criticità nei processi di provisioning quali:

- elevate percentuali di KO risultati poi ingiustificati;
- rimodulazioni massive e ripetute;
- *backlog* nell'espletamento degli ordini (con disservizio al cliente).

Inoltre si evidenziava che anche la versione successiva di CRM, la 3.0, era caratterizzata da anomalie in grado di causare malfunzionamenti non meno rilevanti come il blocco di migliaia di ordini di attivazione e migrazione e la non corretta esecuzione di molti ordini con impatto negativo sui clienti.

Sulla base di quanto dichiarato da Fastweb, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 6/2013 del 13 marzo 2013, ha disposto l'avvio delle attività di verifica in ordine alla segnalazione "S02/13 - Fastweb / Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM".

Preso atto della conferma del permanere, anche negli ultimi rilasci del CRM Wholesale, delle criticità già evidenziate nel mese di febbraio e considerata la complessità della tematica trattata, l'Organo di vigilanza ravvisava la necessità di definire un indicatore che fosse idoneo a misurare in maniera oggettiva il livello di funzionamento del sistema CRM Wholesale.

Nel mese di dicembre 2013 Telecom Italia e l'Organo di vigilanza hanno convenuto di considerare come indicatore prestazionale del funzionamento del CRM wholesale quello rappresentato dalla percentuale degli ordini wholesale (ricevuti da N o più giorni) che, alla data della rilevazione, risultano nello stato "in lavorazione" su CRM Wholesale, ma senza ordinativo formalizzato verso Open Access. Tale percentuale deve essere calcolata rispetto al totale degli ordini in lavorazione al momento della rilevazione. La soglia temporale di riferimento N, ossia il tempo decorrente dalla Data di Ricezione Ordine (DRO), che determina se un ordinativo concorre o meno al valore dell'indicatore, è funzione della tipologia di servizio, secondo quanto riportato nella seguente tabella:

| SERVIZIO | Soglia temporale N di riferimento |
|-----------------|--|
| ULL-LA | 3 giorni lavorativi |
| ULL-LNA | 3 giorni lavorativi |
| WLR-LA | 4 giorni lavorativi |
| WLR-LNA | 11 giorni lavorativi |
| Bitstream-LA | 8 giorni solari |
| Bitstream-LNA | 12 giorni solari |

L'Organo di vigilanza, preso atto che il nuovo indicatore sarebbe stato disponibile soltanto alla fine del mese di aprile 2014, ha disposto la proroga dei termini del procedimento al 29 agosto 2014 con la Determinazione 29/2013 del 9 dicembre 2013, con l'intento di verificare l'effettiva idoneità dello strumento proposto quale mezzo per evidenziare l'insorgere di criticità del tipo di quelle all'origine della segnalazione.

A partire dal 30 aprile 2014 Telecom Italia ha reso disponibili i valori dell'indicatore di funzionamento del CRM per clienti Wholesale con una frequenza di circa due estrazioni a settimana, consentendo all'Organo di vigilanza un monitoraggio pressoché puntuale dell'andamento prestazionale del sistema.

Nel periodo di osservazione compreso tra la fine aprile e il 31 dicembre si è rilevato che, mentre per i servizi Bitstream l'indice si è mantenuto quasi costantemente su valori prossimi allo zero denotando un regime di funzionamento ottimale, per i servizi ULL e WLR l'andamento dello stesso indice ha mostrato un andamento significativamente variabile nel tempo, come evidenziato dai seguenti grafici:

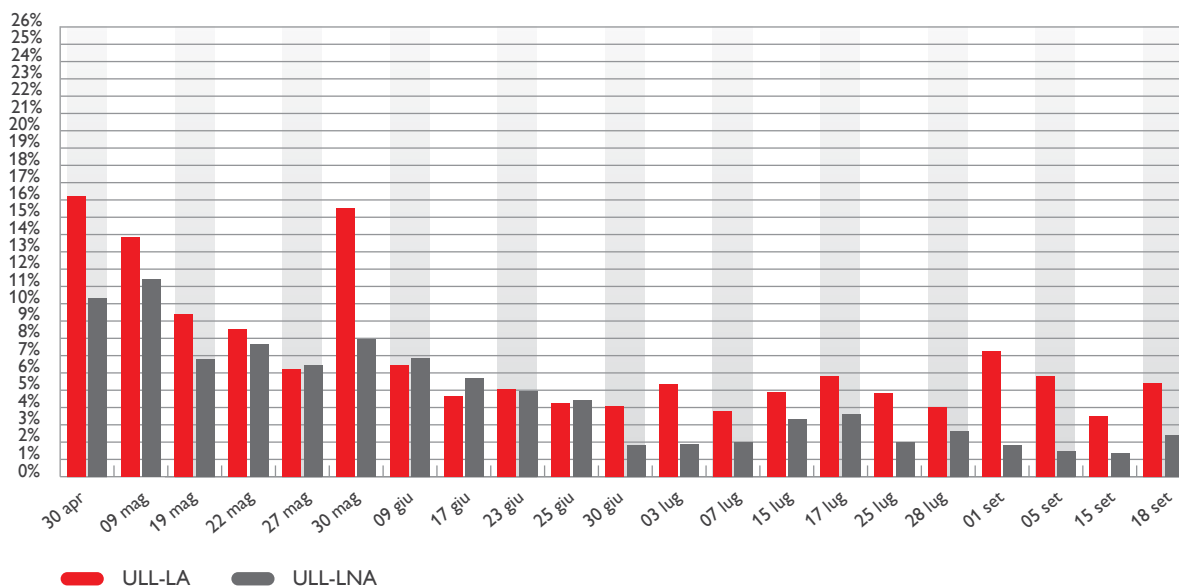


Figura 1 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi ULL nel periodo di osservazione 30 aprile - 18 settembre 2014.

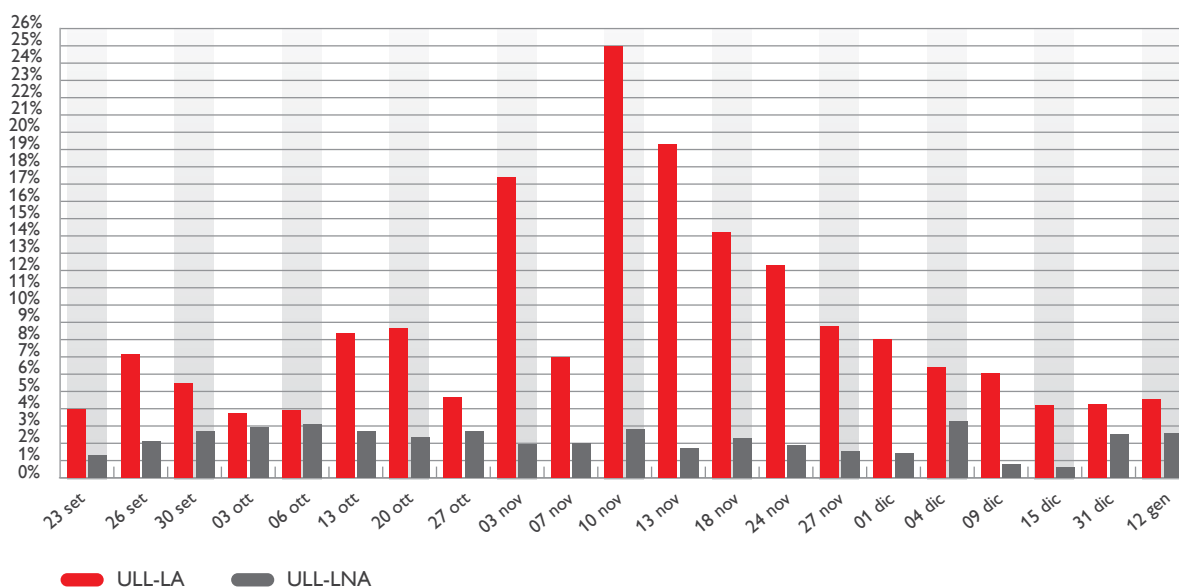


Figura 2 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi ULL nel periodo di osservazione 23 settembre 2014 - 12 gennaio 2015.

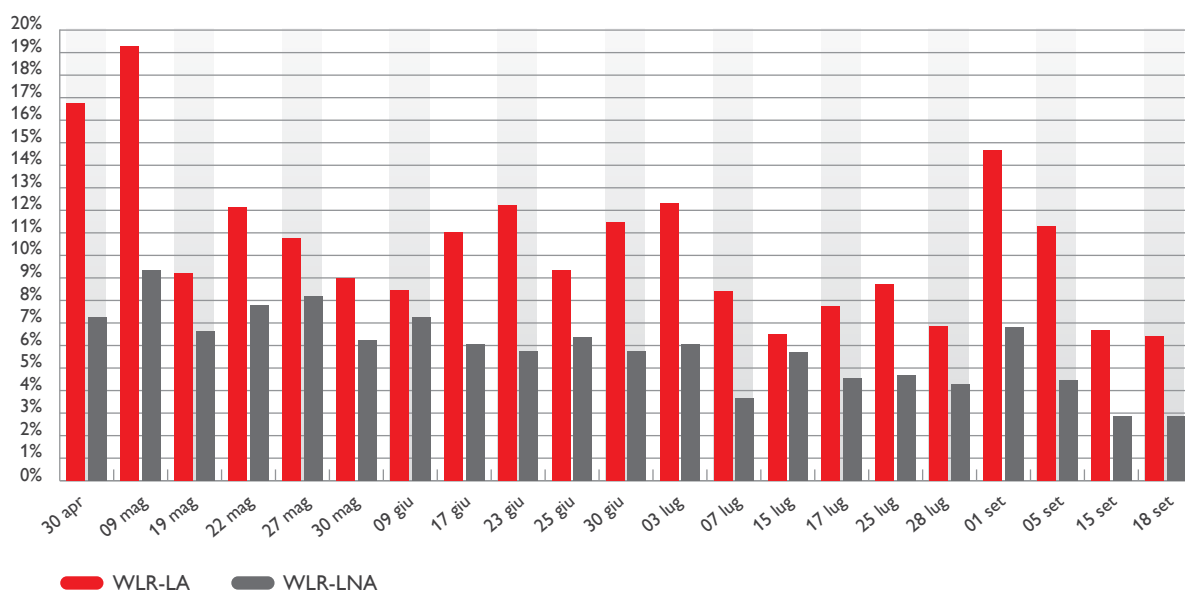


Figura 3 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi WLR nel periodo di osservazione 30 aprile - 18 settembre 2014.

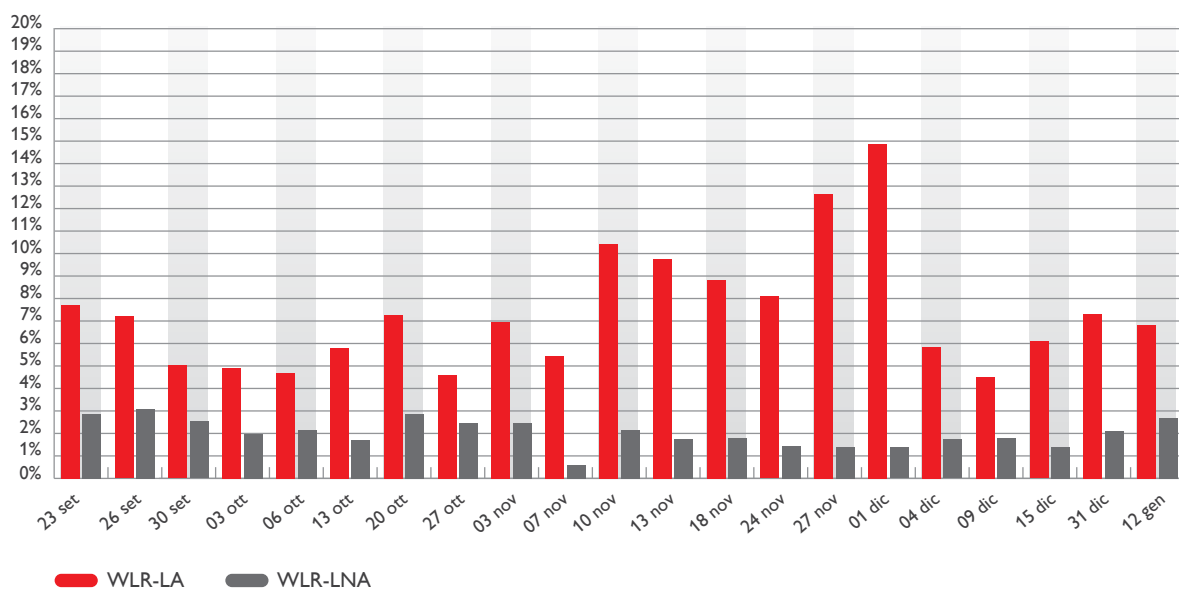


Figura 4 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi WLR nel periodo di osservazione 23 settembre 2014 - 12 gennaio 2015.

L'11 giugno 2014, nel corso di un'audizione a tal fine convocata, Telecom Italia ha fornito ulteriori dettagli in merito alle tempistiche di risoluzione delle criticità ed alle modalità di rilevazione dei dati. Avendo constatato dalle prime risultanze del nuovo indicatore il persistere delle criticità segnalate, l'OdV ha inviato in data 16 giugno una nota a Telecom Italia con la quale ha richiesto di conoscere piani d'azione e tempi di realizzazione degli interventi previsti, con aggiornamenti periodici sulle rilevazioni del valore del KPI ed indicazioni dei volumi di giacenza e *backlog* correlati e distinti per servizio.

Con la Determinazione n. 15/2014 adottata dall'Organo di vigilanza nella seduta del 24 settembre 2014, si è potuto prendere atto che i fatti segnalati, così come rappresentati, pur a fronte dei conclamati disservizi, non configuravano un'inottemperanza degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e, in particolare, del Gruppo di Impegni n. 1, che non disciplina la qualità erogata dal CRM Wholesale.

Le verifiche condotte in merito all'oggetto della segnalazione della Società Fastweb S.p.A e riguardanti asse-riti malfunzionamenti che avrebbero peggiorato le performance del sistema di CRM (Customer Relationship Management) in concomitanza dei rilasci delle varie versioni del software approntate nel tempo, non erano risultate tali da compromettere il Gruppo di Impegni invocato che, a tal proposito, nulla prescrive circa le modalità qualitative o di valutazione con cui Telecom Italia dovrebbe erogare il proprio servizio di Customer Relationship Management agli OLO.

Il sistema degli Impegni, così come attualmente articolato, si limita a prevedere unicamente l'istituzione di un nuovo sistema unitario di CRM per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli Operatori e la funzione Wholesale di Telecom Italia e non disciplina né impone un preciso obbligo di risultato quanto alla qualità dei servizi erogata dal CRM. Sulla scorta di ciò, l'OdV si è ritrovato impossibilitato a valutare le disattenzioni qualitative del servizio erogato valutandone, di conseguenza, l'osservanza con quanto disposto dalla Del. n. 718/08/CONS.

L'Organo di vigilanza, con la Determinazione così disposta, ha ritenuto in ogni caso di dover formulare una grave censura all'indirizzo di Telecom Italia in ordine alla gestione della problematica in questione, auspicando, per il futuro, una maggiore attenzione e una più profonda sensibilità nella gestione della qualità erogata nei servizi prestati agli Operatori alternativi.

Unitamente a ciò, l'OdV ha formulato diverse Raccomandazioni all'indirizzo di Telecom Italia. Innanzitutto la necessità di predisporre una puntuale procedura tesa a verificare il corretto funzionamento dell'applicativo in occasione dei rilasci del software, coinvolgendo formalmente anche gli Operatori al fine di garantire la massima qualità del risultato, anche attraverso l'istituzione di aree territoriali ristrette su cui effettuare il pre-esercizio dei rilasci.

Conseguentemente a ciò, l'OdV ha invitato Telecom Italia ad inviare settimanalmente dei rapporti relativi all'indicatore di funzionamento del CRM Wholesale, corredati da un apposito prospetto indicante il numero

assoluto degli ordinativi in lavorazione suddivisi per servizio, nonché degli ordinativi fuori obiettivo di predelivery, accompagnati dalle causali per cui i suddetti ordini non rispettano tale obiettivo, al fine di verificare l'andamento e l'efficacia delle azioni intraprese dalla Società per migliorare le performance del sistema di CRM.

In esito a queste determinazioni, dunque, l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura del procedimento, ai sensi dell'art. 15 del proprio Regolamento.

Grazie all'indicatore di funzionamento del sistema CRM per i clienti Wholesale di Telecom Italia, l'Organo di vigilanza ha continuato a mantenere costantemente sotto osservazione le prestazioni di detto sistema in modo da poter rilevare in maniera rapida ed efficiente eventuali problematiche di funzionamento che, se non tempestivamente individuate e risolte avrebbero potuto essere fonte di criticità tali da compromettere il principio di parità di trattamento.

Proprio nell'ambito del monitoraggio settimanale dell'indicatore di funzionamento del sistema CRM Wholesale, l'Organo di vigilanza ha prontamente individuato due episodi di anomalo incremento della giacenza degli Ordinativi di lavoro per servizi ULL LA in corrispondenza delle giornate del 3 e 10 novembre 2014 (vedi fig. 2), dei quali ha dato tempestiva comunicazione ad AGCom con la comunicazione del 25 novembre 2014. Al fine di acquisire maggiori evidenze in merito alle diverse problematiche emerse riguardo a detto repentino incremento delle giacenze degli Ordinativi di lavoro, l'Organo di vigilanza, in data 2 dicembre 2015, ha ricevuto in audizione la società Telecom Italia S.p.a. Nel corso dell'incontro, l'Operatore incumbent ha confermato che nelle giornate di cui sopra si è assistito all'effettivo e irregolare aumento del numero di ordinativi in *backlog* nella fase di pre-delivery per i servizi ULL LA.

In particolare, il primo episodio anomalo del 3 novembre 2015 è riconducibile al verificarsi di un'anomalia sul sistema di CRM Wholesale nella giornata del 2 novembre, per un'errata valorizzazione di un campo nell'interfaccia verso altri sistemi sulla catena. Il problema è stato prontamente individuato e, a seguito di intervento da parte delle competenti funzioni di Telecom Italia, si è superata la criticità con un deciso miglioramento della situazione che è stato nei fatti riscontrato anche dalle analisi dell'OdV che hanno evidenziato come il valore dell'indicatore sia passato dal 17,39% del 3 novembre al 6,99% del 7 novembre c.a.

Il secondo episodio di improvvisa crescita della giacenza degli ordinativi è stato rilevato il 10 novembre 2015 ed è riconducibile ad un'anomalia verificatasi sui sistemi esterni al sistema di CRM Wholesale. L'individuazione di tale anomalia (che non si è presentata in modo sistematico) e la seguente risoluzione della medesima, sono risultate particolarmente complesse. Sono stati necessari, infatti, due distinti interventi. Il primo, attuato in data 21 novembre e il secondo, in data 28 novembre.



L'Organo di vigilanza ha continuato a mantenere sotto osservazione le prestazioni in modo da poter rilevare in maniera rapida eventuali problematiche di funzionamento.

In vista della risoluzione definitiva del problema, Telecom Italia ha predisposto dei work around grazie ai quali sono stati mitigati gli effetti negativi della problematica, come attestato anche dalla diminuzione dell'indicatore (vedi fig. 2).

Dall'audizione con Telecom Italia è emerso ancora che il *backlog* totale (di tutti gli OLO) al 24 novembre 2015 è stato di 4.702 OL, pari al 3,1% della giacenza e il backlog dei soli ordini con DAC scaduta è stato di 3.902 pezzi, pari al 2,9% dell'intera giacenza. Di questi ultimi ordinativi, solo le richieste di migrazione o di attivazione di servizi di accesso su linea attiva possono generare disservizi ai clienti finali. Nella fattispecie del 24 novembre, questi ordini risultavano essere 1.529, pari quindi a circa l'1% della giacenza complessiva.

L'Organo di vigilanza ha quindi avviato un'attività di verifica per acquisire ulteriori elementi informativi circa le eccessive rimodulazioni della DAC.

In relazione a questa fattispecie, infatti, l'Organo di vigilanza nell'incontro del 2 dicembre 2014 ha richiesto all'Operatore specifici interventi ed azioni concrete per ridurre le rimodulazioni multiple della DAC e il mancato invio all'OLO (nei tempi previsti dal processo) delle notifiche relative ai diversi stati dell'ordine.

A seguito dell'attenzione da parte dell'Organo di vigilanza e in accoglimento dei desiderata di questo, nella comunicazione del 12 dicembre 2014 Telecom Italia informava di aver avviato le seguenti attività:

- **Rimodulazione DAC**

È stata attivata una verifica periodica con l'obiettivo di sbloccare, oltre gli eventuali ordini a DAC scaduta, anche quelli la cui anzianità di giacenza è pari a DAC-2. Entro dicembre 2014, saranno rilasciati ulteriori due interventi (uno mirato a ridurre i tempi di latenza del processo per NP e l'altro per ottimizzare la fase di acquisizione dei file dell'OL) che contribuiranno a ridurre gli eventuali tempi di fermo degli ordini e ad aumentare la probabilità di eseguire gli ordini entro le DAC originarie.

- **Invio notifiche**

Telecom Italia ha implementato un cruscotto che verifica la corrispondenza tra le notifiche attese e quelle effettivamente prodotte. Nel caso si rilevi che la notifica, benché prevista, non sia stata prodotta, un presidio ad hoc, provvede a riprodurla correttamente. Tale cruscotto è stato arricchito con una reportistica, che è in corso di ottimizzazione, che riporta il numero delle notifiche attese, quelle prodotte e quelle errate. Entro la fine del prossimo dicembre, la procedura informatica sarà ulteriormente rinforzata per gli aspetti relativi alla corretta associazione tra notifiche prodotte e notifiche effettivamente presenti nei file inviati agli OLO.

L'attività di monitoraggio dell'indice di performance del CRM Wholesale condotta dall'Ufficio di vigilanza nel periodo 15 dicembre 2014 - 12 gennaio 2015 mostra che, dopo l'ultimo vistoso incremento registrato il 10 novembre 2014, l'indice per servizi ULL LA ha subito una progressiva diminuzione sino ad attestarsi su valori prossimi a 4,5%, mentre per i servizi ULL LNA l'indice si attesta intorno al 2,5% (cfr fig. 2).

Segnalazione dell'Operatore Welcome Italia "S03/13 - Welcome Italia/incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi 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 corso di una audizione tenutasi nel mese di febbraio 2013, e successivamente con una specifica lettera indirizzata all'OdV, l'Operatore Welcome Italia lamentava criticità in ordine all'attuazione degli Impegni relativamente alle seguenti tematiche:

- incremento dello stato di degrado fisico delle linee sulle tratte di accesso e di trasporto;
- problemi di disservizi, soprattutto nel provisioning dei servizi bitstream sulla rete ethernet;
- addebito da parte di Telecom Italia di presunti interventi a vuoto;
- inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per il mancato rispetto degli SLA, penali considerate non sufficientemente disincentivanti e non proporzionali ai disagi subiti dall'Operatore.

Con riferimento in particolare alle criticità legate ai frequenti degradi ed ai guasti ripetuti nell'accesso e nel trasporto, l'Operatore ipotizzava una violazione da parte di Telecom Italia del principio di parità di trattamento.

L'Ufficio di vigilanza ha esaminato la segnalazione in parola, rilevando, nella propria Relazione Tecnica redatta ai sensi dell'art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009, come potesse delinearsi una apparente disparità di trattamento tra Telecom Italia e gli OLO.

Di conseguenza, con la Determinazione n. 9/2013¹ approvata nel corso del Consiglio del 23 aprile 2013, l'OdV avviava il procedimento n. S03/13, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del proprio Regolamento, incaricando l'Ufficio di vigilanza di porre in essere tutti i necessari adempimenti.

L'Organo di vigilanza richiedeva altresì a Welcome Italia informazioni di dettaglio e dati specifici in merito ai presunti disservizi segnalati.

Alcune delle tematiche oggetto di segnalazione, quali ad esempio i guasti non nella tratta di accesso bensì nella rete di trasporto, esulavano dal perimetro degli Impegni; tuttavia, la Segnalazione presentava punti di attinenza con i temi regolamentati dagli Impegni, con riferimento in particolare al caso dei guasti ripetuti, già oggetto di attenzione dell'Organo di vigilanza nell'ambito del Progetto *On Going* (Gruppo di Impegni n. 5).

Tra maggio e luglio 2013, Welcome trasmetteva all'Organo di vigilanza diverse informazioni, compresi gli elenchi completi dei casi oggetto di segnalazione. In particolare, l'Organo di vigilanza veniva informato che sulle stesse tematiche era in corso un contenzioso presso l'Autorità.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avvio_S03_13.pdf

L'Ufficio di vigilanza avviava pertanto una prima approfondita analisi dei dati, ritenendo altresì opportuno richiedere a Telecom Italia di fornire i propri elenchi di reclami aventi ad oggetto i clienti dell'Operatore Welcome, al fine di poter procedere ad analisi incrociate e di confronto tra i diversi gruppi di elementi.

L'Organo di vigilanza, in considerazione degli impatti che tali disservizi generavano sul segnalante, ha ritenuto opportuno prorogare i termini per la chiusura dell'analisi al fine di approfondire le cause delle criticità riscontrate. La data per la conclusione dell'istruttoria, pertanto, inizialmente fissata per il 29 agosto 2013, veniva prorogata inizialmente con la Determinazione n. 17/2013², e successivamente con la Determinazione n. 23/2013³.

Nel mese di gennaio 2014, Telecom Italia è stata ascoltata in audizione. In quella occasione, l'Operatore ha riconosciuto i disservizi segnalati, pur sottolineando i miglioramenti del tasso di guasto nel periodo 2011 - 2013.

Successivamente, a febbraio 2014, è stata la volta di Welcome Italia ad essere ascoltata in audizione, al fine di meglio comprendere la posizione dell'Azienda in merito al livello qualitativo del servizio erogato da Open Access nella fornitura dei collegamenti in accesso.

Sentite le controdeduzioni dell'Operatore segnalante, l'Organo di vigilanza ha pertanto disposto una proroga ulteriore dei termini procedurali, con la Determinazione n. 7/2014⁴, per approfondire con particolare attenzione le criticità segnalate attinenti, tra l'altro, le modalità di gestione dei guasti dei collegamenti simmetrici.

I due Operatori sono stati in seguito nuovamente convocati in audizione, rispettivamente Telecom Italia in data 15 maggio e Welcome Italia in data 11 giugno 2014.

Nel corso di questi incontri, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno proporre l'avvio di uno specifico tavolo tecnico congiunto tra i due Operatori finalizzato all'analisi ed alla risoluzione delle difficoltà incontrate, che prevedesse anche la partecipazione dell'Ufficio di vigilanza, con l'OdV in qualità di facilitatore di soluzioni condivise. La proposta è stata accolta sia da Telecom Italia che da Welcome Italia.

Un primo incontro si è tenuto nel mese di giugno 2014 presso la sede di Welcome a Massarosa, ed una riunione di avanzamento lavori ha avuto luogo il 23 settembre presso la sede dell'Organo di vigilanza. Un successivo incontro si è tenuto ad Ancona, presso un centro di lavoro di Telecom Italia, nel mese di ottobre, mentre un'altra riunione di avanzamento lavori si è avuta il 21 novembre 2014.

L'Ufficio di vigilanza ha espresso agli Operatori l'importanza di addivenire ad una definizione condivisa di "degrado" e di "disservizio" al fine di facilitare le modalità lavorative tanto di Telecom quanto di Welcome. I due Operatori hanno concordato con tale impostazione, ed hanno deciso di avviare un'analisi volta a individuare una definizione tecnica condivisa della fattispecie di degrado, nonché soluzioni congiunte e risposte tecniche il più possibile tempestive, complete e adeguate rispetto alle singole istanze sollevate da Welcome Italia, nonché basate su una puntuale analisi degli eventi segnalati.

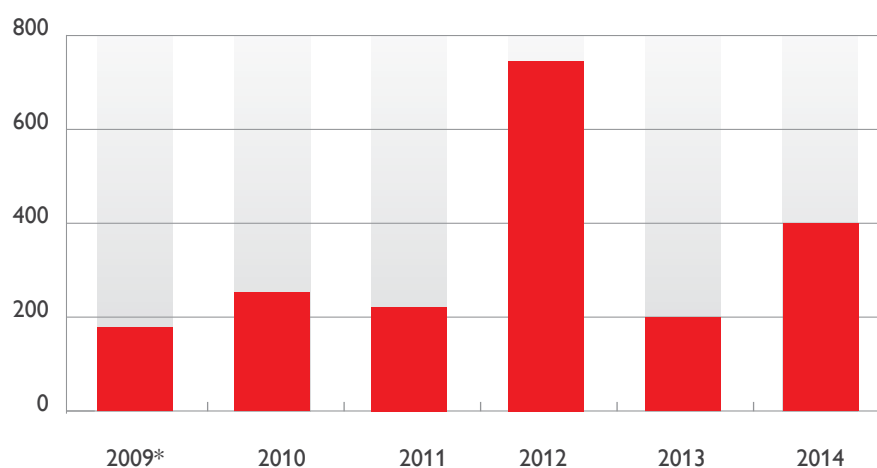
Alla fine del 2014 i lavori del tavolo tecnico sono ancora in corso, ed il termine per la conclusione del procedimento è stato prorogato al 30 giugno 2015 con le Determinazioni n. 12/2014 e 20/2014⁵.

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

Nel 2014 l'Ufficio di vigilanza ha ricevuto 406 reclami relativi a disservizi e problematiche che esulavano dal mandato assegnato all'Organo di vigilanza, e relativi invece alla gestione dei rapporti commerciali con i clienti di Telecom Italia e degli OLO.

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.

Si illustra di seguito graficamente il numero delle segnalazioni pervenute all'Ufficio di vigilanza nel corso del periodo 1° aprile 2009-31 dicembre 2014.



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

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_17_2013.pdf

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_23_2013.pdf

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_17_2013.pdf

⁵ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-12-2014-S03.pdf>

<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-20-2014.pdf>



06

**Azioni svolte
e principali risultati
conseguiti.**

ist
by

6.A - RIEPILOGO DETERMINAZIONI ANNO 2014

| Oggetto | Determinazione n. | Data |
|---|-------------------|------------------|
| Piano delle attività – Anno 2014 | Det. 1/2014 | 28 gennaio 2014 |
| Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre-Dicembre 2013 | Det. 2/2014 | 28 gennaio 2014 |
| Gruppo di Impegni n. 1 - Esiti delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "coda unica" nell'ambito del nuovo processo di delivery (NPD) - Anno 2013 | Det. 3/2014 | 13 febbraio 2014 |
| Gruppo di Impegni n. 1 - Avvio delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "coda unica" nell'ambito del nuovo processo di delivery (NPD) - Anno 2014 | Det. 4/2014 | 13 febbraio 2014 |
| Gruppo di Impegni nn. 3 e 4 - Chiusura delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia - Anno 2013 | Det. 5/2014 | 13 febbraio 2014 |
| Gruppo di Impegni nn. 3 e 4 - Avvio delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia - Anno 2014 | Det. 6/2014 | 13 febbraio 2014 |
| S03/13 - Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso. Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'attività di verifica | Det. 7/2014 | 13 febbraio 2014 |
| Relazione annuale 2014 - Attività e risultati 2013 | Det. 8/2014 | 13 marzo 2014 |
| Gruppo di Impegni n. 1 - Valutazione della parità di trattamento nell'offerta "retail" e "wholesale" di Telecom Italia | Det. 9/2014 | 13 marzo 2014 |
| Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazione e di reclami ai sensi dell'art. 11, comma 2 del Regolamento dell'Organo di vigilanza | Det. 10/2014 | 13 marzo 2014 |
| Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Gennaio-Marzo 2014 | Det. 11/2014 | 15 aprile 2014 |
| S03/13 - Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso. Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'attività di verifica | Det. 12/2014 | 11 giugno 2014 |

| Oggetto | Determinazione n. | Data |
|---|-------------------|-------------------|
| Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Aprile-Giugno 2014 | Det. 13/2014 | 26 agosto 2014 |
| S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM. Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'attività di verifica | Det. 14/2014 | 26 agosto 2014 |
| S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM - Chiusura del procedimento e Raccomandazioni in merito al sistema di CRM Wholesale di Telecom Italia | Det. 15/2014 | 24 settembre 2014 |
| Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Luglio-Settembre 2014 | Det. 16/2014 | 28 ottobre 2014 |
| Chiusura delle attività di analisi concernente l'opposizione di rifiuti all'attivazione di impianti ULL per presenza apparati moltiplicazione di rete | Det. 17/2014 | 28 ottobre 2014 |
| P01/14 - Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM | Det. 18/2014 | 28 ottobre 2014 |
| Gruppo di Impegni n. 1 - Valutazione della parità di trattamento nell'offerta "retail" e "wholesale" di Telecom Italia. Fissazione del nuovo termine per la conclusione delle attività di verifica | Det. 19/2014 | 5 dicembre 2014 |
| S03/13 - Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso. Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'attività di verifica | Det. 20/2014 | 15 dicembre 2014 |

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

6.b.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 2014 si registravano complessivamente 144 adesioni ad NPD da parte degli Operatori, di cui 58 per il servizio bitstream ATM, 23 per il bitstream Ethernet, 13 per Easy IP, 14 per il WLR, 4 per SHA (Shared Access) e 22 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 2014 (Fonte: Telecom Italia).

Servizio Bitstream ATM (58 Operatori):

| OPERATORE | Data di esercizio | OPERATORE | Data di esercizio |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| INTERNET ONE s.r.l. | 01/12/2009 | SISTEMI UNO s.r.l. | 26/05/2011 |
| Interactive Network s.r.l. | 09/12/2009 | AEMNET S.p.A. | 30/06/2011 |
| Omninetwork S.r.l. | 15/12/2009 | ALIDA s.r.l. | 01/07/2011 |
| Raiffeisen Online Scarl | 15/12/2009 | COLT TECN. SERVICES S.p.A. | 01/07/2011 |
| Convergenze S.p.A. | 16/12/2009 | IT.GATE S.p.a. | 18/07/2011 |
| Raising Unified Network S.p.A. | 21/12/2009 | MNET S.r.l. | 16/09/2011 |
| CDLAN S.r.l. | 04/01/2010 | INTERCOM S.r.l. | 19/10/2011 |
| UTILITY LINE | 04/01/2010 | BT ITALIA S.p.A. | 10/01/2012 |
| Terralink s.r.l. | 04/01/2010 | WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. | 16/01/2012 |
| Consorzio METROLINK | 05/01/2010 | MULTIWIRE S.r.l. | 23/01/2012 |
| Infracom NA | 11/01/2010 | VODAFONE OMNITEL N.V. | 06/02/2012 |
| Interplanet S.r.l. | 20/01/2010 | KPNQWEST ITALIA S.p.A. | 15/03/2012 |
| Abilene | 15/02/2010 | ENTER S.r.l. | 27/03/2012 |
| Telemedia.net | 22/02/2010 | WELCOME ITALIA S.p.A. | 10/05/2012 |
| Easynet Italia s.p.a | 22/03/2010 | AMT SERVICES S.r.l. | 12/06/2012 |
| Skywebtv | 01/04/2010 | UNIDATA S.p.A. | 18/07/2012 |
| Fontel | 12/04/2010 | Phoenix Informatica Bancaria S.p.A. | 10/12/2012 |
| EHINET | 12/04/2010 | MC LINK S.p.A. | 14/01/2013 |
| ITELSI | 09/06/2010 | REDDER TELCO S.r.l | 25/03/2013 |
| Trivenet S.p.A. | 15/07/2010 | WIMORE S.r.l. | 02/04/2013 |
| UNO COMMUNICATION | 10/08/2010 | PANSERVICE S.a.S DI CUSEO F. & C. | 08/04/2013 |
| TISCALI Italia S.p.A. | 30/09/2010 | KTECHNOLOGY S.r.l. | 25/06/2013 |
| S.P.E. S.a.s. | 02/11/2010 | OPTIMA ITALIA S.p.A. | 26/06/2013 |
| TWT S.p.A. | 22/11/2010 | PLANETEL SRL | 15/02/2014 |
| IFINET s.r.l | 01/12/2010 | UTILITY LINE ITALIA | 30/01/2014 |
| FASTWEB | 23/05/2011 | PLANETEL | 01/03/2014 |
| ACTIVE NETWORK S.p.A. | 01/01/2011 | ACANTHO SpA | 28/05/2014 |
| SPIN | 01/02/2011 | FIBERING S.P.A | 21/07/2014 |
| Eutelia | 01/04/2011 | VERIZON ITALIA SPA | 26/09/2014 |

Servizio Bitstream Ethernet (33 Operatori):

| OPERATORE | Data di esercizio | OPERATORE | Data di esercizio |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| CONVERGENZE S.p.A. | 01/02/2011 | WELCOME ITALIA S.p.A. | 22/04/2013 |
| Interactive Network S.r.l. | 29/08/2011 | FASTWEB | 15/05/2013 |
| MNET s.r.l. | 16/09/2011 | WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. | 22/05/2013 |
| VODAFONE OMNITEL N.V. | 06/02/2012 | CDLAN S.r.l. | 25/06/2013 |
| ENTER S.r.l. | 27/03/2012 | UTILITY LINE ITALIA | 30/01/2014 |
| AMBROGIO S.r.l. | 15/06/2012 | INTERPLANET Srl | 05/02/2014 |
| UNIDATA S.p.A. | 18/07/2012 | PLANETEL SRL | 15/02/2014 |
| Raiffeisen Online Scarl | 05/09/2012 | CRITICALCASE SRL | 13/05/2014 |
| T.W.T. | 10/10/2012 | ACANTHO S.p.A. | 28/05/2014 |
| Phoenix Informatica Bancaria S.p.A. | 10/12/2012 | DIGITEL ITALIA S.p.A. | 16/07/2014 |
| KLEOS Società Consortile S.r.l. | 21/12/2012 | FIBERING S.p.A. | 21/07/2014 |
| EASY NET ITALIA S.p.A. | 14/01/2013 | INFRACOM ITALIA S.p.A. | 31/07/2014 |
| MC LINK S.p.A. | 14/01/2013 | TISCALI Italia S.p.A. | 04/08/2014 |
| WIMORE S.r.l. | 02/04/2013 | Fontel | 25/08/2014 |
| BT ITALIA S.p.A. | 05/04/2013 | VERIZON ITALIA SPA | 26/09/2014 |
| PANSERVICE S.a.S DI CUSEO F. & C. | 08/04/2013 | REDDER TELCO S.r.l. | 19/11/2014 |
| ALIDA S.r.l. | 15/04/2013 | | |

Servizio EASY IP (13 Operatori):

| OPERATORE | Data di esercizio | OPERATORE | Data di esercizio |
|----------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| AMBROGIO S.r.l. | 14/06/2012 | AQUEST S.r.l. | 20/01/2014 |
| IDEA R&D S.r.l. | 27/05/2013 | AMT SERVICES S.r.l. | 01/03/2014 |
| INTERPLANET S.r.l. | 06/06/2013 | ACONET S.r.l. | 23/04/2014 |
| MULTIWIRE S.r.l. | 25/06/2013 | BLU CALL S.r.l. | 23/04/2014 |
| RETE-TEL S.r.l. | 17/07/2013 | SIX COMM S.r.l. | 07/07/2014 |
| EHINET S.r.l. | 01/11/2013 | OPENSKY S.r.l. | 19/11/2014 |
| OPTIMA ITALIA S.p.A. | 06/12/2013 | | |

Servizio WLR (14 Operatori):

| OPERATORE | Data di esercizio | OPERATORE | Data di esercizio |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| T.W.T. | 30/04/2010 | AMBROGIO S.r.l. | 15/06/2012 |
| Eutelia | 10/08/2010 | INTRED TELECOMUNICAZIONI S.p.a. | 15/06/2012 |
| CONVERGENZE S.p.A. | 16/12/2009 | TELETU S.p.A. | 23/07/2012 |
| BELLNET INTERNATIONAL S.r.l. | 10/02/2012 | FASTWEB | 23/07/2012 |
| FONTEL S.p.A. | 01/03/2012 | INFRACOM ITALIA S.p.A. | 09/10/2012 |
| QCOM S.p.A. | 09/05/2012 | UNO COMMUNICATIONS | 25/03/2013 |
| SIPORTAL S.r.l. | 14/06/2012 | OPTIMA ITALIA S.p.A. | 29/10/2013 |

Servizio ULL (22 Operatori):

| OPERATORE | Data di esercizio | OPERATORE | Data di esercizio |
|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| CONVERGENZE S.p.A. | 16/12/2009 | INTRED TELECOMUNICAZIONI S.p.A. | 15/06/2012 |
| Eutelia | 01/04/2011 | VODAFONE OMNITEL N.V. | 09/07/2012 |
| SIX COMM S.r.l. | 01/06/2011 | TELETU S.p.A. | 23/07/2012 |
| AMT SERVICES | 30/06/2011 | FASTWEB | 23/07/2012 |
| MNET S.r.l. | 18/07/2011 | INFRACOM ITALIA S.p.A. | 09/10/2012 |
| Skywebtv | 02/11/2011 | WELCOME ITALIA S.p.A. | 26/11/2012 |
| BT ITALIA S.p.A. | 10/01/2012 | BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. | 01/08/2013 |
| PANSERVICE S.A.S. DI CUSEO F. & C. | 20/02/2012 | POSITIVO S.r.l. | 01/09/2013 |
| COLT TECHNOLOGY SERVICES S.p.A. | 28/03/2012 | INERPLANET S.r.l. | 09/09/2013 |
| UNO COMMUNICATIONS S.p.A. | 30/03/2012 | TEX97 S.p.A. | 10/10/2013 |
| MC LINK S.p.A. | 22/05/2012 | ACANTHO S.p.A. | 13/09/2014 |

Servizio SHA (4 Operatori):

| OPERATORE | Data di esercizio |
|---------------------|--------------------------|
| AMT SERVICES S.r.l. | 30/06/2011 |
| MNET S.r.l. | 18/07/2011 |
| Skywebtv | 02/11/2011 |
| INERPLANET S.r.l. | 09/09/2013 |

Nei grafici che seguono sono riportate, per classe di servizio, le percentuali degli ordinativi gestiti in NPD nel 2014.

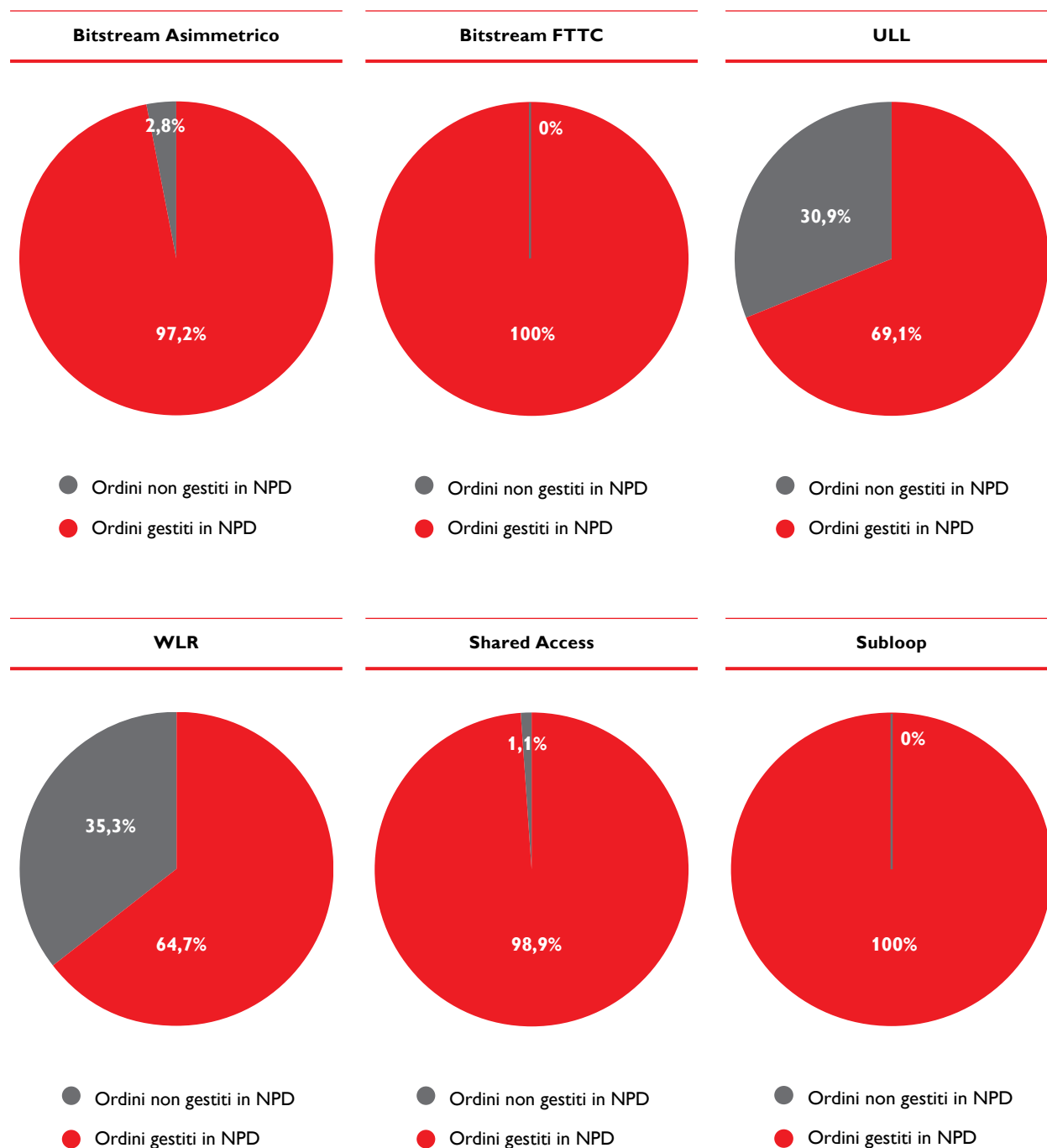


Figura 1 - Percentuali degli ordinativi gestiti in NPD nel 2014.

6.b.2 - Il Sistema di gestione “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 2) 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.

Con la Determinazione 4/2014 del 13 febbraio 2014 l'Organo di vigilanza ha disposto anche per il 2014 il proseguimento delle attività di verifica avviate con le Determinazioni 8/2011, 12/2012 e 3/2013, finalizzate a valutare l'efficacia del Nuovo Processo di Delivery e accertare la corretta gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro. Il paragrafo seguente riporta una breve sintesi dei risultati acquisiti nel corso dell'anno.

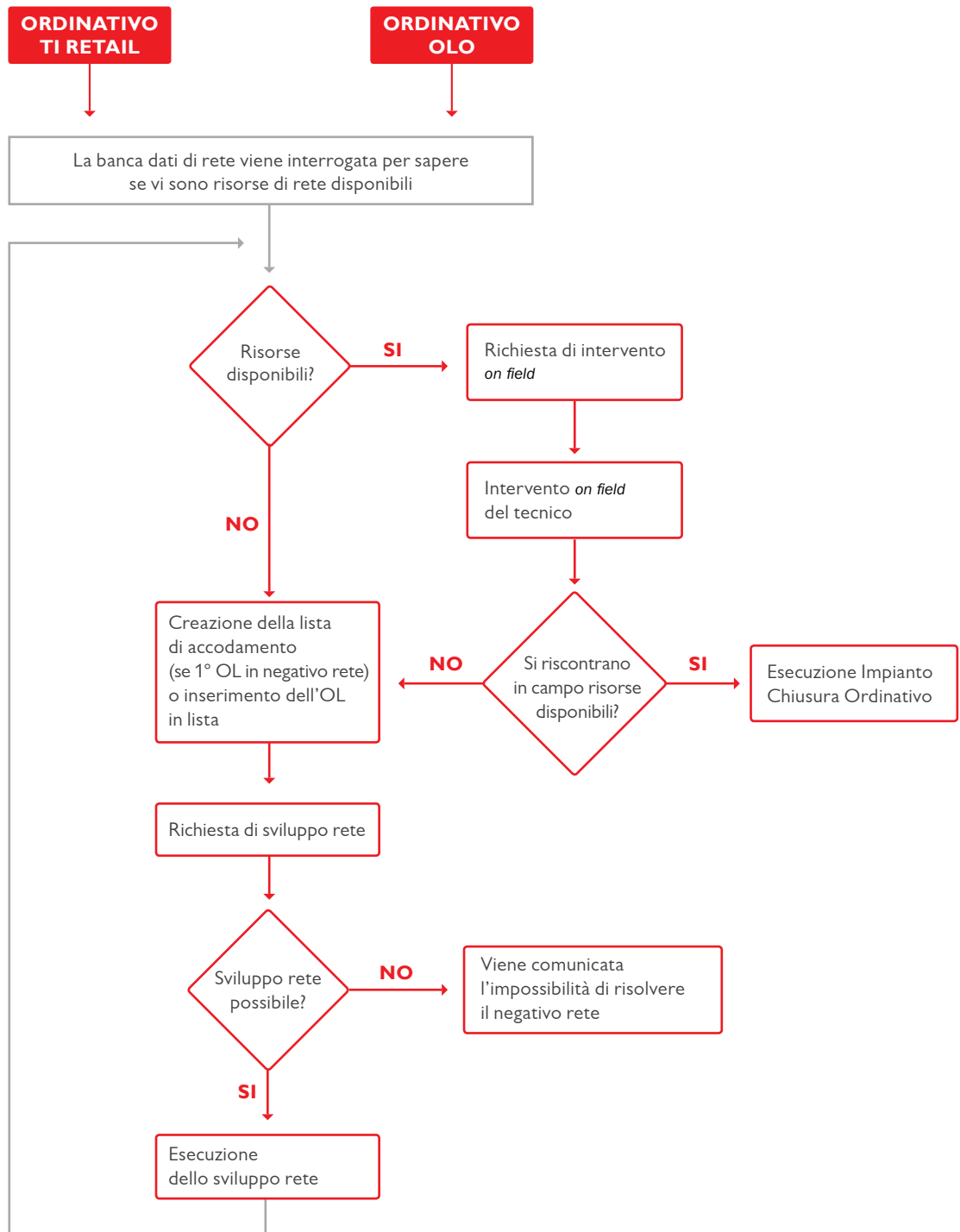


Figura 2 - Diagramma di flusso della procedura NPD.

6.b.3 - Attività di verifica

Nel corso del 2014 l'Ufficio di vigilanza ha effettuato 14 sessioni di sopralluogo presso le aree operative di Open Access (AOL) mirate a verificare la corretta applicazione della procedura di gestione della coda unica nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD). Seguendo il mandato assegnato dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 04/2014, l'Ufficio ha compiuto l'esame di tutti gli ordinativi di ogni AOL usciti dal processo di Coda unica nel trimestre precedente a quello di effettuazione delle verifiche e afferenti casi di accordamenti contenenti almeno un ordine OLO relativo ai servizi WLR, Bitstream, ULL. L'estrazione a sistema degli ordinativi da esaminare secondo i predetti criteri ha avuto luogo con frequenza trimestrale presso la sede di Open Access in Roma, alla presenza di personale dell'Ufficio di vigilanza. Nelle 14 AOL visitate nel corso del 2014 (Umbria, Lazio, Lombardia Nord, Calabria, Veneto, Toscana Est, Piemonte, Sardegna, Campania, Napoli, Basilicata, Puglia, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige) sono stati esaminati complessivamente 230 ordinativi, di cui 114 relativi ai servizi Bitstream, 107 afferenti ai servizi ULL e 9 ai servizi WLR, mentre non sono stati riscontrati ordinativi per servizi SLU (vedi tabella e figura a seguire). Per le AOL già visitate in precedenza (Puglia, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia) sono stati esaminati solo gli ordinativi che ricadevano nei territori acquisiti con l'accorpamento delle AOL conseguente alla ristrutturazione delle unità territoriali di Open Access attuata nel dicembre 2013.

| AOL | OL Bitstream | OL ULL | OL WLR | Totale OL |
|-------------------------------------|--------------|--------|--------|-----------|
| Umbria | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Lazio | 15 | 17 | 1 | 33 |
| Lombardia Nord | 14 | 18 | 0 | 32 |
| Calabria | 6 | 2 | 0 | 8 |
| Veneto | 8 | 14 | 3 | 25 |
| Toscana Est | 12 | 14 | 1 | 27 |
| Piemonte | 14 | 13 | 1 | 28 |
| Sardegna | 6 | 6 | 0 | 12 |
| Campania | 2 | 7 | 0 | 9 |
| Napoli | 3 | 5 | 1 | 9 |
| Basilicata | 2 | 4 | 0 | 6 |
| Puglia (Lecce) | 4 | 2 | 0 | 6 |
| Friuli V. G. (Treviso e Conegliano) | 8 | 4 | 0 | 12 |
| Trentino A. A. (Verona) | 13 | 1 | 2 | 16 |
| Totale | 114 | 107 | 9 | 230 |

Tabella 1 - Dettaglio degli ordinativi esaminati nel corso delle verifiche.



Figura 3 - Distribuzione geografica degli ordinativi esaminati.

| MESE | DATA | AOL VISITATA | SEDE |
|-----------|-------------------|------------------|-----------|
| Febbraio | 28 febbraio 2014 | Umbria | Perugia |
| Marzo | 26 marzo 2014 | Lazio | Roma |
| Maggio | 7 maggio 2014 | Lombardia Nord | Como |
| | 28 maggio 2014 | Calabria | Catanzaro |
| Giugno | 17 giugno 2014 | Veneto | Padova |
| Luglio | 9 luglio 2014 | Toscana Est | Firenze |
| Settembre | 17 settembre 2014 | Piemonte | Novara |
| Ottobre | 23 ottobre 2014 | Sardegna | Cagliari |
| Novembre | 26 novembre 2014 | Campania, Napoli | Napoli |
| | 27 novembre 2014 | Basilicata | Potenza |
| | 28 novembre 2014 | Puglia | Bari |
| Dicembre | 10 dicembre 2014 | Friuli V.G. | Verona |
| | 11 dicembre 2014 | Trentino A.A. | Verona |

Tabella 2 - Riepilogo delle verifiche effettuate nel corso del 2014.

Per ogni ordinativo sono stati registrati: località, indirizzo, OLO ordinante, tipo di negativo rete (rete satura o lottizzazione), data emissione dell'ordinativo, data di espletamento, data di ingresso e di uscita dalla coda, tipo di intervento operato in rete. Si è quindi proceduto all'analisi in dettaglio dei dati relativi ad eventuali altri ordinativi presenti in coda e al riscontro sulle mappe di progetto degli elementi di rete interessati dagli interventi. Tenendo presente la localizzazione geografica degli elementi di rete, si sono considerate le aree di influenza dei box dichiarati saturi (per i casi di rete satura) o gli indirizzi dei nuovi edifici (nel caso di nuove lottizzazioni) e sono stati analizzati tutti gli ordinativi attivati in quell'area di influenza o su quella via per evidenziare l'eventuale presenza di attivazioni effettuate in maniera anomala nell'area considerata e nel periodo di vigenza della coda. La fase conclusiva della procedura di verifica si è basata su ulteriori estrazioni effettuate dai sistemi Wholesale, finalizzate ad evidenziare eventuali ordinativi chiusi (espletati o in KO) nel periodo di vigenza della coda nelle aree di influenza degli elementi di rete dichiarati saturi o in corrispondenza di indirizzi associati a nuove lottizzazioni.

Principali evidenze

Nel corso dell'analisi non sono stati riscontrati casi di non corretta gestione del processo di coda unica o situazioni riconducibili a una disparità di trattamento tra clienti Telecom Italia e clienti OLO. In nessun caso sono state rilevate situazioni di attivazioni anomale di ordinativi rispetto a quanto previsto dalla procedura in base al criterio "first in first out". Anche se non influenti ai fini del rispetto del principio di accodamento delle richieste, sono state rilevate 63 situazioni problematiche connesse con anomalie di sistema già note o comportamenti non corretti da parte del personale delle imprese di rete. Occorre rilevare che in tutti i casi oggetto di verifica, il personale di Open Access ha supplito con interventi manuali alle eccezioni del processo, garantendone il pieno e corretto funzionamento anche in presenza delle suddette situazioni critiche.

Di seguito (vedi figura 4) si riporta una classificazione per tipologia delle suddette criticità con la relativa distribuzione percentuale determinata in base all'incidenza riscontrata.



Figura 4 - Classificazione e distribuzione percentuale delle criticità riscontrate.

Errata caratterizzazione dell'OL come negativo rete

L'ordinativo è stato erroneamente caratterizzato dall'impresa come negativo rete quando, in realtà, il terminale di rete a servizio dell'impianto non era saturo e aveva coppie disponibili.

Disallineamento delle banche dati

L'area d'influenza del distributore a servizio dell'impianto non risulta aggiornata o congruente. In alcuni casi è stato riscontrato nelle banche dati il mancato aggiornamento della toponomastica relativa alle aree di nuova lottizzazione. La lottizzazione viene inizialmente individuata con il nome generico della contrada o della zona in cui si trova ubicata ed in seguito all'assegnazione dei nomi alle nuove strade da parte del comune. In alcuni casi può verificarsi che non ci sia un immediato allineamento delle banche dati.

Blocco temporaneo dell'OL per anomalia di sistema

Nonostante la chiusura dei lavori di sviluppo della rete, l'ordinativo rimane temporaneamente bloccato in coda a causa di un'anomalia di sistema.

Tempistiche di realizzazione eccessive per ritardi dell'impresa

I tempi eccessivi impiegati dall'impresa per la realizzazione dello sviluppo della rete e per l'attivazione dell'impianto non trovano giustificazioni esterne all'impresa stessa.

Errata caratterizzazione della tipologia di negativo rete

L'OL è stato correttamente caratterizzato come negativo rete, ma ne risulta errata la classificazione (rete satura anziché nuova lottizzazione o viceversa).

OL non entrati in coda in automatico

Si tratta di ordinativi che, essendo relativi a nuove lottizzazioni facenti capo allo stesso indirizzo (via e numero civico) su cui è già presente una coda, avrebbero dovuto entrare automaticamente nel sistema di accodamento. In realtà è stato necessario l'intervento in campo del tecnico per associarli alla coda in essere.

Numero civico errato

L'OL è stato emesso dall'OLO con numero civico errato oppure è stato associato ad un numero civico errato dal tecnico dell'impresa intervenuto a compiere il sopralluogo.

Si rileva come i tre quarti delle criticità riscontrate siano riconducibili alle prime tre causali: errata caratterizzazione dell'OL come negativo rete, disallineamento delle banche dati e blocco temporaneo dell'OL per anomalia di sistema.

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

Secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 2, Telecom Italia è stata stimolata ad istituire un sistema di incentivi al proprio personale dirigente delle funzioni Open Access e Wholesale collegato al raggiungimento di determinati obiettivi strettamente correlati al rispetto della parità di trattamento, alla soddisfazione espressa dagli OLO che acquistano i servizi e alla qualità, sicurezza ed efficienza della rete d'accesso. Accanto a questi obblighi, il medesimo Impegno ha previsto l'istituzione di un codice comportamentale per il personale di Open Access e Wholesale, *corpus* contenente i principi fondamentali di parità di trattamento e non discriminazione di cui alla Delibera n. 718/108/Cons.

L'azione dell'Organo di vigilanza, quale garante e controllore del rispetto dei citati Impegni, ha verificato nel corso degli anni l'adempimento delle prescrizioni incombenti su Telecom Italia, al fine di garantire una maggiore trasparenza informativa e sviluppare, in tal modo, la piena parità di accesso.

Anche nel 2014, l'attenzione e la consueta attività di monitoraggio e verifica da parte del Board su questi temi è stata vigile e presente. Si riporta, nel seguito, una breve sintesi dei principali interventi realizzati da Telecom Italia sui temi ricompresi nel citato Gruppo di Impegni n. 2, relativamente ai quali, nel corso dell'anno, l'Organo di vigilanza ha posto in essere la sua attenzione.

6.c.1 - La formazione del personale

In coerenza con lo spirito delle delibere di riferimento, il tema della parità di trattamento, nell'ambito delle attività formative avviate e concluse da Telecom Italia nel corso dell'intero periodo, è stato affrontato nella sua accezione più ampia per:

- Garantire e migliorare il livello di soddisfazione della clientela finale diretta (Clienti Retail di T.I.) ed indiretta (clienti di altri Operatori);
- Puntare sul miglioramento della qualità dei servizi e della rete;
- Assicurare una formazione continua sui temi di parità di trattamento tra il Retail e gli altri Operatori;
- Assicurare una maggiore trasparenza nei confronti del mercato Wholesale sull'evoluzione delle reti di accesso di T.I.

Di conseguenza, gli interventi formativi hanno tenuto conto tanto degli aspetti più propriamente "regolamentari", tradizionalmente monotematici ed affrontati in aula, quanto di quelli "comportamentali", trattati "sul campo" anche in attività non rigorosamente riconducibili al tema, ma ad esso collegati per le finalità di cui sopra.

Open Access

L'Organo di vigilanza ha approfondito, per mezzo di un attento esame della documentazione pervenuta nel mese di novembre 2014, i piani formativi che Telecom Italia ha ritenuto opportuno somministrare al personale più direttamente coinvolto in attività correlate al rispetto degli Impegni.

A seguito della chiusura di alcuni negozi sociali, Telecom Italia ha provveduto a riconvertire il personale precedentemente formato a fini commerciali in ambito Open Access. Insieme al progetto internalizzazione CEVA le risorse complessivamente formate sono state 50 (divise in 26 in ambito ASA e 24 in AOA). Di queste, dieci risorse (tutte in area Assurance) hanno completato l'iter formativo nel 2014 e le rimanenti 40 unità lo completeranno entro il 2015. La metodologia formativa adottata è stata *e-learning* e i temi trattati sono stati gli argomenti afferenti le Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS. Sulle medesime tematiche regolamentari, sono stati realizzati diversi *refresh* formativi che hanno coinvolto complessivamente 80 risorse rientranti nel personale OA.ASA.

Inoltre sono proseguite, anche nel 2014, le attività formative specialistiche rientranti nel progetto "ConTatto".

Per il 2014 il progetto ha visto coinvolte 96 risorse, così suddivise:

- 60 affiancamenti di tecnici *on-field* presso le strutture di assistenza tecnica, con rotazione su attività di *front end*, *back office*, supporto specialistico, lavorazione di disservizi OLO;
- 36 affiancamenti di tecnici on line presso centri di lavoro, rete urbana e sedi cliente, al fine di consentire a personale operante da remoto, la visibilità delle attività tecniche *on-field* in caso di disservizi e delivery di clienti Retail Telecom Italia e Wholesale OLO.

In ambito strettamente regolamentare, va dato conto della formazione specialistica somministrata da Telecom Italia alle funzioni maggiormente coinvolte rientrante nella diffida dell'Autorità Garante per le Comunicazioni concretizzatasi nel provvedimento ex Del. n. 309/14/CONS (di cui si è dato conto nel capitolo 3).

Tra i temi affrontati dalla diffida e di diretto interesse Open Access, l'istituzione di un punto di supervisione a livello di AOA, al fine di rafforzare il sistema di controllo e di intervento sulla correttezza delle seguenti attività:

- Rifiuto degli ordini e corretto utilizzo causali di scarto
- Rispetto delle DAC (Data Attesa Cliente)
- Rimodulazioni delle DAC

Inoltre, sempre nell'ambito medesimo, sono stati creati quattro nuclei c.d. «*Focal Point Wholesale*» dotati di opportuno dimensionamento e della capacità di intervenire in modo tempestivo ed efficiente ferma restando la presenza a livello centralizzato con un nucleo di risorse dedicate alla ricezione e lavorazione dei reclami

provenienti dagli OLO su qualsiasi tipo di KO. Tale intervento organizzativo permette alla Funzione, in tal modo, di dotarsi di un ulteriore strumento di garanzia verso gli OLO. Su questa specifico progetto, nel 2014 sono state coinvolte 40 risorse (10 per AOA).

Altro intervento di cui dare conto sviluppato nel corso dell'anno in ambito Open Access è stata la nuova Intranet *Unica*, attiva da gennaio 2014, nata con la finalità di rendere più efficace il modello di comunicazione e diffusione delle informazioni di Open Access, raccogliendo in un unico contenitore informazioni distribuite su differenti piattaforme.

In virtù di questo intervento ad oggi sono disponibili sulla Intranet:

- la sezione Parità di trattamento, contenente:
 - la descrizione dei contenuti delle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS;
 - il Codice di Comportamento per la riservatezza dei dati relativi alla clientela degli OLO (giugno 2014);
 - il Codice Comportamentale ai sensi della Delibera n. 718/08/CONS (giugno 2014);
 - i link al materiale di utilità generale (*e-learnig* e *vademecum*);
- la sezione KPI Qualità, per la divulgazione periodica dei report relativi all'andamento dei KPI regolamentati oltre ai KPI interni Open Access;
- la sezione Notizie, luogo privilegiato per la diffusione dei contenuti di interesse della realtà aziendale, inclusa la tematica della Parità di Trattamento;
- la sezione Formazione, per la catalogazione dei corsi, relativi anche alle tematiche connesse alla Parità di trattamento, progettati in ambito Open Access e destinati al personale della funzione.

National Wholesale Services

Analogamente agli anni passati, accanto alla formazione dedicata agli Operatori di Open Access, l'Organo di vigilanza ha riscontrato l'attuazione della previsione del Gruppo di Impegni relativo agli interventi formativi anche per la Funzione National Wholesale Services.

Relativamente al Corso sulle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS avviato nel 2013, si da conto della sua conclusione nel mese di giugno 2014. L'attività formativa ha visto coinvolta l'intera popolazione Wholesale interessata (ad esclusione del gruppo Global Partnership Program per un totale di 12 Risorse) che si occupano di servizi *consulting* e relativi accordi commerciali verso il mercato non *captive* degli Operatori esteri.

Accanto a questa misura, si segnala l'organizzazione e l'erogazione del corso formativo sulla normativa ex D.Lgs 231/01 e Antitrust. Il rispetto della normativa dettata dal decreto legislativo 231 del 2001 è stata ritenuta una condizione determinante per la conduzione degli affari dell'impresa in termini etici e di *compliance*; la formazione è stata resa obbligatoria per l'intero perimetro Wholesale in quanto valutata come fondamentale per acquisire le conoscenze di riferimento da utilizzare nel proprio ambito lavorativo.

Circa l'82% della popolazione interessata (286 dipendenti) ha effettuato il corso superando il relativo test finale, ed è in programma la copertura formativa dell'intera Funzione entro il 31 dicembre 2014.

Il corso Antitrust è stato un intervento formativo eseguito in modalità *on line*. Esso è stato seguito dal 95% della popolazione Wholesale per un totale di circa 900 ore di formazione erogata.

In relazione alla formazione erogata agli OLO, nel 2014 sono state erogate circa 1.700 ore di formazione dirette agli altri Operatori. In particolare, va dato conto dei seguenti interventi:

Corso CRM OLO Specialist

Tra gennaio e ottobre 2014 sono stati erogati sei moduli formativi riservati agli OLO aventi a tema i Servizi Wholesale tramite piattaforma CRMWS e Webinar:

- Servizi Dati e Fonia
Gennaio 2014; 22 OLO per un totale di 43 partecipanti e 903 ore
- Servizi Connettività
Gennaio 2014; 13 OLO per un totale di 20 partecipanti e 140 ore
- Self Ordering e Servizi di Connettività
Marzo 2014; 3 OLO per un totale di 18 partecipanti e 87 ore
- Servizi GEA e IP
Ottobre 2014; Servizi GEA e IP su 96 OLO per un totale di 96 partecipanti e 196 ore
- Bitstream GBE
Luglio 2014; 7 OLO per un totale di 12 partecipanti e 168 ore
- Bitstream GBE
Settembre 2014; 1 OLO per un totale di 3 partecipanti e 21 ore

Processi e punti di contatto Assurance

Nell'ottobre 2014 è stata organizzata da NWS una sessione formativa tramite Webinar che, a cura della Funzione Open Access, ha avuto l'obiettivo di facilitare gli OLO nella comunicazione di segnalazioni. Tali segnalazioni hanno riguardato, in particolare, le problematiche di processo e supporto tecnico, attraverso l'utilizzo dello strumento *WEB - Ticketing Assurance* sul Portale Wholesale. La sessione di un'ora si è tenuta il 24 ottobre, e ha visto il coinvolgimento di 30 OLO con 50 partecipanti registrati al Webinar per un totale di 50 ore.

Progetto «Academy»

National Wholesale ha avviato il "Progetto Academy" volto a coinvolgere gli Operatori in un Piano Formativo Globale; tale iniziativa è nata dall'ascolto della "Voce del Cliente" e dall'esperienza diretta e personale dei Clienti per «costruire» e «ri-disegnare» insieme a loro un rapporto più adeguato, trasparente e corrispondente alle reali esigenze del mercato. La prima edizione, della durata di cinque ore ha riguardato i Servizi Ethernet, si è tenuta nel novembre 2014 con la partecipazione di 15 OLO (25 partecipanti) per totali 125 ore.

6.c.2 - Il sistema di incentivazione manageriale

Il 13 marzo 2014, Telecom Italia ha presentato all'Organo di vigilanza le innovazioni introdotte sul sistema di incentivi manageriali per l'anno in corso e, contestualmente, i risultati del consuntivo degli MBO 2013.

Per il raggiungimento dei risultati manageriali del 2014, l'Azienda ha legato all'obiettivo EBITDA - Oneri Finanziari Netti Organici la condizione di accesso (*gate*) al conseguimento del Premio maturato. La previsione di un *gate* si pone in una logica di coerenza con il Premio di Risultato, strumento di incentivazione collettiva erogato dall'Azienda annualmente ai propri dipendenti, per il quale l'obiettivo EBITDA è *gate* sulla totalità del premio maturato.

Il *gate* relativo al rispetto dei parametri sulla parità di accesso è stato limitato, per il 2014, agli obiettivi aziendali (dal 50% al 70% in relazione alla singola funzione).

Anche i pesi relativi agli obiettivi di aziendali sono stati modificati, diversificandoli tra strutture commerciali e di staff operative, Technology e IT, nonché dalle strutture di staff "pure". I nuovi pesi utilizzati per le valutazioni nel 2014 sono state:

- Strutture commerciali: 50% - 50% (nel 2013 60% - 40%)
- Strutture di staff operative, Technology e IT: 60% - 40% (nel 2013 70% - 30%)
- Strutture di staff pure: 70% - 30% in continuità con il 2013
- Strutture dipendenti dal CdA: 60% - 40% in continuità con il 2013

Di seguito, un confronto tra lo schema utilizzato nel 2013 e quello previsto per l'anno 2014.

Schema MBO 2013

| STRUTTURE | OBIETTIVI | PESO |
|--|---------------------|------|
| Strutture COMMERCIALI a riporto dell'AD: CONSUMER, BU, CS, NWS | di gruppo/aziendali | 60% |
| | funzionali | 40% |
| Strutture di STAFF e Technology/IT a riporto di: PRESIDENTE e AD | di gruppo/aziendali | 70% |
| | funzionali | 30% |
| Direzione AUDIT, IT&SC, Direzione COMPLIANCE | di gruppo/aziendali | 60% |
| | funzionali | 40% |

Schema MBO 2014

| STRUTTURE | OBIETTIVI | PESO |
|--|---------------------|------|
| AD Strutture COMMERCIALI: NWS, Consumer, Divisione Caring Services | di gruppo/aziendali | 50% |
| | funzionali | 50% |
| AD Strutture di STAFF operative, Technology e IT: AFC, People Value, Business Support Officer Cda Strutture: Direzione AUDIT Direzione COMPLIANCE IT & Security Compliance | di gruppo/aziendali | 60% |
| | funzionali | 40% |
| AD Strutture STAFF pure: Legal Affairs, Public Regulatory Affairs, Business Trasformation & Quality, Security, Presso Office & Opinion Makers Relations, Strategy e Media, Corporate Social Responsibility | di gruppo/aziendali | 70% |
| | funzionali | 30% |

Figura 1 - Confronto obiettivi 2013 - 2014.

Le seguenti rappresentazioni grafiche riportano la sintesi degli obiettivi correlati agli Impegni per il 2014 ed il Consuntivo 2013:

| Funzioni coinvolte | RESTANTE MANAGEMENT | | N. incentivati |
|-----------------------------|---------------------------------------|---|----------------|
| | Peso obiettivi funzionali disponibili | Obiettivi impegni vs AGCom | |
| Open Access | 40% | Indicatore di soddisfazione OLO - Overall generale di processo - Rivelazione annuale Parità di trattamento Retail - OLO | 128/206 |
| | | Qualità della rete fissa tasso di guasto complessivo - come da definizione AGCom ex delibera 678 (%) SLA AGcom 254 (%) 264 Percentile 80 tempo riparazione Tasso di Post delivery Retail (%) Tasso di ripetizione E2E retail (%) | 117/206 |
| | | IMPEGNO N.5 Bonifica armadi Revisione ciclica e sostituzione pali Pressurizzazione piano di upgrade URR Bonifiche on going | 6/206 |
| | | SLA ASSURANCE/DELIVERY WHOLESALE Sla Delivery bitsream asimmetrico Sla Delivery bitsream simmetrico Sla Delivery bitsream ULL LA & LNA Sla Assurance bitsream asimmetrico Sla Assurance bitsream simmetrico KO E2E Wholesale | 116/206 |
| NATIONAL WHOLESALE SERVICES | 50% | Indicatore di soddisfazione OLO - OVERALL generale di processo - Rilevazione annuale. Parità di trattamento retail - OLO | 18/18 |

Figura 2 - Sintesi obiettivi correlati agli Impegni - 2014.

| Funzioni coinvolte | RESTANTE MANAGEMENT | | | N. incentivati | Livello di raggiungimento perseguito |
|-----------------------------|---------------------------------------|---|------|----------------|---|
| | Peso obiettivi funzionali disponibili | Obiettivi impegni vs AGCom | Peso | | |
| Open Access | 30% | Indicatore di soddisfazione OLO Overall Generale di Processo (30%) Parità di trattamento Retail - OLO (70%) | 10% | 88/200 | Indicatore di soddisfazione OLO 127,36% Overall generale di processo (30%) 97,86% Parità di trattamento retail OLO (70%) 140% |
| | | (Impegni n.5) 254 tasso di guasto (%) SLA AGCom 254 (%) 254 Percentile 80 tempo riparazione 254 Percentile 90 tempo riparazione Upgrade armadi Revisione ciclica pali Pressurizzazione piano di upgrade URR On going (% rispetto budget) | 10% | 49/200 | Indicatore composto 105,40% - 111% |
| | | QUALITÀ END TO END - SLA Delivery e Assurance Sla Delivery bitstream asimmetrico Sla Delivery bitstream simmetrico Sla Assurance bitstream asimmetrico Sla Assurance bitstream simmetrico | 10% | 96/200 | Indicatore composto 100% - 108,42% |
| NATIONAL WHOLESALE SERVICES | 40% | Indicatore di soddisfazione OLO Overall generale di processo (70%) Parità di trattamento Retail - OLO (30%) | 10% | 18/18 | Indicatore di soddisfazione OLO 110,5% Overall generale di processo (70%) 97,86% Parità di trattamento retail OLO (30%) 140% |

Figura 3 - Consuntivo 2013.

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

Nel mese di novembre Telecom Italia ha trasmesso all'Organo di vigilanza le risultanze in merito alle indagini vertenti la rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi, così come previsto dagli Impegni. In questo ambito, Telecom Italia ha condotto due set di indagini di *Customer Satisfaction* degli OLO nell'acquisto di servizi wholesale erogati nell'anno 2013, intervistando oltre 180 aziende OLO clienti di Telecom Italia Wholesale per l'acquisto di detti servizi.

Il questionario somministrato alle aziende coinvolte nell'analisi, si componeva di una modalità telefonica e una web. Le risultanze delle 246 interviste realizzate non hanno fatto evidenziare differenze statisticamente significative tra i dati 2012 e 2013. La valutazione complessiva dell'area amministrativa e commerciale, nonché quelle delle aree tecniche di delivery e assurance hanno dimostrato una rispondenza in linea con l'analisi dell'anno precedente.

La valutazione del servizio complessivo erogato da Telecom Italia National Wholesale, invece, vede nel tempo una leggera flessione. Infatti, rispetto al passato, nel 2013 gli Operatori intervistati ritengono che il servizio sia, seppur in misura sottile, regredito.

6.D LA PREDISPOSIZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE NELLE OPERAZIONI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI SPM

6.d.1 - L'attuale paniere degli indicatori di performance

Secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 3, Telecom Italia ha introdotto un sistema di monitoraggio periodico delle prestazioni di Open Access nell'ambito delle operazioni di fornitura dei servizi SPM. Tale sistema di monitoraggio consta di una serie di Key Performance Indicators (KPI) che mettono a confronto i valori rilevati sui due segmenti Retail e Wholesale per una serie di parametri di Delivery ed Assurance, quali per esempio il tempo di attivazione di una nuova linea, o il tempo necessario per la riparazione di un guasto. L'obiettivo è quello di verificare, attraverso il confronto tra le prestazioni registrate sui due segmenti, l'effettivo rispetto del principio di parità interna-esterna.

Completano il paniere di indicatori anche due KPI che registrano le performance dei sistemi che Telecom Italia utilizza per i propri processi (tempi di disponibilità dei servizi, tempi di indisponibilità dei sistemi).

Il paniere inizialmente proposto da Telecom Italia è stato successivamente integrato con altri indicatori definiti di concerto con gli Operatori alternativi a seguito dei tavoli tecnici del 2009 e del 2010.

La tabella seguente riporta il set completo dei KPI:

| 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 |
| | | <i>Aging</i> permanenza in coda unica | <i>Aging</i> permanenza in coda unica |
| | | % OL espletati a data appuntamento | % OL espletati a DAD |
| | | % OL in KO rete | % OL in KO rete |

| KPI | | Retail | Wholesale |
|-------|---------------------------------|---|--|
| KPI 2 | Assurance Fonia | Tempi medi (ore lavorative) | Tempi medi (ore lavorative) |
| | | % TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione | % TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione |
| | | % 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 segnalazione | % TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione |
| | | % 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 segnalazione | % TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione |
| | | % 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Fonia • Servizi ADSL • Servizi Bitstream simmetrici | |
| KPI 4 | Indisponib. sistemi wholesale | <ul style="list-style-type: none"> • Delivery Fonia e Broadband • Assurance Fonia e Broadband | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di interfaccia |

6.d.2 - La predisposizione di un nuovo paniere di indicatori

Nel corso degli ultimi anni è emersa la necessità di rivedere il paniere degli indicatori, al fine di sintetizzare alcuni KPI a vantaggio di altri ritenuti maggiormente significativi e meritori di un maggiore approfondimento. Nel 2011, pertanto, sono stati avviati incontri tra Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni di AGCom (GMI) finalizzati a semplificare ed alleggerire il set degli indicatori. Nel 2013 Telecom aveva inviato all'Autorità un documento tecnico di dettaglio dei singoli KPI condivisi fino a quel momento dal tavolo di lavoro.

Una volta approvati dall'Autorità, l'Organo di vigilanza estenderà le proprie attività di verifica anche ai nuovi KPI, secondo quanto previsto dagli Impegni. L'OdV ha sempre svolto con grande attenzione e proattività il suo compito di controllore delle performance di Open Access come emergono dai valori dei KPI. Già nel 2013, in una lettera inviata all'Autorità, nel ricordare le Determinazioni adottate nell'ambito delle operazioni di monitoraggio dei KPI¹, il Presidente dell'OdV, Prof. Sassano, sottolineava come alcuni indicatori sembravano non assolvere più con la dovuta efficacia al compito inizialmente fissato dalla Delibera n. 718/08/CONS, mentre sembrava opportuno introdurre di nuovi per monitorare specificatamente alcuni aspetti peculiari dei processi di Delivery e di Assurance.

L'OdV concludeva auspicando una condivisione di un nuovo set di KPI, e rimarcando la propria disponibilità a proseguire il proprio ruolo di controllore delle performance di Open Access nell'ambito del nuovo paniere.

Nel febbraio del 2014 l'AGCom rispondeva alla sollecitazione del Presidente dell'OdV illustrando lo stato dell'arte dei lavori del tavolo che l'Autorità porta avanti con gli Operatori per la condivisione del nuovo paniere dei KPI. Le attività del gruppo di lavoro avevano subito un arresto in concomitanza della ipotesi formulata da Telecom Italia di scorporo delle infrastrutture di rete (giugno 2013), per poi riprendere successivamente. L'Autorità forniva inoltre, nella lettera, un dettaglio delle attività fino ad allora compiute dal tavolo.

Il 7 aprile 2014 Telecom Italia ha illustrato, nel corso di una apposita audizione tenutasi presso la sede dell'Organo di vigilanza, i dettagli (formule di calcolo e specifiche tecniche) relativi ai KPI individuati dal tavolo tecnico congiunto AGCom-Telecom-OLO in corso di approvazione.

Dopo tale audizione, il Presidente Sassano scriveva all'Autorità in data 16 aprile 2014, comunicando che a parere dell'Organo di vigilanza nel nuovo paniere di indicatori permanevano alcuni punti di attenzione che si riteneva importante approfondire. In particolare, il Presidente sottolineava la necessità di inserire nel nuovo paniere dei nuovi KPI atti a misurare le prestazioni fornite da Telecom Italia sulle reti di accesso NGAN, e l'opportunità di rinnovare il set di indicatori relativi alle percentuali di disponibilità dei servizi e dei sistemi wholesale (KPI n. 3 e n. 4 dei Gruppi di Impegni 3 e 4).

Anche nel corso di una audizione dell'OdV tenutasi in AGCom il 1 luglio 2014, l'Organo di vigilanza ha ribadito la necessità di riformulare gli indicatori di performance sulla base di una dettagliata analisi dei processi, auspicando la creazione di un set di KPI flessibile, capace di adattarsi ai mutamenti che derivano dalle modifiche delle attività di business sviluppate dagli Operatori.

La necessità di procedere ad una rivisitazione del paniere degli indicatori di performance è stata ribadita dall'OdV in un'altra lettera inviata all'Autorità in data 13 ottobre 2014. In tale lettera si sottolinea che i meccanismi di misurazione utilizzati si sono rivelati in alcuni casi poco idonei a verificare l'effettivo rispetto del principio di non discriminazione nell'ambito dei processi di fornitura dei servizi SPM: in un contesto maturato rispetto a quello che ha visto l'adozione della Delibera n. 718/08/CONS e degli Impegni, l'OdV incontrava crescenti difficoltà a svolgere efficacemente le proprie attività di monitoraggio delle performance di Open Access, ed - in assenza di un nuovo set di KPI indicato dall'Autorità - ha dovuto procedere *motu proprio* ad integrare il paniere esistente con nuovi indicatori.

A riprova di ciò, nella lettera viene menzionato il nuovo indicatore CRM individuato da Telecom Italia su stimolo dell'Organo di vigilanza finalizzato alla misurazione delle performance del CRM wholesale. Tale indicatore era stato reso noto all'Autorità con una lettera del 16 giugno che l'OdV aveva inviato a Telecom Italia

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

e per conoscenza all'AGCom; in tale missiva veniva descritto il contesto che aveva portato alla definizione del nuovo indicatore, e la relativa formula di calcolo.

Sul punto, l'AGCom formulava a Telecom, con la Delibera n. 309/14/CONS del 19 giugno 2014, una diffida attinente, tra l'altro, al malfunzionamento del CRM wholesale, e nella quale chiedeva all'Operatore proprio la formulazione di nuovi KPI capaci di fornire indicazioni utili alla prevenzione di problemi sui processi e sui sistemi.

L'importanza che l'OdV attribuisce a tale attività di monitoraggio degli indicatori di performance, ed in particolare tra gli altri proprio all'indicatore formulato in corso d'anno per il controllo delle performance del CRM wholesale - considerato dall'Organo di vigilanza alla stregua di un vero e proprio KPI - è testimoniato ulteriormente da una nota inviata all'AGCom nella quale si aggiorna l'Autorità circa le attività di controllo esercitate su questo KPI, ed i relativi livelli di performance evidenziati (v. per maggiori dettagli nel merito il paragrafo sulla Segnalazione S02/13 contenuto nel capitolo 5). Nella nota l'OdV ribadisce anche l'inefficacia del KPI n. 4 del paniere degli Impegni ai fini di un monitoraggio tempestivo del CRM.



In un contesto maturato rispetto a quello che ha visto l'adozione della Delibera n. 718/08/CONS e degli Impegni, l'OdV ha incontrato crescenti difficoltà a svolgere efficacemente le proprie attività di monitoraggio delle performance di Open Access, ed - in assenza di un nuovo set di KPI indicato dall'Autorità - ha dovuto procedere *motu proprio* ad integrare il paniere esistente con nuovi indicatori.

6.d.3 - L'individuazione di Key Performance Objectives (KPO)

Gli Impegni prevedevano la individuazione di specifici Key Performance Objectives (KPO)², i quali, confrontati con le performance evidenziate dai KPI, dovevano fornire indicazioni sui livelli qualitativi delle attività di Open Access nella fornitura dei propri servizi. Tali KPO dovevano essere individuati annualmente dall'Autorità, ma fino ad ora ciò non è avvenuto.

L'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno evidenziare tale lacuna, menzionandola nella citata lettera inviata dal Presidente Sassano all'AGCom in data 10 dicembre 2013. In tale occasione, l'OdV ha comunicato di aver definito al proprio interno opportuni criteri valutativi per ovviare a tale carenza e per poter avere a disposizione strumenti atti a formulare un giudizio in merito alle performance che emergono dai dati trasmessi da Telecom Italia. L'OdV ha inoltre auspicato di ricevere dall'Autorità gli obiettivi annuali (KPO), possibilmente individuati in termini di quantità e qualità delle prestazioni fornite.

Nel riscontro fornito dall'Autorità all'OdV in data 21 febbraio 2014, l'AGCom rendeva noto che il tema dei KPO era stato affrontato dal tavolo di lavoro congiunto con gli Operatori coordinato dal Gruppo di Monitoraggio Impegni (GMI), ma era stato ritenuto dai partecipanti marginale, anche alla luce della obiettiva preminenza del tema della individuazione di un paniere aggiornato di KPI.

L'OdV tuttavia ritiene che il tema dei KPO sia essenziale ai fini di una corretta valutazione delle performance di Telecom Italia e soprattutto di una corretta formulazione di un giudizio circa l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna.

In questo contesto si inserisce la Determinazione n. 18/2014³ adottata nel corso del Consiglio del 28 ottobre, con la quale l'OdV ha avviato il procedimento "P01/14 - Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM".

Il procedimento ha per obiettivo la definizione di KPO interni capaci di rafforzare l'attività di monitoraggio condotta dall'OdV, accrescendo, in termini qualitativi, l'efficacia del giudizio espresso in merito alle performance emergenti dai relativi KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza. L'OdV precisa che tale attività sarà interrotta qualora l'Autorità dovesse procedere ad una attività analoga.

In data 6 novembre si è tenuta una prima riunione sul tema con Telecom Italia, per l'avvio dei lavori, e successivamente è stato definito un programma di lavoro.

6.d.4 - La certificazione dei dati elementari utilizzati per il calcolo dei KPI e le verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza

Telecom Italia aveva avviato, su indicazione e sotto la supervisione dell'Organo di vigilanza, un progetto di validazione dei dati elementari utilizzati per il calcolo dei Key Performance Indicators. L'obiettivo era quello di fornire un elemento di certezza circa la correttezza dei dati che Telecom utilizza per i calcoli degli indicatori di performance. In particolare, poi, il progetto intendeva validare le metodologie di calcolo utilizzate per i KPI, e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai database di Telecom Italia. Tale progetto è stato affidato all'Università degli Studi di Catania, che, ad esito delle analisi compiute, ne ha certificato la validità.

Al fine di fornire un elemento di certezza in merito alla correttezza ed alla "purezza" dei dati - in quanto non modificati da alcuno nel corso dei processi - è stato realizzato un database "blindato" che garantisce la non modificabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance attraverso un sistema di controllo degli accessi.

² Si veda in particolare il punto 3.3 degli Impegni, che prevede che i KPO vengano definiti annualmente di concerto con l'Autorità.

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_18_14.pdf

È stato inoltre definito un modello di campionamento dei dati che permette di effettuare le opportune verifiche sulla corrispondenza tra i risultati forniti da Telecom Italia ed i dati estratti dai sistemi.

Tra il 2011 ed il 2012 è stato eseguito il lavoro di certificazione degli indicatori: inizialmente quelli proposti da Telecom, successivamente quelli risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OLO.

L'Ufficio di vigilanza ha condotto, ogni anno, regolari verifiche a campione sulla correttezza del funzionamento del sistema di certificazione e dei dati elementari. Ciò è avvenuto anche per l'anno 2014, in ottemperanza a quanto previsto dalla Determinazione n. 6/2014⁴.

In data 19 dicembre 2014 si è tenuto un primo incontro tra esponenti dell'Ufficio di vigilanza ed Open Access, durante il quale sono stati verificati i dati relativi all'Assurance per il primo semestre dell'anno; successivamente, il 21 gennaio 2015, sono stati verificati i dati del Delivery dei primi sei mesi del 2014, ed infine, in data 6 febbraio 2015 si sono verificati i dati del periodo luglio-dicembre per entrambi i processi.

Il piano di campionamento è stato sovradimensionato per semplicità operativa, ed in modo tale da avere una maggiore certezza che i valori minimi venissero sempre rispettati. I dati sono stati estratti dai database alla presenza di Open Access e del personale dell'Ufficio di vigilanza, secondo la metodologia definita in accordo con il certificatore.

Dalle verifiche condotte non sono emerse criticità che potessero far dubitare della correttezza dei dati utilizzati da Telecom Italia: i valori 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. Come già successo nelle estrazioni relative al 2013, si sono riscontrate piccole differenze relative al mancato popolamento di un campo relativo al rispetto dello SLA. Si tratta di un elemento che non inficia gli obiettivi dell'analisi, in quanto non rientra negli elementi utilizzati per il calcolo dei KPI, ed il cui peso numerico risulta comunque insignificante.

Nel corso del Consiglio del 19 febbraio 2015, l'Organo di vigilanza ha approvato la Determinazione n. 5/2015 contenente la relazione conclusiva dell'Ufficio di vigilanza sull'analisi condotta. Con tale relazione, l'Ufficio di vigilanza ha confermato che i dati utilizzati per il calcolo dei KPI sono affidabili in quanto esenti da manipolazioni.

6.d.5 - L'avvio di un progetto di certificazione per il nuovo database di Telecom Italia NGOM e per i KPO

Nel 2014 Telecom Italia ha introdotto un nuovo database per i processi di Delivery, con l'introduzione e la progressiva messa in esercizio del sistema NGOM. Ciò ha determinato un cambiamento relativamente alla fonte dei dati utilizzati.

A seguito di tale novità, è emersa la necessità di effettuare una rivisitazione del processo di certificazione dei dati che alimentano il Datawarehouse, in considerazione di tale mutamento delle fonti, al fine di qualificare i dati presenti sul sistema ed il flusso verso gli altri sistemi a valle.

L'Organo di vigilanza ha pertanto manifestato ad Open Access l'opportunità di procedere in tal senso; quest'ultima ha concordato sul punto con l'OdV, ed

⁴ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-6-2014.pdf>

è stato deciso di usufruire di una consulenza specifica per il conseguimento di tale obiettivo. L'Organo di vigilanza ha individuato tale ente certificatore nell'Università degli Studi di Catania, che già aveva approntato una metodologia di certificazione dei dati nell'ambito dei processi e dei sistemi antecedenti alla introduzione di NGOM.

La metodologia individuata dall'Università degli Studi di Catania potrà essere replicata anche sugli indicatori contenuti nel nuovo paniere in via di definizione nel tavolo di lavoro congiunto tra l'Autorità e gli Operatori, al fine di garantire lo stesso grado di confidenza raggiunto sui KPI attualmente misurati.

Anche per quanto riguarda il processo di identificazione dei KPO di cui ai precedenti paragrafi, si è reso necessario individuare un ente certificatore specializzato che possa individuare, per ogni KPI, un intervallo di oscillazione delle differenze tra le prestazioni fatte registrare sul segmento Retail e quelle del Wholesale all'interno del quale le performance del processo possano considerarsi equivalenti. Anche in questo caso, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno scegliere, in continuità con i lavori già avviati, l'Università degli Studi di Catania.

In data 2 ottobre 2014 si sono tenuti i primi contatti con l'ente certificatore per l'avvio dei lavori di validazione sia dei dati conseguenti alla introduzione del sistema NGOM, sia dei KPO.

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

Come previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, Telecom Italia ha istituito un sistema di monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM, allo scopo di rendere trasparenti le prestazioni fornite da Open Access. Le risultanze di tale articolato paniere di *Key Performance Indicators* (KPI) sono periodicamente comunicate da Telecom Italia all'Autorità, agli OLO ed all'OdV.

Ciò ha consentito all'Organo di vigilanza di verificare, fin dal suo insediamento nel 2009, eventuali disparità di trattamento nei servizi erogati verso la divisione Retail di Telecom Italia, e destinati ai clienti dell'Operatore storico, ed i servizi forniti alla divisione Wholesale destinati ai clienti degli Operatori alternativi. Si sottolinea che l'obiettivo non è quello di verificare il rispetto degli SLA, né di individuare il livello di qualità in termini assoluti delle prestazioni di Open Access.

Il paniere di KPI inizialmente proposto da Telecom Italia è stato successivamente integrato con gli indicatori supplementari suggeriti dagli OLO, che si sono quindi aggiunti ai KPI iniziali.

Nel corso del 2014 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 effettuate dall'OdV.

Per un certo periodo dell'anno Telecom Italia ha ritardato nell'invio dei report contenenti i KPI, in particolare con riferimento agli indicatori del Delivery; il Prof. Sassano, Presidente dell'OdV, ha sollecitato, tramite una apposita missiva inviata nel mese di agosto, Telecom Italia a provvedere a tale mancanza, richiedendo al contempo una spiegazione di tale lacuna.

Telecom Italia ha risposto fornendo la spiegazione del mancato invio di alcuni dati: ciò è dipeso da problemi emersi nel processo di migrazione dai vecchi sistemi informatici di rilevazione ed elaborazione dei dati al nuovo sistema NGOM. In seguito, Telecom ha provveduto ad inviare i dati mancanti, integrando così il panorama delle performance mese per mese per tutto l'anno 2014.

Quadro generale dell'andamento degli indicatori nel 2014

KPI 1 - Delivery Fonia e Broadband

| Fonia | | |
|-----------|---|--|
| 1 | % rispetto appuntamento / DAC ¹ | |
| 2 | % impianti attivati entro 20 gg solari ¹ | |
| 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 tecnico | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |
| 6 | % impianti realizzati entro 30 gg con intervento del tecnico | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |
| 7 | tempo medio di lavorazione (gg solari) | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |
| 8 | tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business (gg solari) ² | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |

- 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.

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.

Delivery fonia

Tutti gli indicatori mostrano performance migliori per Retail; le performance non sono state comunque generalmente ritenute critiche, essendo il differenziale di performance contenuto, oppure spiegabile con motivazioni 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 una vera e propria data di appuntamento.

La situazione è più netta sul terzo KPI, il tempo medio di lavorazione (che è più lungo di oltre 2 giorni solari per Wholesale). Va anche considerato il peso di elementi strutturali di tipo tecnico riconducibili alla differenza di processo tra Retail (i clienti di Telecom Italia concordano una precisa data appuntamento) e Wholesale (i clienti OLO ricevono da Open Access una DAC, ossia una Data di Attesa Consegna).

Delivery Broadband

Tutti gli indicatori forniscono prestazioni migliori per il segmento Retail. Tuttavia, su alcuni indicatori (**KPI n. 4** - percentuale di impianti realizzati entro 10 gg solari senza intervento del tecnico; **KPI n. 6** - percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con l'intervento del tecnico) la differenza è più ridotta, mentre su altri indicatori il differenziale è più significativo. L'OdV, nel mese di gennaio 2014, ha richiesto chiarimenti su tali scostamenti a Telecom Italia (Det. n. 21/2013) che ha fornito evidenze circa le motivazioni tecniche alla base del fenomeno.

Per quanto riguarda la percentuale Retail di *Ordinativi di Lavoro espletati entro 20 giorni solari* (**KPI n. 5**), il gap a dicembre è di 6,1 punti percentuali (p.p.), in riduzione rispetto all'11,7% di inizio anno.

Il *tempo medio di lavorazione in giorni solari* (**KPI n. 7**) risulta più breve di 3 giorni per le operazioni condotte sui clienti di Telecom Italia (Retail: 6,4 giorni solari; Wholesale: 9,4 giorni solari).

Riguardo all'**indicatore n. 8**, *tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business*, il dato degli ultimi quattro mesi dell'anno non è disponibile. Il valore di agosto indicava tempi in media più lunghi di 13 giorni per Wholesale. L'Organo di vigilanza aveva condotto nel 2011 approfondimenti a seguito dei quali si era evidenziato come la differenza di prestazione a vantaggio di Telecom Italia Retail derivasse da una modifica di processo (v. Det. n. 16/2011 e n. 5/2012¹ dell'Organo di vigilanza). Anche su tale indicatore l'Organo di vigilanza aveva richiesto approfondimenti con la Determinazione n. 21/2013².

KPI 1 - Nuovo Processo di Delivery

Gli 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 pienamente significativi a causa della scarsità dei volumi.

Inoltre, per i primi mesi dell'anno Telecom ha incontrato difficoltà nella rilevazione dei dati a causa di anomalie dei sistemi informatici. Su questo punto l'Organo di vigilanza aveva richiesto dettagli circa le cause sottostanti tale mancata rilevazione e trasmissione del KPI, nonché una stima provvisoria dei valori non pubblicati, già una prima volta nel 2013 con la Determinazione n. 21/2013, e successivamente con una apposita lettera inviata dal Presidente Prof. Sassano a Telecom Italia nel mese di agosto 2014. Telecom Italia aveva fornito riscontro a tale missiva, spiegando le ragioni tecniche che hanno impedito la rilevazione dei dati, dati che sono stati successivamente rilevati e regolarmente trasmessi all'OdV.

Dai numeri forniti emerge un trattamento più favorevole riservato agli OLO, che godono di un 97,6% di OL in Coda Unica lavorati entro 60 giorni, contro il 70,5% per Retail.

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

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_21-2013-Avvio_vigilanza_su_KPI.pdf

KPI 2 - Assurance Fonia e Broadband

| | | |
|-----------------------|--|--|
| Fig. Fonia | | |
| 9 | tempi medi di riparazione degli impianti fonia in hh lavorative ¹ | |
| 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 ² | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |
| 16 | % guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione ³ | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |
| Broadband Simmetrico | | |
| 17 | tempi medi di riparazione broadband bitstream simmetrico in hh lavorative | |
| 18 | % guasti bitstream simmetrico riparati entro il 2° giorno lavorativo | |
| 19 | % guasti bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |
| 20 | % guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ⁴ | Chieste informazioni con la Det. 21/2013 |

- 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.

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.

³ Differenziale di performance spiegabile con la modalità di costruzione della formula dell'indicatore.

⁴ KPI su cui non è possibile effettuare confronti a causa della scarsità di volumi sulla componente Retail.

Assurance Fonia

Tutti gli indicatori hanno evidenziato nell'anno prestazioni migliori per i clienti degli Operatori alternativi.

Assurance Broadband

Broadband asimmetrico

Per quanto riguarda il servizio **asimmetrico**, i due KPI che mostrano prestazioni migliori per il segmento Retail in modo consistente (**KPI n. 15**: percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni; **KPI n. 16**: percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione) sono già stati oggetto di analisi da parte dell'Organo di vigilanza: per essi Telecom Italia ha fornito nel 2011 le motivazioni tecniche sottostanti a tali performance.

Riguardo al primo dei due indicatori citati, infatti, l'Organo di vigilanza aveva richiesto approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011. È emerso che un peso rilevante nella determinazione delle performance di Open

Access derivava dalla diversa percentuale degli impianti naked tra i due segmenti, percentuale che 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. Inoltre, va considerato che gli SLA per la risoluzione dei guasti sono molto più stringenti nel caso di guasti OLO (nello SLA Retail la risoluzione del problema è prevista entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione, mentre nel caso di un guasto Wholesale il Trouble Ticket (TT) deve essere chiuso 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. Con la Determinazione n. 5/2012 l'Organo di vigilanza aveva chiuso l'indagine in oggetto. Nel 2013 l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia, con la Determinazione n. 21/2013, di fornire informazioni in merito alle cause sottostanti i valori rilevati, ed al numero assoluto di guasti e di collegamenti sui due segmenti Retail e OLO.



Un peso rilevante nella determinazione delle performance di Open Access derivava dalla diversa percentuale degli impianti naked tra i due segmenti, percentuale che è infatti trascurabile per Retail, mentre è notevole per Wholesale.

Le performance che si evidenziano sul KPI relativo alla *percentuale di guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione (KPI n.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 aveva richiesto a Telecom Italia di riformulare detto indicatore, ponendo al denominatore il numero totale di impianti attivati nel periodo: i valori 2011 ricalcolati secondo questa formula avevano evidenziato un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di Wholesale (7,6% Retail contro 6,8% per Wholesale), valore che capovolgeva i 12,9 punti percentuali a vantaggio del segmento Retail (2,8% Retail contro 15,7% per Wholesale) che risultavano dai valori inizialmente comunicati. Anche su questo KPI l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia con la Determinazione n. 21/2013 di fornire i valori che risultano per il 2013 con la riformulazione citata, ponendo cioè al denominatore il numero delle attivazioni del periodo.

Da rilevare come i tempi medi di riparazione broadband ADSL (**KPI n. 13**), che nel 2013 erano più rapidi per Wholesale, siano invece diventati più rapidi per Retail.

Broadband simmetrico

Il **KPI n. 17** (*tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico*) indica tempi di intervento e risoluzione un po' più rapidi (circa 1 ora) per Retail.

Relativamente al **KPI n. 19** (*percentuali di guasti Bitstream simmetrici ripetuti entro 30 giorni*) si evidenziano differenziali di prestazioni a favore del segmento Retail. Nel 2012 il dato era a vantaggio di Wholesale, mentre dal 2013 si è avuta una inversione di tendenza che continua tuttora. Va anche ricordato come i volumi oggetto di analisi siano molto limitati.

Infine, il **KPI n. 20** non risulta significativo in considerazione della scarsità dei volumi analizzati.

Anche in questo caso, tuttavia, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno approfondire le motivazioni sottostanti le performance evidenziate; la Determinazione n. 21/2013, infatti, contiene alcune richieste su questi due ultimi indicatori. In particolare, è stato chiesto a Telecom Italia:

- per quanto riguarda il KPI 19, di fornire informazioni circa le cause sottostanti le disparità di valori evidenziate; una descrizione dei processi applicati ai clienti OLO ed ai clienti Retail; i valori assoluti del numero di impianti eseguiti nell'anno divisi tra i due segmenti e dei volumi mensili degli impianti attivati;
- per il KPI 20, di fornire i valori che risultano per il 2013 con la riformulazione citata, ponendo cioè al denominatore il numero delle attivazioni del periodo (v. KPI 16).

KPI 3 - Disponibilità dei servizi

L'indicatore è calcolato attraverso la seguente formula:

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

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.

Esso indica pertanto la percentuale temporale di disponibilità dei servizi calcolato rapportando il tempo effettivo di funzionamento di un servizio al tempo teorico durante il quale il servizio avrebbe dovuto funzionare.

Nel corso del 2014 non si sono evidenziate criticità riguardo al KPI 3; le performance relative alla disponibilità dei servizi si sono mantenute sempre su livelli estremamente elevati.

KPI 4 - Indisponibilità dei Sistemi Wholesale

L'indicatore, che rileva in termini percentuali il tempo durante il quale i sistemi informatici di supporto ai processi di Delivery e di Assurance non sono disponibili, è calcolato secondo la seguente formula:

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

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 dati sono aggregati per ogni servizio in modo da evidenziare eventuali influenze sugli indicatori di processo relativi.

Il KPI 4 analizza tre gruppi di dati:

- percentuali di indisponibilità dei sistemi di Delivery;
- percentuali di indisponibilità dei sistemi di Assurance;
- disponibilità delle applicazioni per la gestione delle interfacce di Delivery.

Anche i livelli di performance del KPI 4, al pari di quelli del KPI 3, sono stati più che soddisfacenti, essendosi mantenute le percentuali di indisponibilità dei sistemi su livelli estremamente contenuti, ed in molti casi pari allo 0%.

L'ANALISI DELL'ANDAMENTO DEI SINGOLI KPI NEL 2014

KPI 1 - Delivery Fonia

Rispetto Appuntamento RETAIL vs Rispetto DAC WHOLESale

Nel 2014 il segmento Retail ha goduto di prestazioni migliori rispetto a quelle del segmento Wholesale. Tuttavia, il differenziale è andato progressivamente ad assottigliarsi nel corso dell'anno: il gap di 3,3 punti percentuali (p.p.) di differenza fatti registrare a gennaio si è infatti progressivamente ridotto fino ad arrivare a dicembre a 0,6 p.p. Il dato progressivo di fine anno è del 97,4% per Retail contro 96,8% per Wholesale.

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 **WHOLESale**
-

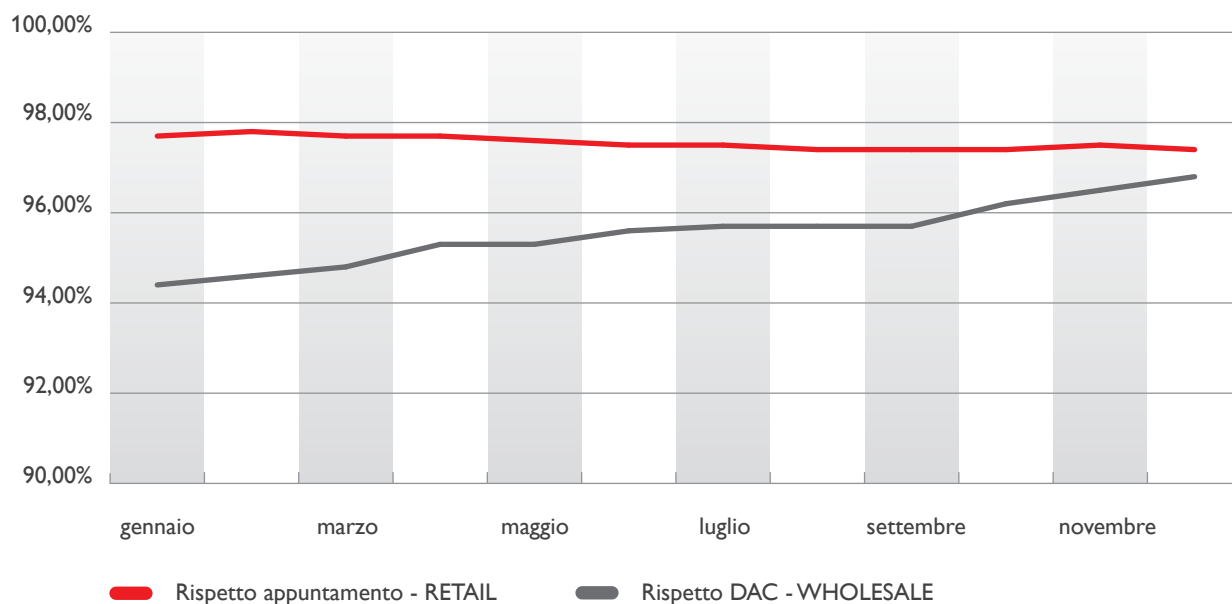


Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento.

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 (95,8% per Retail contro 92,7% per Wholesale); tuttavia, come nel caso del precedente indicatore, anche in questo caso il gap si è progressivamente assottigliato, passando dai 6 p.p. di gennaio ai 3,1 p.p. di dicembre.

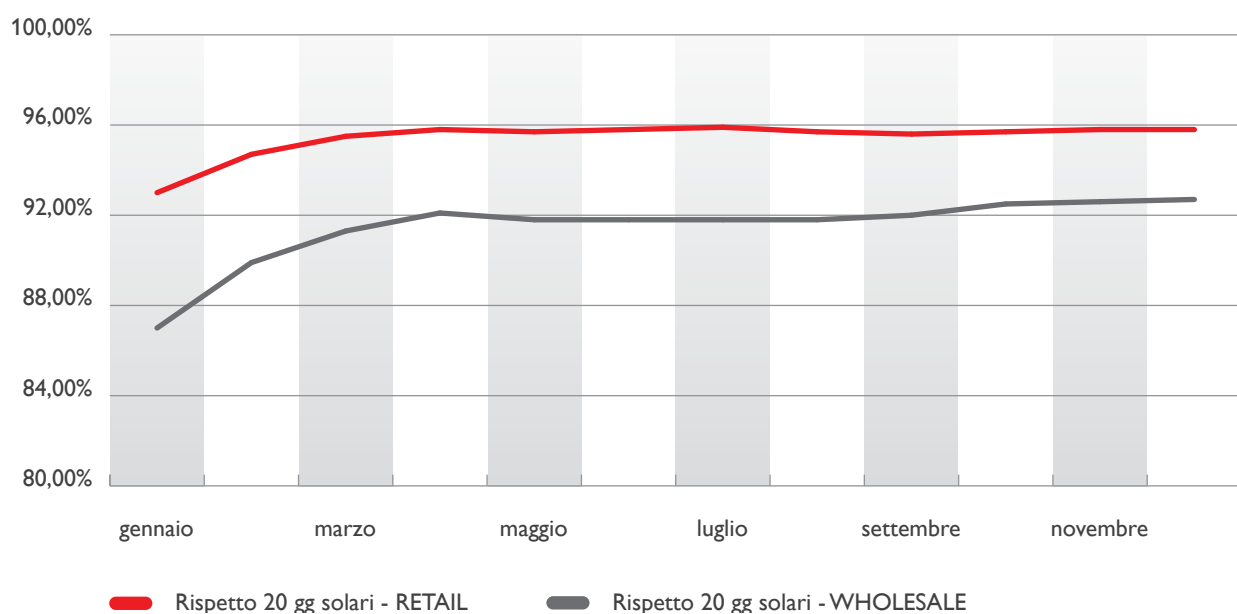


Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari.

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

I tempi medi di lavorazione del Delivery Fonia si sono progressivamente ridotti su entrambi i segmenti nel corso dei primi mesi dell'anno, per poi mostrare performance costanti.

Il segmento Retail ha goduto di tempi più brevi; la differenza temporale media nell'arco dell'anno è stata pari a circa 2 giorni, con un valore di fine anno di 9,2 giorni per Wholesale contro i 7,2 giorni necessari per l'allaccio di linee dei clienti Retail di Telecom Italia.

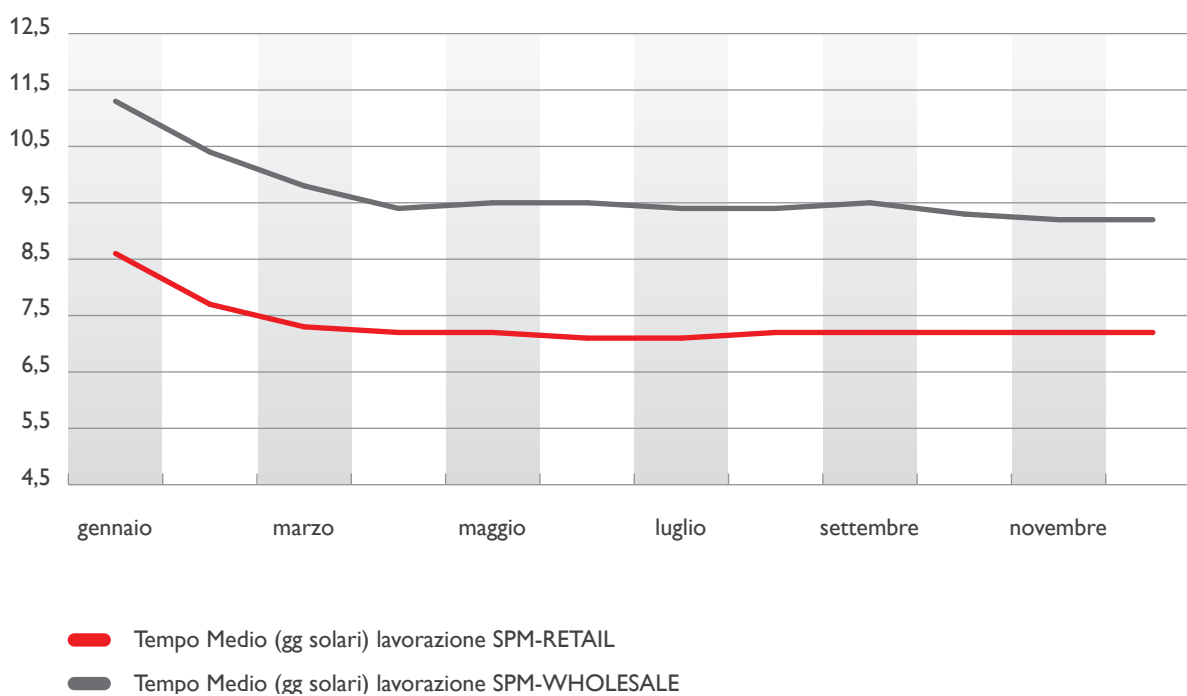


Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari.

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 si è mantenuta nel 2014 sostanzialmente uguale su entrambi i segmenti considerati.

Le performance sono leggermente migliorate nel corso dei mesi, ed il valore di dicembre si attesta al 95,7% per Retail, ed al 95,1% per Wholesale.

L'indicatore in oggetto è relativo alle offerte Alice per i clienti di Telecom Italia e alle offerte bitstream asimmetrico per i clienti degli OLO.

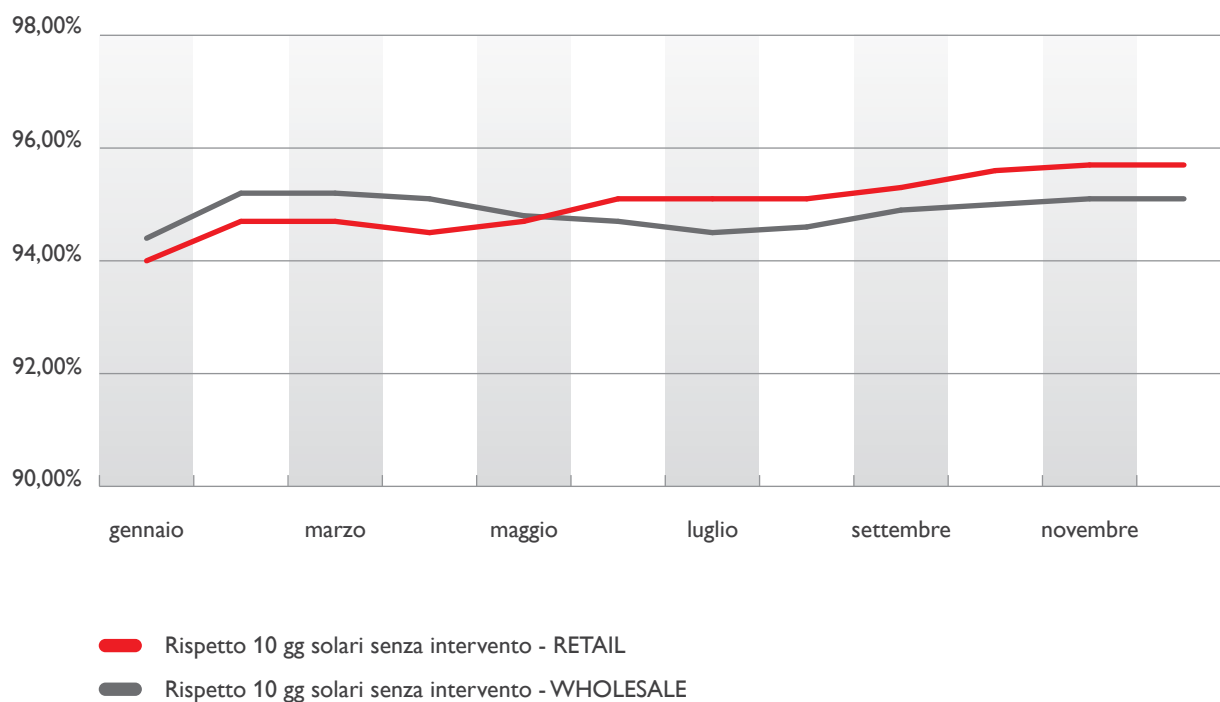


Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico.

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

La percentuale degli impianti attivati entro 20 giorni con intervento a domicilio del tecnico è del 94,4% per Retail contro l'88,3% del segmento Wholesale.

Si riscontra pertanto un livello di prestazioni più elevato per Retail, per un delta di circa 6 p.p. Il differenziale tra i due segmenti si è comunque ridotto rispetto ai quasi 12 p.p. di gennaio ed agli 8 p.p. di febbraio.

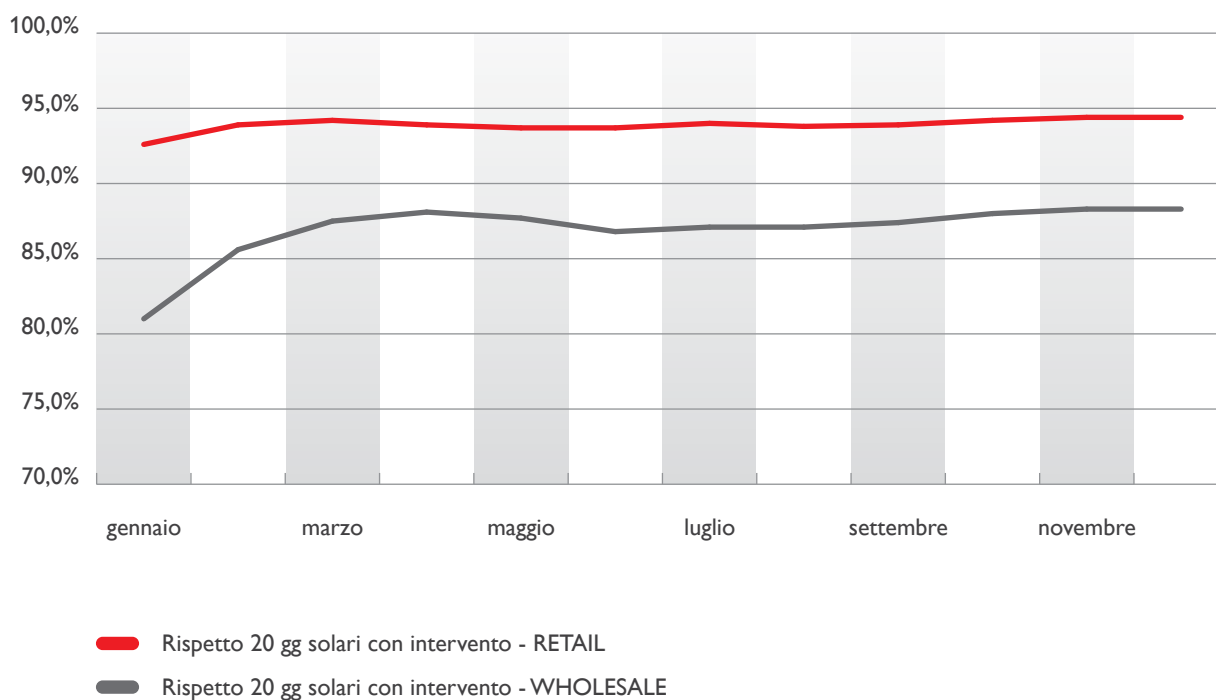


Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico.

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

Anche per quanto riguarda la percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con l'intervento del tecnico le prestazioni migliori si registrano a favore del segmento Retail.

A dicembre il valore progressivo si attesta al 97,3% per Retail ed al 94,3% per Wholesale, per un differenziale di 3 p.p.

L'indicatore in oggetto rientra tra quelli per i quali l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti con la Determinazione n. 21/2013.

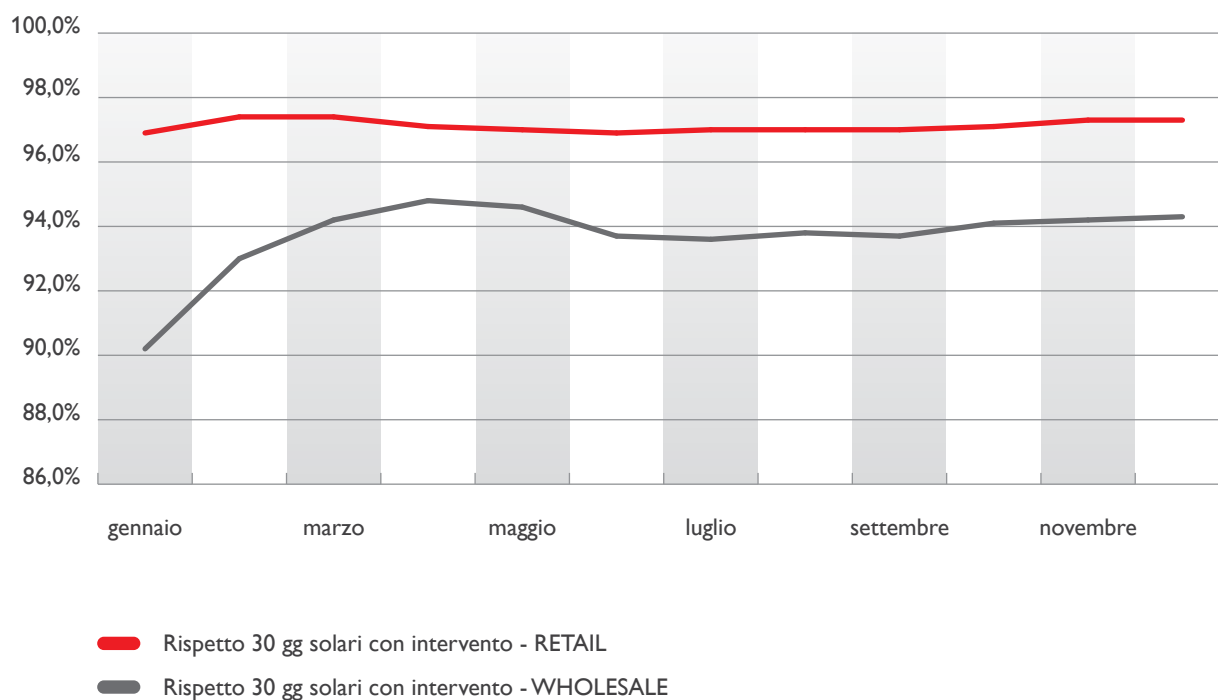


Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico.

Tempo medio di lavorazione di Open Access

Il tempo medio di lavorazione necessario per l'attivazione del servizio broadband è di 6,4 giorni solari per Retail e di 9,4 giorni solari per Wholesale (con 3 giorni solari di ritardo per gli OLO). Tali percentuali sono rimaste piuttosto stabili nel corso dell'anno.

Si sottolinea peraltro la netta predominanza di interventi effettuati presso l'abitazione del cliente per quanto riguarda gli ordinativi di lavoro degli OLO, che comportano un innalzamento dei tempi medi di lavorazione su questo segmento.

Anche questo indicatore rientra tra quelli per i quali l'Organo di vigilanza aveva chiesto a Telecom Italia approfondimenti con la Determinazione n. 21/2013.

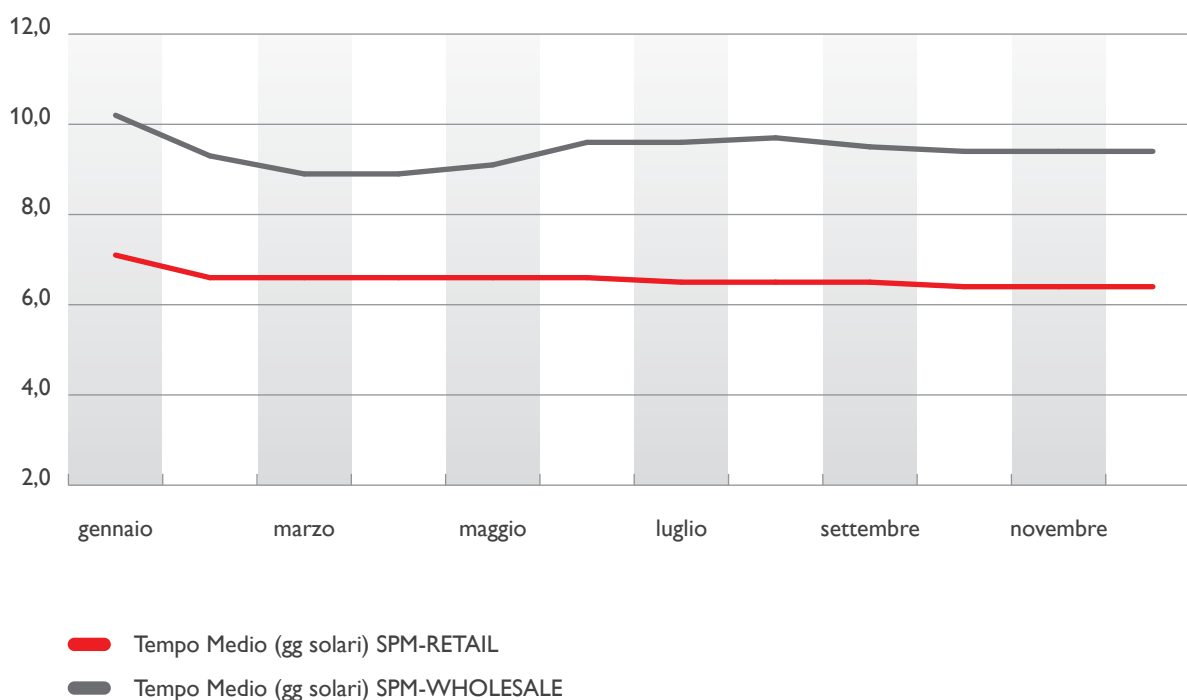


Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access.

Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

Per quanto riguarda questo KPI, i dati relativi agli ultimi mesi dell'anno non sono stati disponibili. Il dato progressivo ad agosto indicava un tempo medio di lavorazione pari a 38,5 giorni solari per Wholesale, mentre il dato Retail è pari a 25,3 giorni.

Nel 2011 l'OdV aveva avviato, con la Determinazione n. 16/2011, approfondimenti in merito; l'indagine si era conclusa con la Determinazione n. 5/2012, che aveva 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.

Con la Determinazione n. 21/2013 l'Organo di vigilanza aveva richiesto a Telecom Italia i volumi mensili degli impianti attivati, nonché ogni utile informazione che giustifichi gli scostamenti registrati tra i due segmenti.

Telecom Italia ha fornito tutti i riscontri richiesti. Nel corso del 2014, inoltre, l'OdV ha verificato che l'indicatore in oggetto non è stato selezionato tra quelli che l'Autorità e gli Operatori ritenevano di inserire nel nuovo paniere.

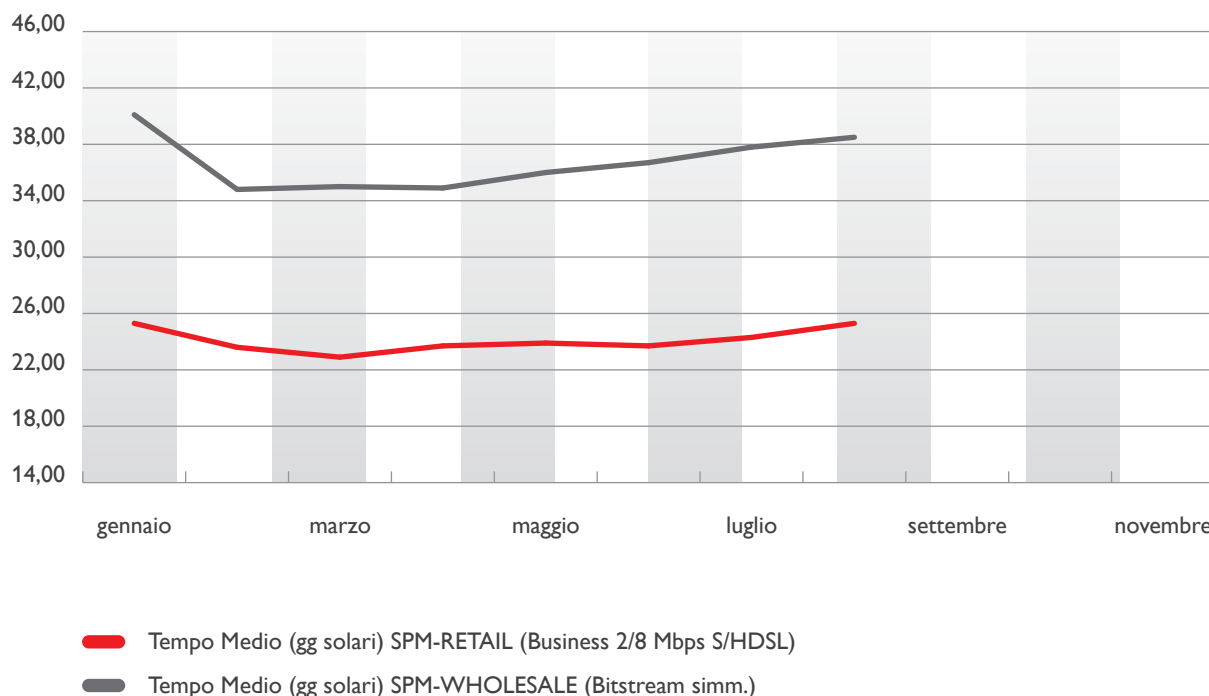


Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business.

KPI 1 - Nuovo Processo di Delivery

Dai dati raccolti nel corso dell'anno sembra emergere un trattamento più favorevole riservato agli OLO: i numeri di dicembre indicano infatti che quasi il 98% degli Ordinativi di Lavoro Wholesale sono stati lavorati entro 60 giorni, contro una percentuale Retail del 70,5%.

Si sottolinea peraltro come 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) risultano ancora non pienamente significativi in considerazione della scarsità dei volumi.

Per alcuni mesi, già a partire dal 2013, i dati relativi ad alcuni indicatori non erano risultati disponibili a causa di anomalie sistemistiche. Con la Determinazione n. 21/2013 l'Organo di vigilanza aveva sollecitato Telecom Italia a trasmettere i numeri mancanti, e richiesto altresì di fornire una stima provvisoria dei valori non pubblicati nel corso dei mesi precedenti.

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)

Il tempo medio necessario per riparare i guasti occorsi su impianti fonia è nel 2014 praticamente uguale per entrambi i segmenti considerati. Il dato progressivo di fine anno indica infatti che i clienti degli OLO hanno avuto riparazioni in media dopo 15,4 ore, contro le 15,5 ore dei clienti di Telecom Italia.

Si segnala che il tempo medio si è ridotto progressivamente nel corso dei mesi sia per Retail che per Wholesale.

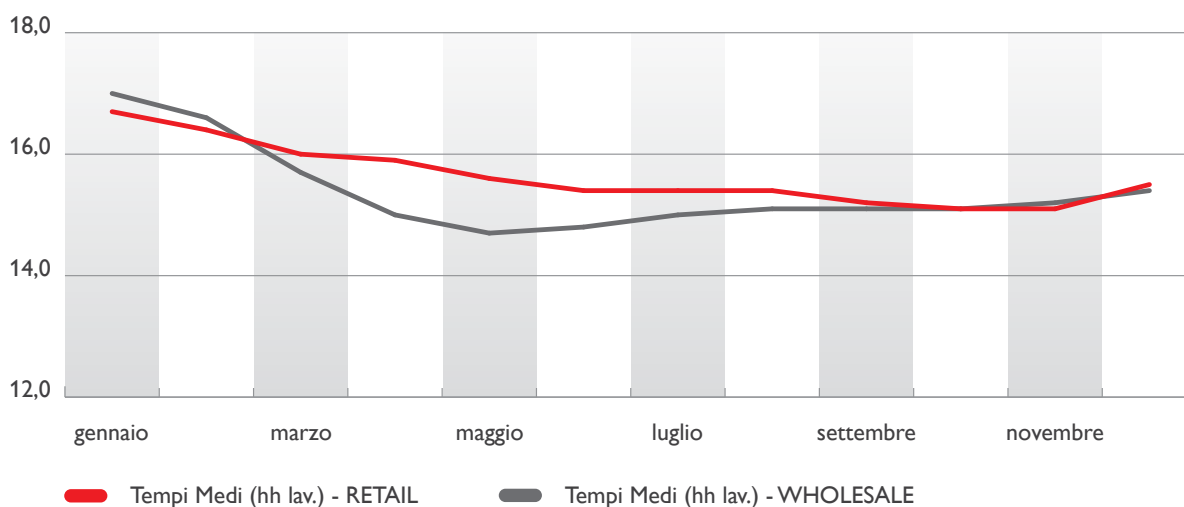


Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative.

Percentuale di guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione

A causa delle differenze contrattuali negli accordi che regolano i rapporti commerciali con gli OLO da un lato e con Retail dall'altro, permane una differenza a vantaggio degli OLO che si mantiene sostanzialmente costante nei mesi; a dicembre il valore risulta pari al 94,0% per Wholesale ed all'89,0% per Retail.

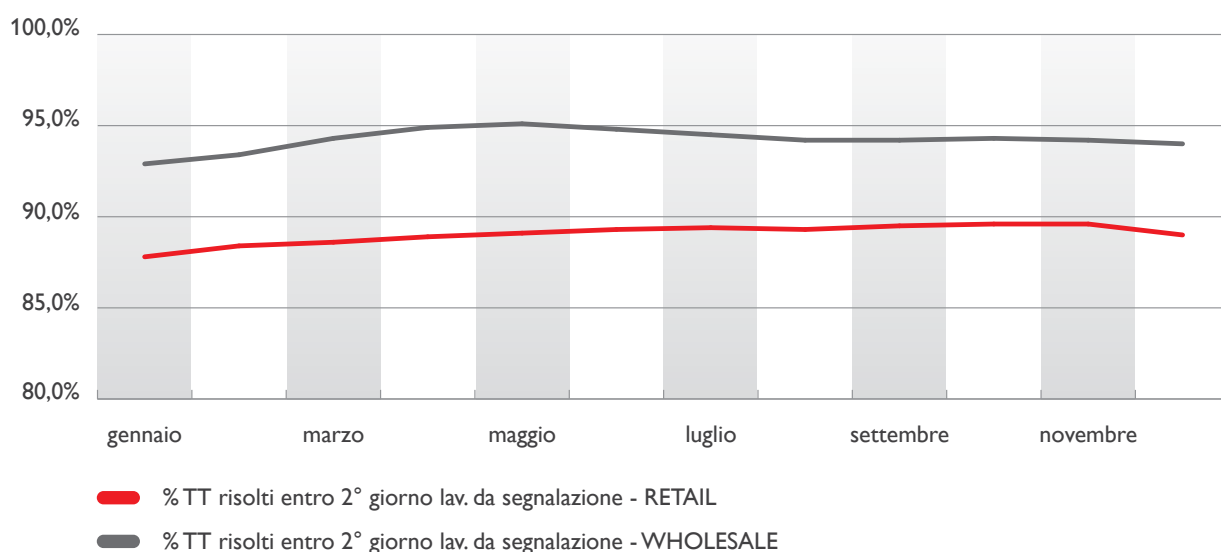


Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione.

Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

La percentuale di guasti fonia ripetuti entro 30 giorni si conferma leggermente superiore per i clienti di Telecom Italia: il dato di fine anno mostra un valore del 10,1% per Retail contro un 9,8% di Wholesale. Il differenziale di performance tra i due segmenti è andato assottigliandosi nel corso dell'anno.

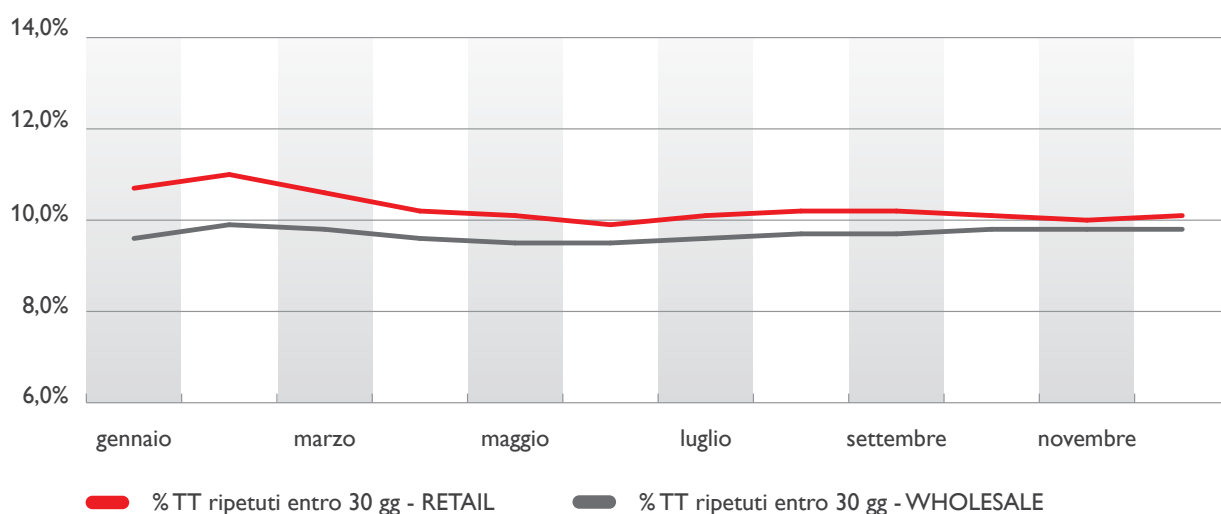


Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni.

Percentuale dei circuiti reclamanti

La percentuale di circuiti reclamanti è più elevata per Retail (16,9% contro l'11,1% degli OLO), per una differenza che si è mantenuta nel corso dell'anno quasi sempre compresa tra 5 e 6 p.p.

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.

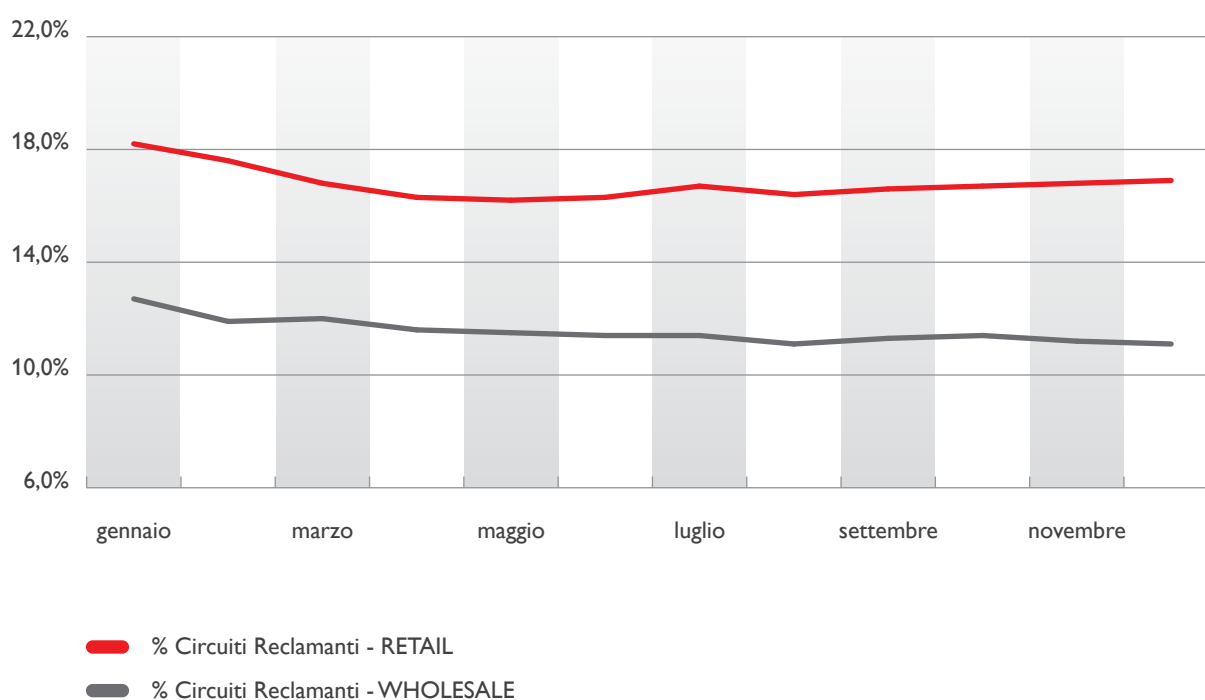


Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti.

KPI 2 - Assurance broadband

Tempi medi di riparazione broadband ADSL (in ore lavorative)

I guasti broadband ADSL necessitano per la riparazione di un tempo mediamente compreso tra le 8 e le 10 ore lavorative. Il KPI indica che i tempi sono stati leggermente più rapidi per i clienti degli Operatori alternativi, sebbene la differenza tra i due segmenti considerati si sia ridotta nel corso dell'anno; i valori di chiusura del 2014 indicano 9,0 ore per Retail contro 9,6 ore per Wholesale, per una differenza di 0,6 ore.

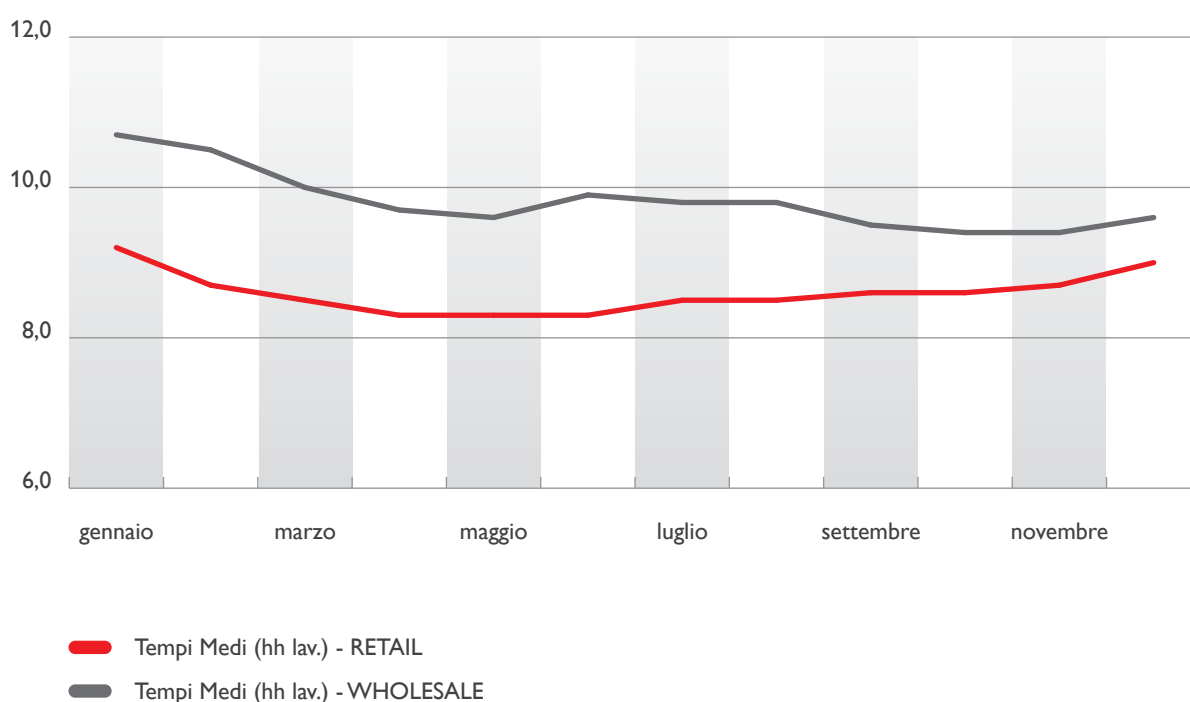


Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore.

Percentuale dei guasti ADSL riparati entro due giorni lavorativi

Anche la percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo mostra un trattamento migliore riservato al segmento OLO, a conferma del trend che già si era registrato negli anni precedenti.

Il differenziale a dicembre è risultato pari a 3,2 p.p., sostanzialmente in linea con i valori dei mesi precedenti; il segmento OLO presenta una percentuale del 95,1%, mentre quello Retail del 91,9%.

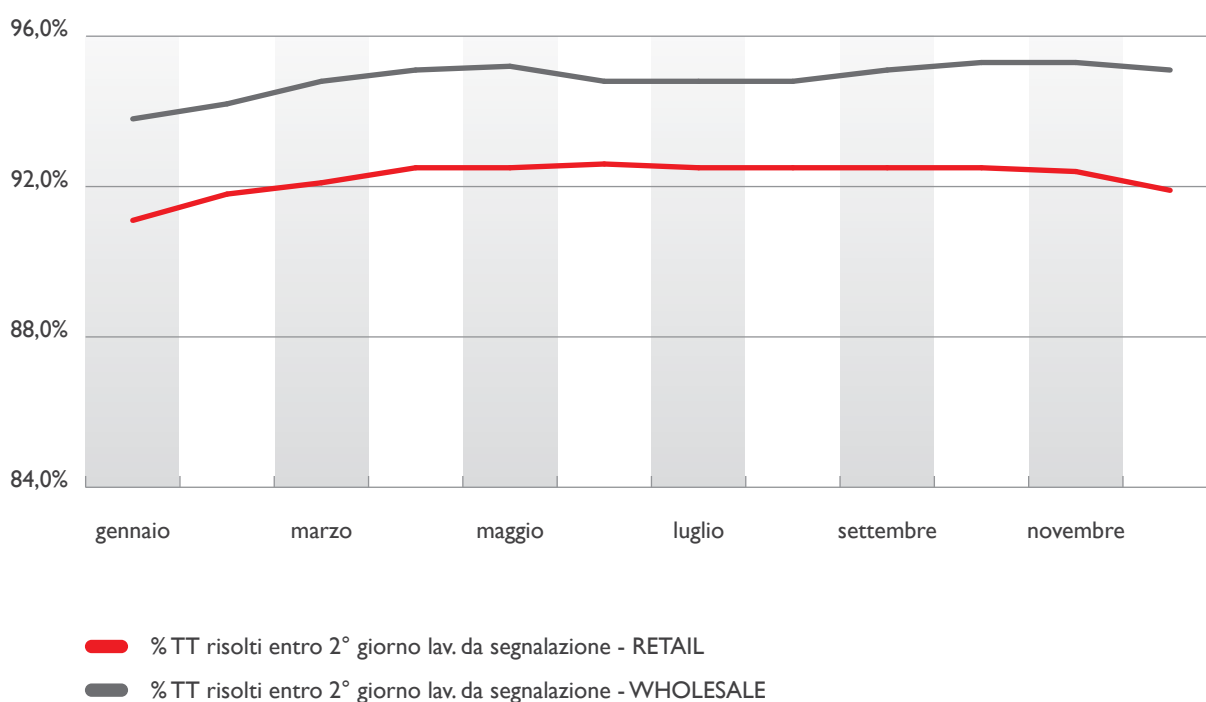


Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo.

Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

A dicembre la percentuale è pari al 19,6% per Wholesale, contro un 14,3% di Retail, per un differenziale pari a 5,3 p.p. Per tutto il 2014 la percentuale si è mantenuta superiore per Wholesale, con un differenziale che si è progressivamente ampliato nel corso dei mesi, passando dal 2,2 p.p. di gennaio ai suddetti 5,3 p.p. di chiusura d'anno.

Tale indicatore, al pari del KPI relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, è stato oggetto di analisi da parte dell'OdV: con la Determinazione n. 16/2011 sono stati richiesti a Telecom Italia approfondimenti sulle 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. La disparità di risultati è dipesa dal differente peso percentuale che le linee naked hanno sui due segmenti; sul segmento Retail il peso dei naked è trascurabile, mentre il Wholesale è costituito per un 60% da impianti naked e per un 40 % da impianti «condivisi» - orientati sia ai servizi di fonia che dati. Ciò ha condizionato la percentuale dei guasti ripetuti: infatti, mentre i guasti registrati su linea condivisa possono essere attribuiti dal cliente finale all'ambito Fonia o ADSL, i guasti su linea naked, anche se legati al servizio di fonia, ricadono sempre in ambito ADSL, incidendo anche sul tasso di ripetizione.

L'indicatore in oggetto rientra tra quelli per i quali l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti con la Determinazione n. 21/2013.

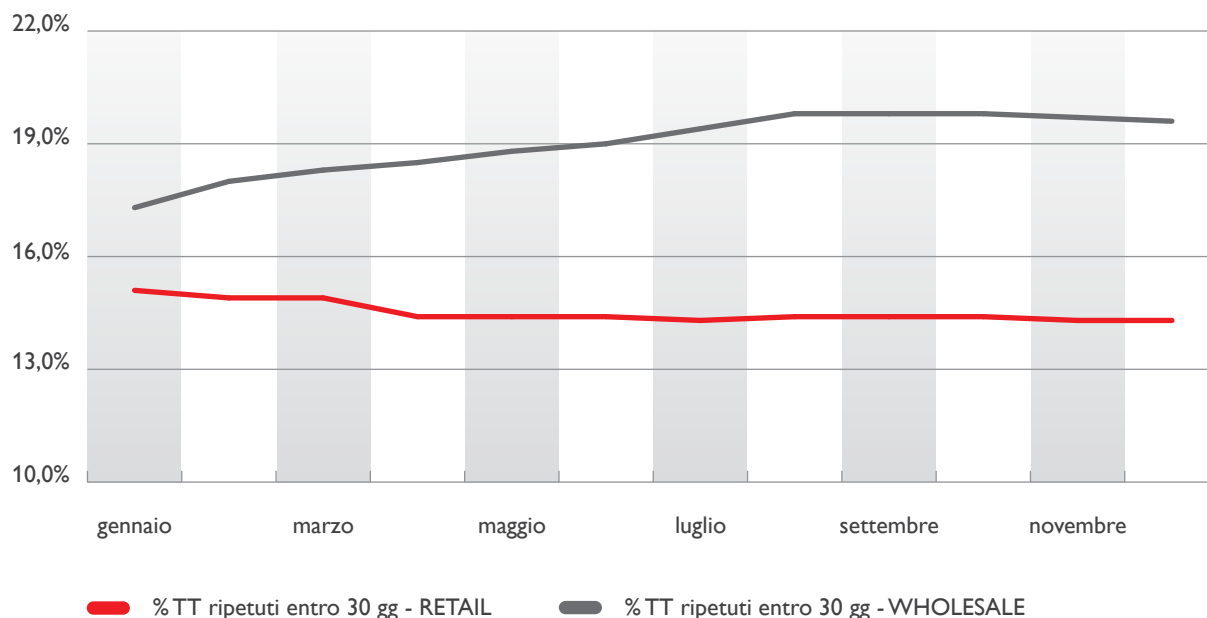


Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni.

Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione

La percentuale di Trouble Ticket (TT) aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio mostra una differenza molto sensibile tra le prestazioni fornite al segmento Retail e quelle fornite al segmento Wholesale; infatti, per questi ultimi, la percentuale è pari a dicembre all'12,79%, mentre per Retail è del 2,0%. 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 più opportuno un indicatore che al denominatore prendesse in considerazione il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento.

L'OdV aveva approfondito il punto, e concluso, con la Determinazione n. 5/2012³, che 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) evidenziavano un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di Wholesale (7,6% Retail contro 6,8% per Wholesale), valore che capovolgeva i valori inizialmente comunicati, migliori per Retail.

Con la Determinazione n. 21/2013⁴ l'Organo di vigilanza aveva richiesto a Telecom Italia di fornire per ciascun mese del 2013 i valori risultanti, mettendo al denominatore della formula anziché il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento (come previsto dal paniere degli indicatori del Gruppo di Impegni n. 4 condiviso con gli OLO e con l'Autorità), il numero delle attivazioni del periodo.

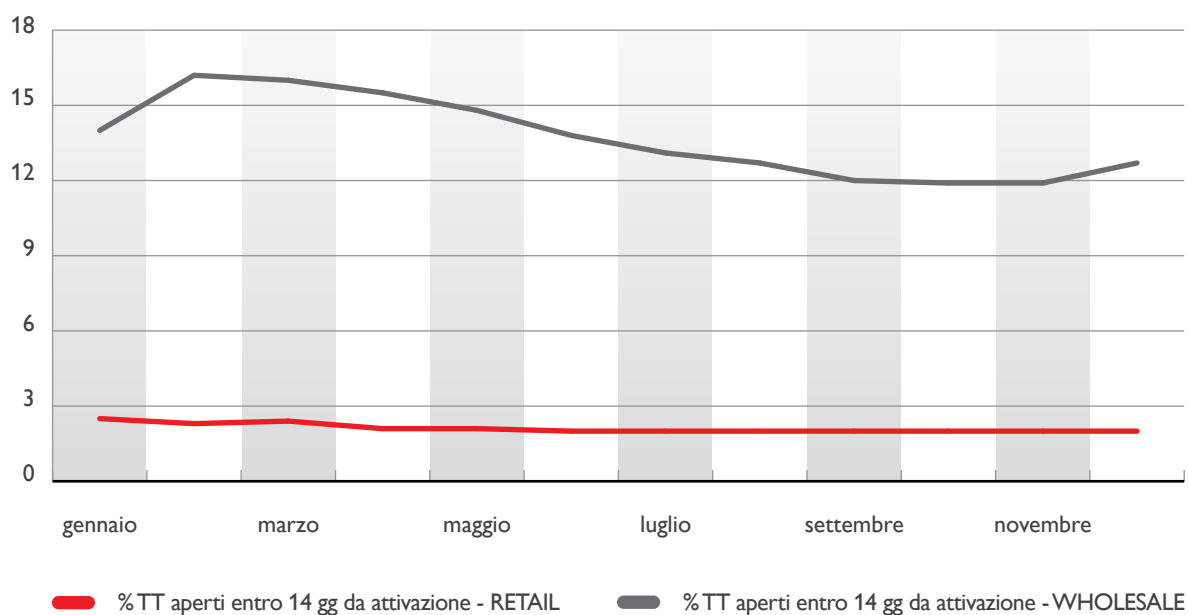


Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione.

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.5.2012_Chiusura_vigilanza_KPI_Relazione_conclusiva-Light.pdf

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_21-2013-Avvio_vigilanza_su_KPI.pdf

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

I tempi medi di riparazione del broadband S/HDSL e bitstream simmetrico sono risultati nel 2014 leggermente più rapidi per il segmento Retail rispetto a Wholesale (differenziale dell'ordine di 1 ora lavorativa). Il dato Retail di fine anno è di 5,8 ore lavorative; quello Wholesale è pari a 6,6 ore lavorative.

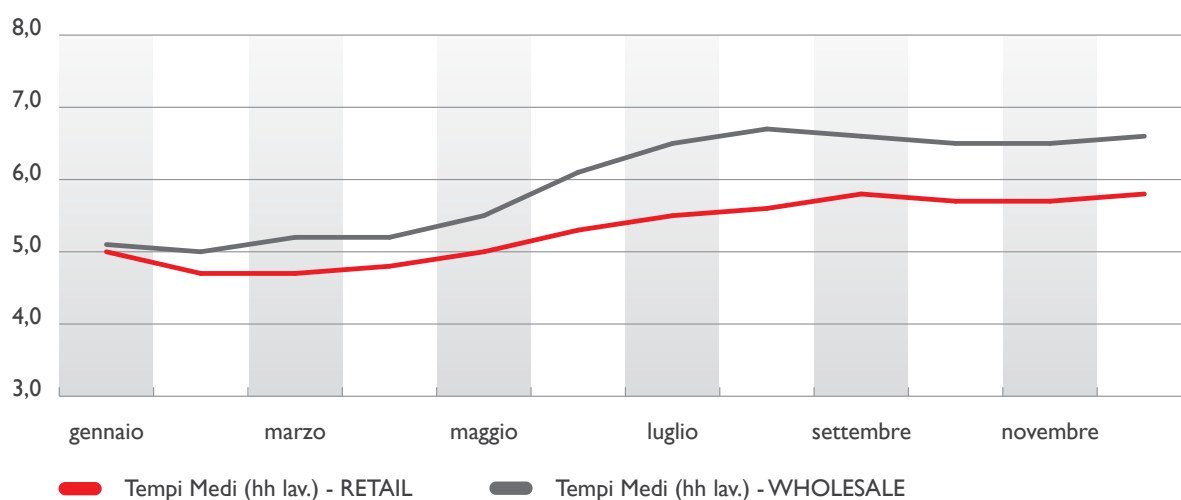


Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore.

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

La percentuale di guasti riparati entro due giorni lavorativi si è progressivamente ridotta nel corso dell'anno: nel primo quadrimestre entrambi i segmenti erano sopra al 98%, mentre negli ultimi mesi questa percentuale è scesa intorno al 96%. La differenza tra i due segmenti è molto ridotta (circa mezzo p.p.); Wholesale gode di performance comparativamente migliori.



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

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

Tale indicatore presenta in modo continuato nel tempo prestazioni migliori per il segmento Retail, sebbene il differenziale si sia decisamente attenuato negli ultimi mesi.

A dicembre il valore progressivo è del 23,8% per Retail contro il 27,9% per Wholesale (differenziale: 4,1 p.p.). Da notare il peggioramento fatto registrare nel corso dell'anno da Retail, che è passato dal 17% di gennaio ad una percentuale quasi pari al 24%.

L'indicatore in oggetto rientra tra quelli per i quali l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti con la Determinazione n. 21/2013.

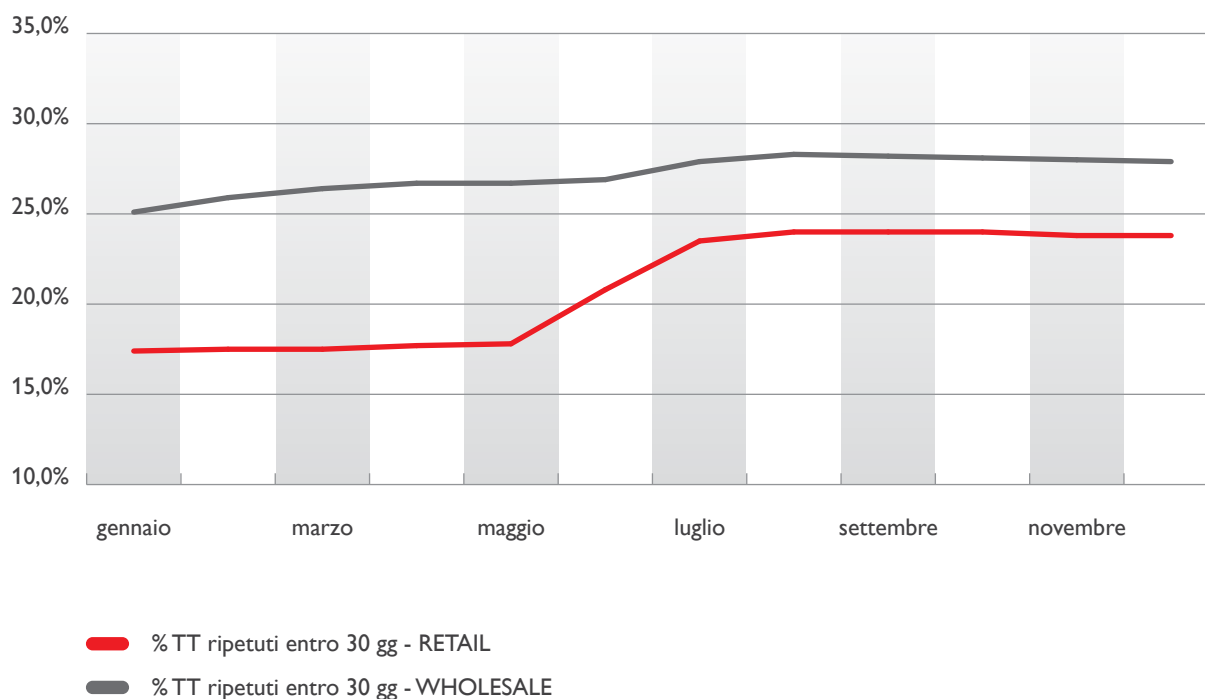


Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni.

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 tra il segmento Retail ed il segmento Wholesale.

Per quanto riguarda la clientela OLO, il dato di dicembre è del 3,5%.

Con la Determinazione n. 21/2013, l'OdV aveva chiesto a Telecom Italia di fornire per ciascun mese del 2013 i valori risultanti, mettendo al denominatore della formula anziché il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento (come previsto dal paniere degli indicatori del Gruppo di Impegni n. 4 condiviso con gli OLO e con l'Autorità), il numero delle attivazioni del periodo. Tale formula risulta però poco significativa.

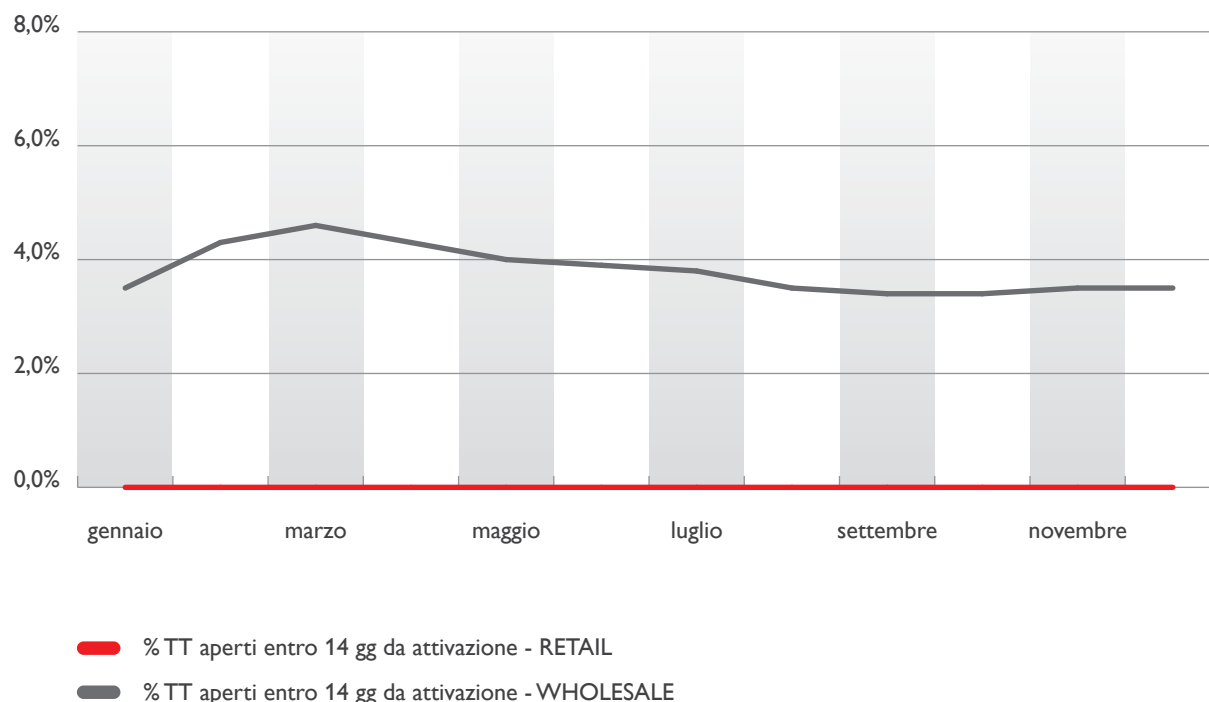


Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione.

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.

Le percentuali di disponibilità dei sistemi si stanno mantenendo su livelli molto elevati per tutti i servizi considerati; le prestazioni migliori vengono fatte registrare sui servizi di fonia OLO Shared Access, e, più in generale, dai sistemi che rendono disponibili i servizi al segmento OLO.

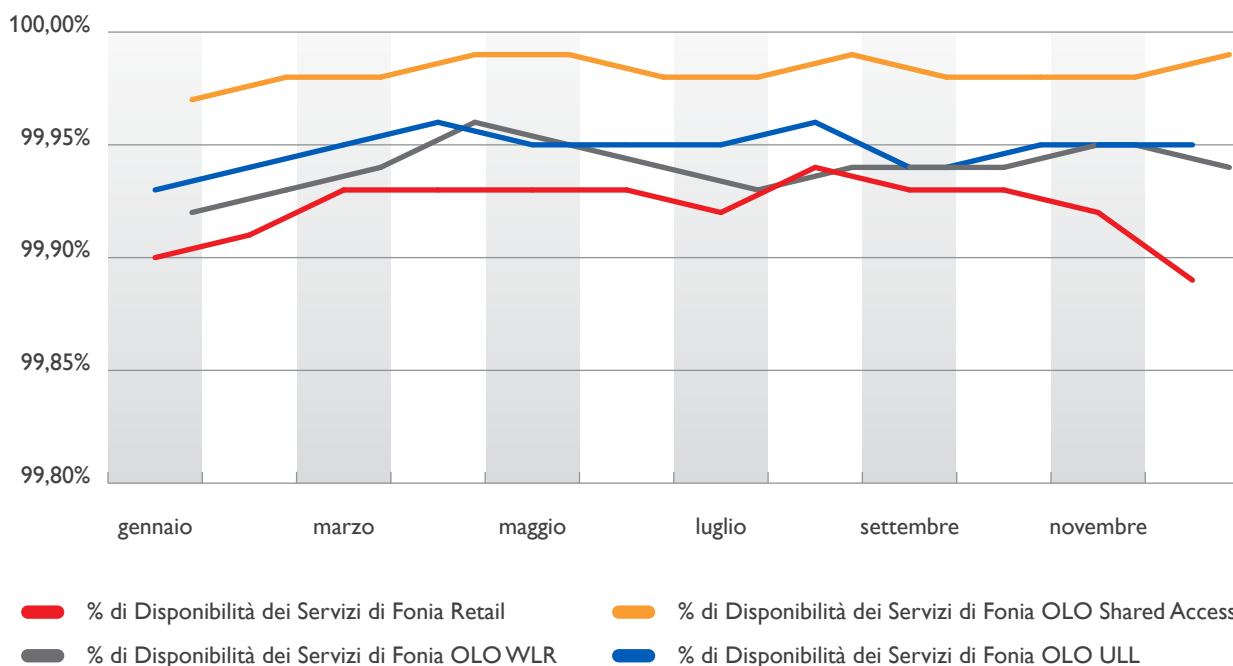


Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia.

Per i collegamenti ADSL, la prestazione dell'ADSL Alice è pari a dicembre al 99,89% contro il 99,96% di Wholesale.

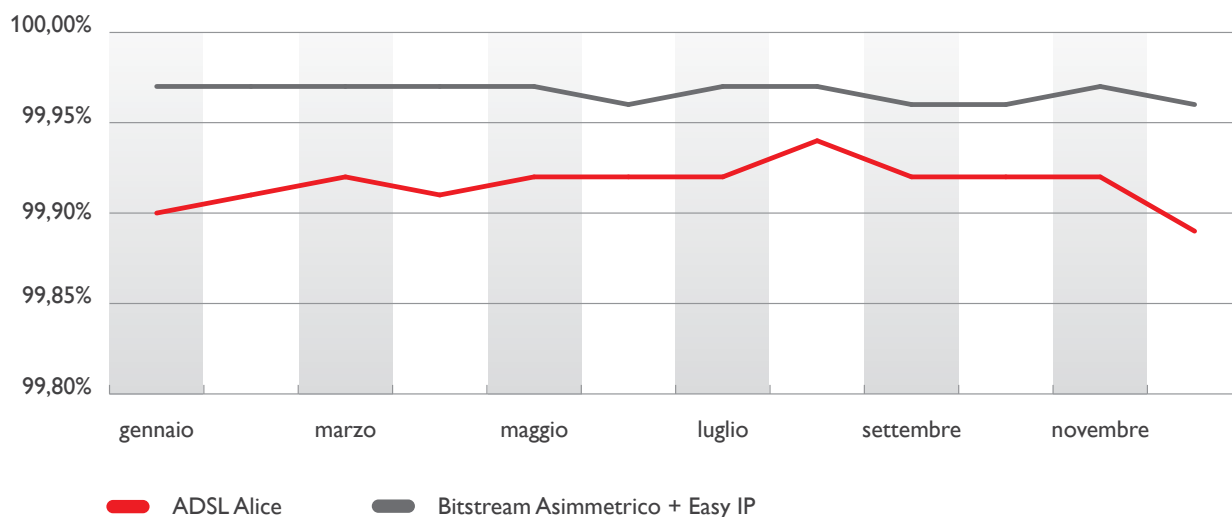


Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL.

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 99,99% per il Business Nx2 Mbps S/HDSL ed al 99,93% per il Business Bitstream simmetrico.

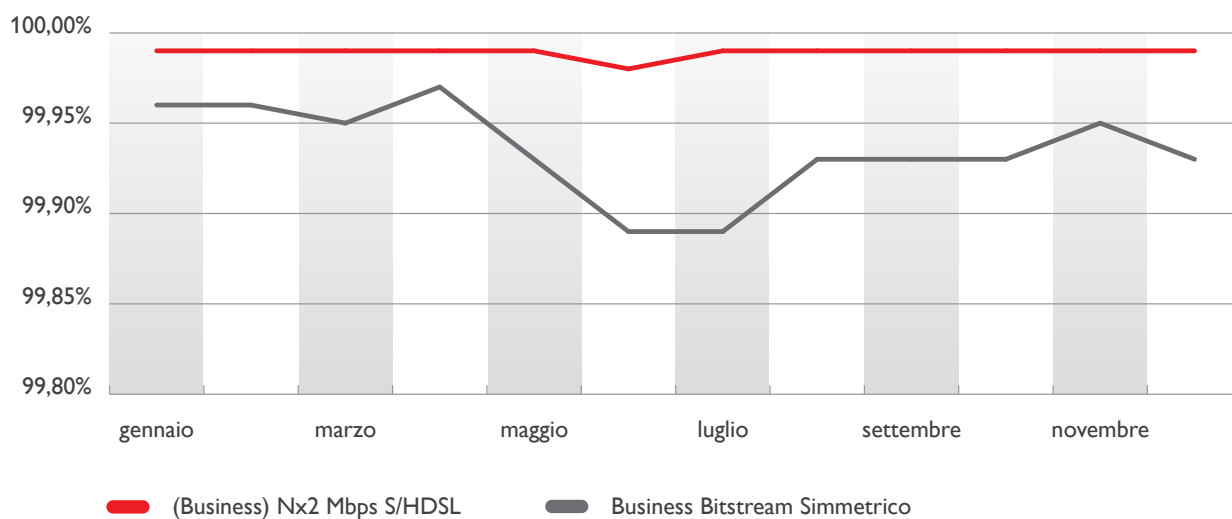


Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici.

KPI 4 - Disponibilità dei Sistemi Wholesale

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.

Si riportano di seguito i grafici che illustrano le performance del 2014 per quanto riguarda le disponibilità dei sistemi di interfaccia e dei sistemi a supporto dei processi di Delivery e di Assurance.

Sistemi di Delivery

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi per la gestione delle attività di Delivery si sono mantenute nel 2014 su livelli minimi. In particolare, il dato di chiusura d'anno è dello 0% su tutti i sistemi.

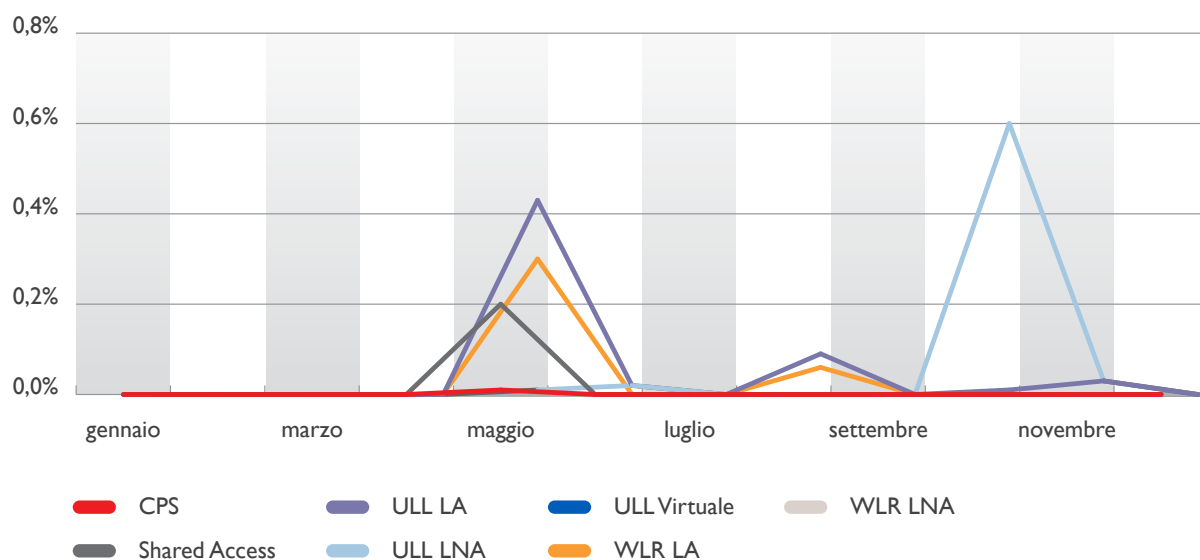


Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia.

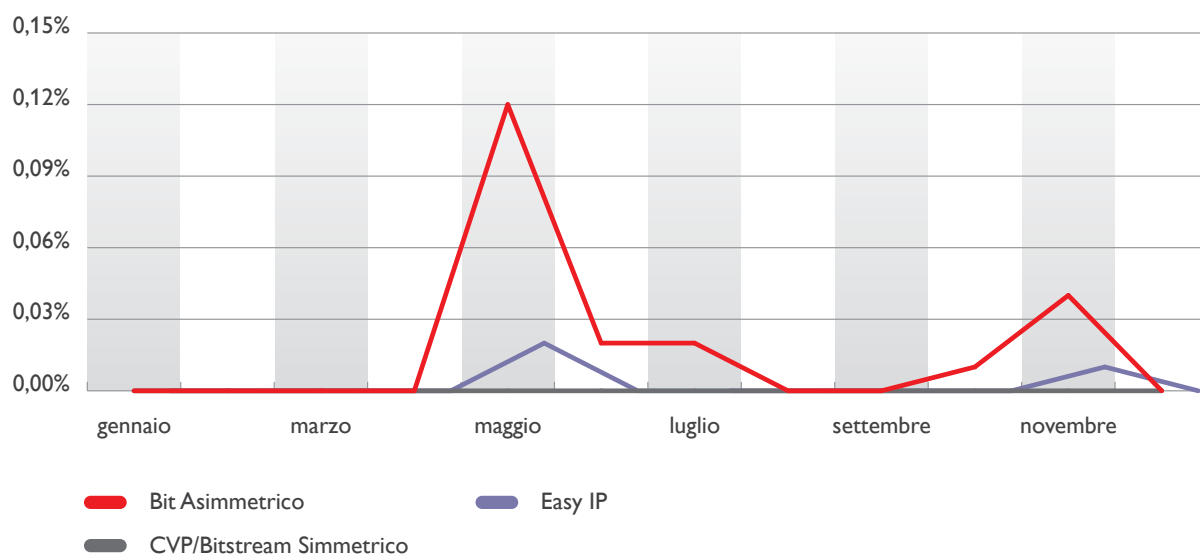


Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband.

Sistemi di Assurance

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi informativi per l'Assurance hanno fatto registrare tanto sulla Fonia quanto sul Broadband un picco nel mese di giugno, rientrato però prontamente nei periodi successivi. Il dato di fine anno indica che i sistemi sono stati sempre disponibili.

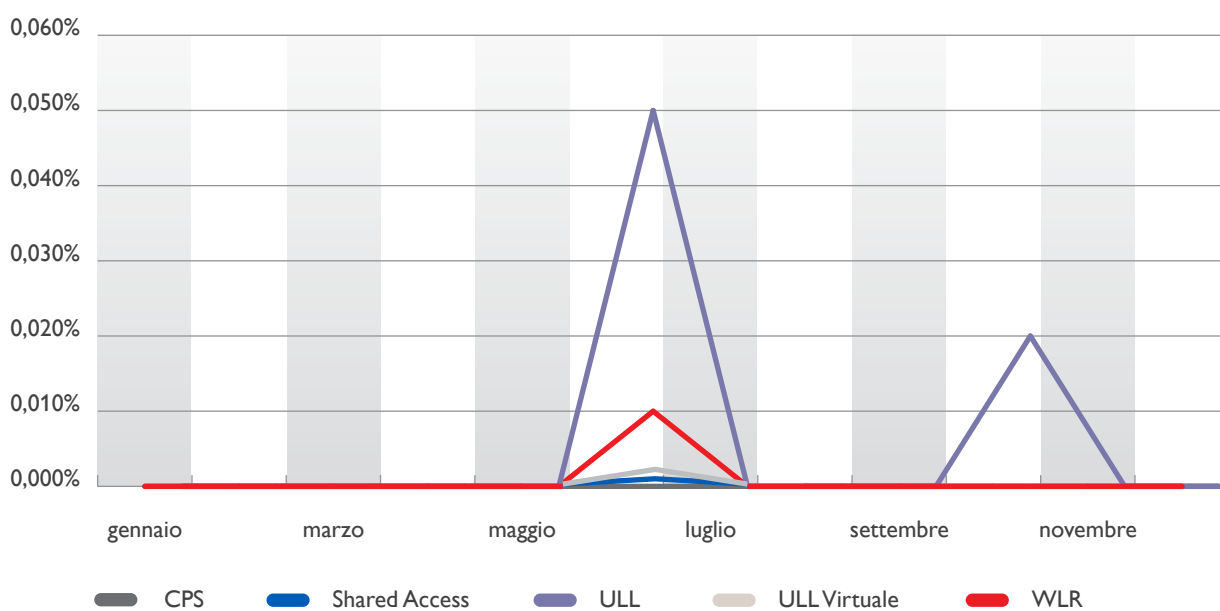


Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia.

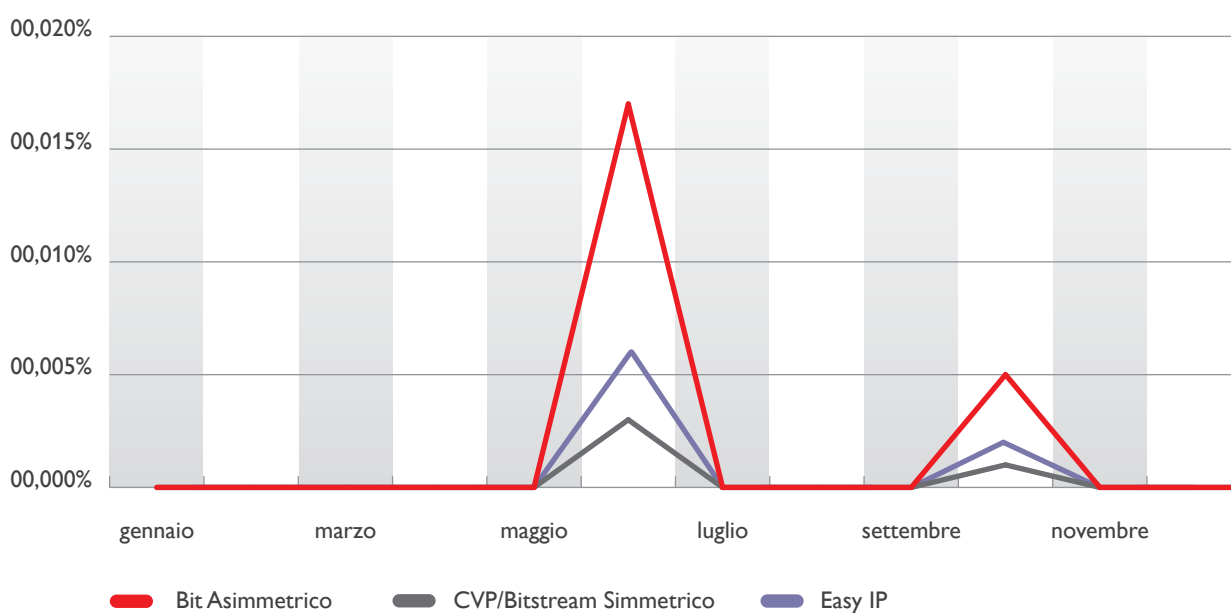


Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband.

Le applicazioni per la gestione delle interfacce di Delivery

A partire dalla rilevazione relativa alle performance del mese di novembre 2013, Telecom Italia ha inserito il CRM Wholesale nella lista dei sistemi di Delivery di cui si analizza il livello di disponibilità. Ciò a seguito del termine delle attività di porting su tale piattaforma che hanno interessato i servizi associati alle release 1.0, 2.0 e 3.0.

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 agosto, durante il quale si sono avute performance inferiori per il CRM WS.

A dicembre il dato è del 100% su NEXT, CRM WS, PORTALE NWS, e del 99,99% per il TTM OLO.

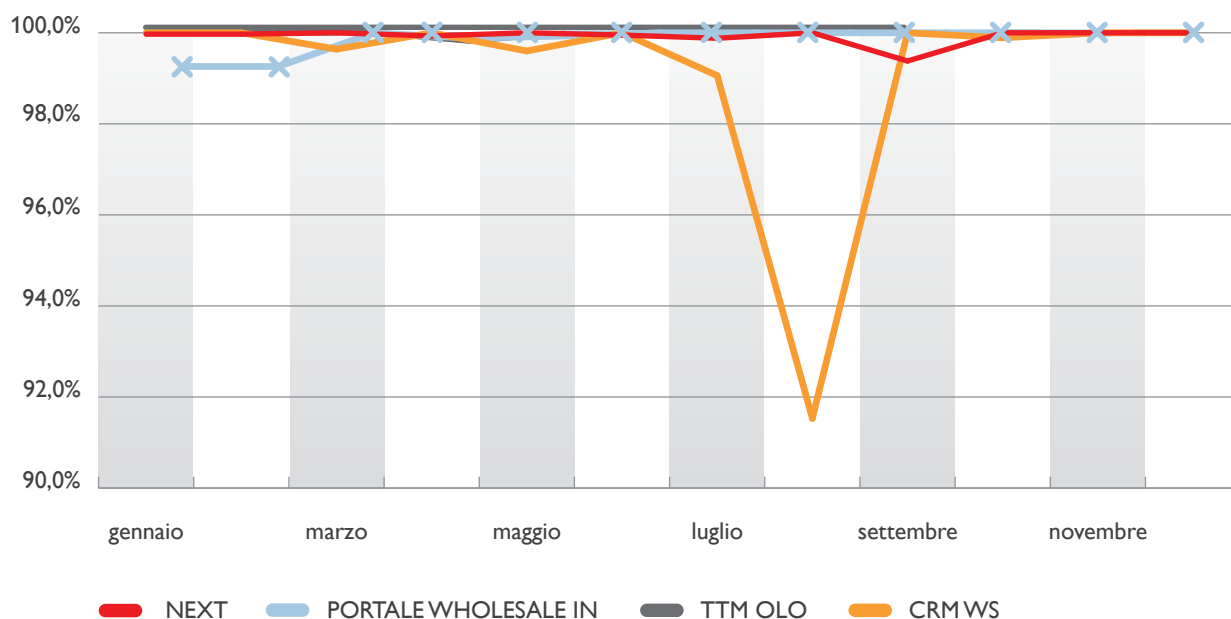


Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery.

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 2014, 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 mirano 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 negli anni precedenti, sono stati inoltre 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.

I Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso definiti per il 2014, a differenza dei precedenti, non prevedevano più le attività di sostituzione delle strutture meccaniche degli armadi ripartilinea (in particolare monosportello e intero involucro). Occorre anche evidenziare che nel corso del periodo compreso tra il 2009 ed il 2013 è stato sostituito l'intero involucro a 11.339 armadi (pari al 7,5% dell'intero parco installato) ed è stato eseguito l'ampliamento con il monosportello su 109.458 armadi ripartilinea (pari al 72% del totale).

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 2014 prevedeva la bonifica di 25.000 linee (circa il 17% in meno rispetto al 2013). 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. Il consuntivo del 2014 si è chiuso con un numero totale d'interventi realizzati superiore al previsto (+17%).

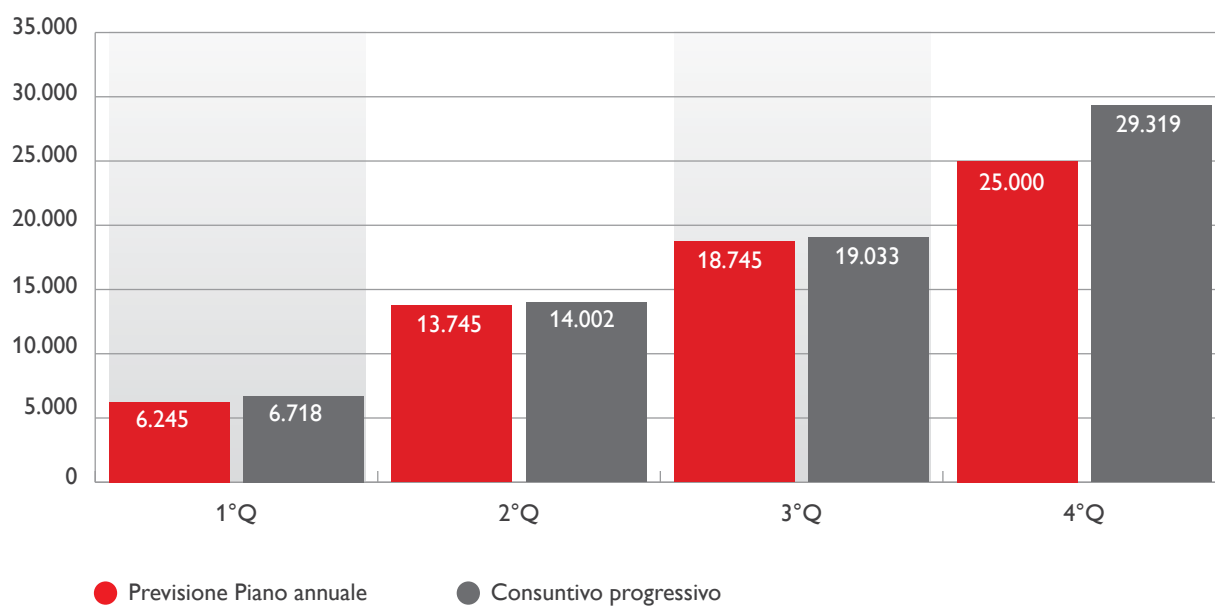


Figura 1- Avanzamento del piano degli interventi per il progetto "On-Going"

Il progetto prevedeva inoltre una serie di attività da svolgere in ambito territoriale per contenere la guastabilità ripetuta “on field” delle BTS (collegamenti di rete fissa per il backhauling delle stazioni radio base: *Base Transceiver Station*) di tutti gli Operatori radiomobili e focalizzate sulla sistemazione definitiva degli elementi di rete critici (si parla di “On Going Extended”). Le cause di intervento possono essere di vario tipo: guasti terminali, guasti risolvibili con cambio coppia, riprogettazione della SOL - Sezione Omogenea di Linea - (inserimento rigeneratori, cambio tecnica, ecc.) riattestazione delle terminazioni e bonifica del cavo. Nella figura seguente è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi “On Going Extended” con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine di ogni trimestre. Si evidenzia che anche in questo caso il numero complessivo d'interventi realizzati a fine anno è stato lievemente superiore al previsto (+3%).

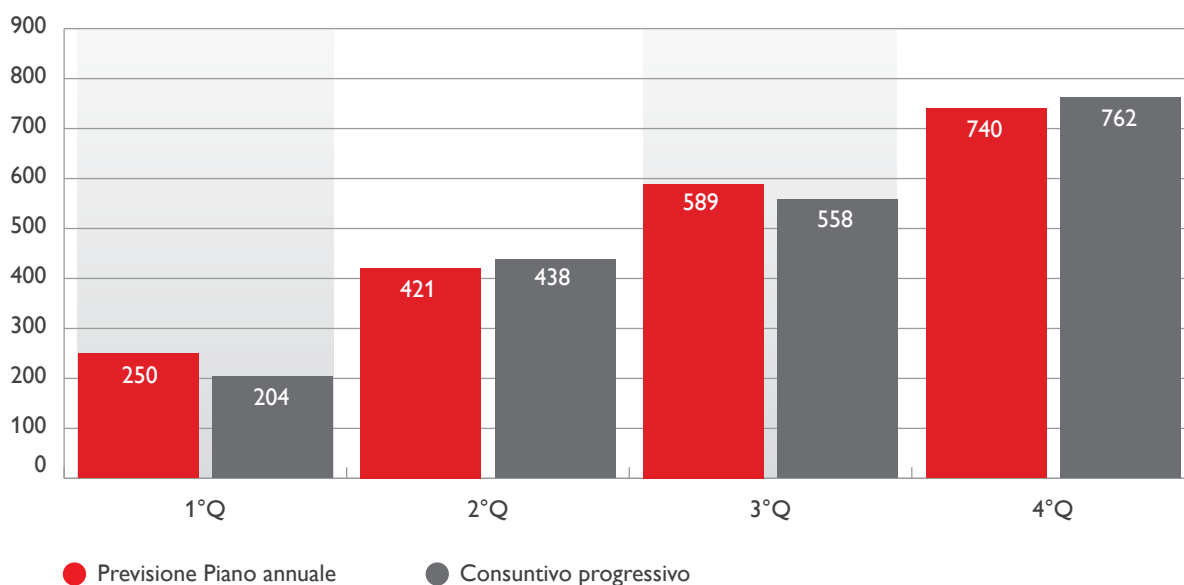


Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per il progetto “On-Going Extended”.

6.f.2b - Progetto Armadi Ripartilinea

Il Progetto armadi ripartilinea per il 2014 si sviluppa su due direttrici: verifica annuale degli impianti (attività di revisione ciclica) e bonifica delle parti degradate. L'attività di revisione ciclica consiste nella verifica della rispondenza dell'impianto alla normativa di Telecom Italia vigente, comprendendo il controllo dello stato dell'infrastruttura meccanica (in particolare sportelli, cerniere e serrature) ed eventuali criticità relative ai collegamenti elettrici. A seguito di ogni sopralluogo si compila, per ogni armadio revisionato, un rapporto dove sono indicati l'esito della verifica e le eventuali criticità riscontrate. L'attività di bonifica è 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 definiscono l'operatività dei tecnici indicando le attività da svolgere.

Il programma 2014 aveva stabilito per l'attività di revisione ciclica un totale di 77.800 interventi (11% in meno rispetto al 2013), mentre gli armadi da bonificare erano 10.400 (9% in meno rispetto al 2013). Il confronto con i piani presentati negli anni precedenti evidenzia l'assenza di progetti di intervento per le attività di sostituzione con monosportello e di sostituzione dell'intero involucro. Nelle figure seguenti 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 e per la bonifica. Dall'analisi dei grafici si evince che il consuntivo del 2014 si è chiuso con risultati superiori alle aspettative per quanto riguarda sia la revisione ciclica (+23%) sia la bonifica (+ 8,6%).

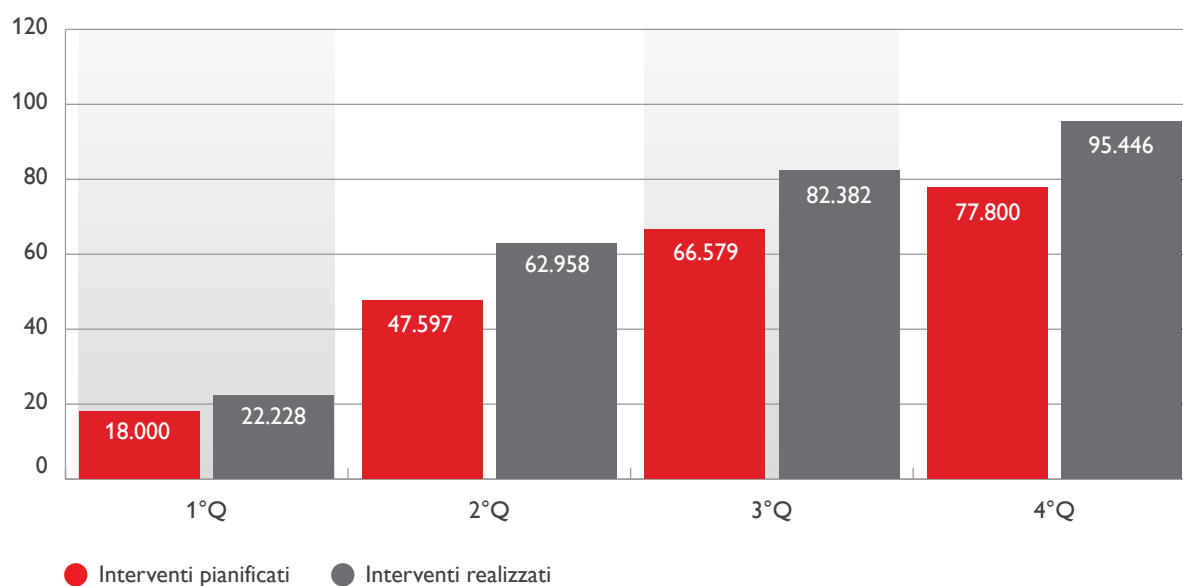


Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi ripartilinea.

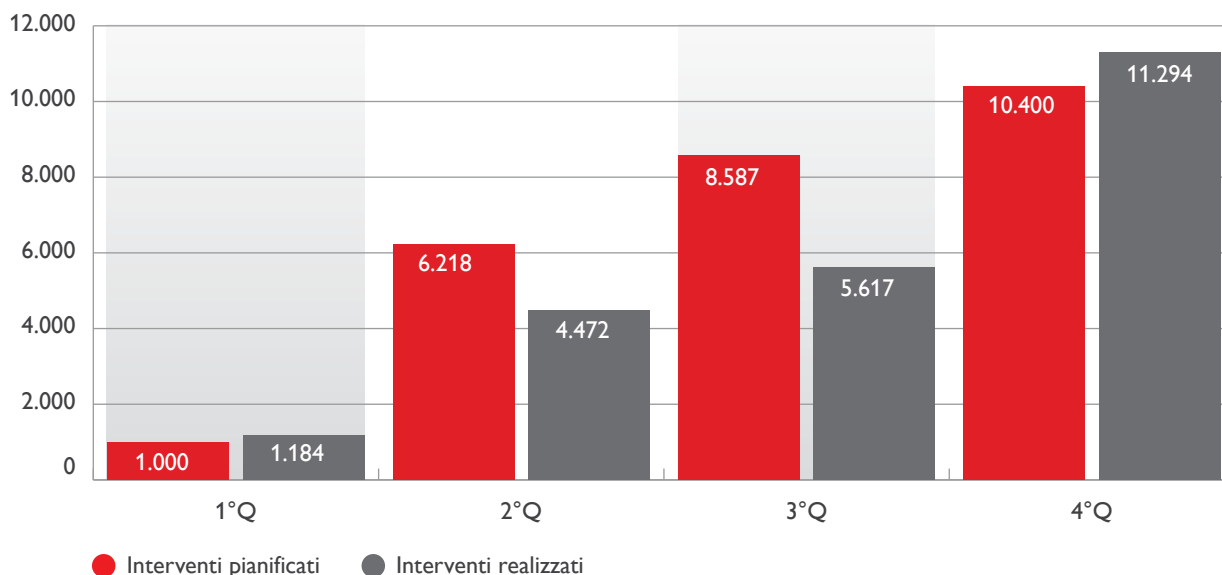


Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi ripartilinea.

6.f.2c - Progetto Manutenzione 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 2014 è proseguita l'attuazione del piano di manutenzione preventiva ciclica delle palificazioni, coerente con la consistenza in esercizio di tali impianti. Il programma annuale prevedeva la revisione ciclica di 1.000.000 pali (4% in meno rispetto all'anno precedente). Per le condurre delle attività si è continuato a far uso dello strumento (denominato X-Poles) che consente di effettuare la misurazione oggettiva dello stato di marcescenza dei pali. In figura 5 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 nel corso dell'anno sono stati eseguiti più interventi di quelli pianificati (+33%).

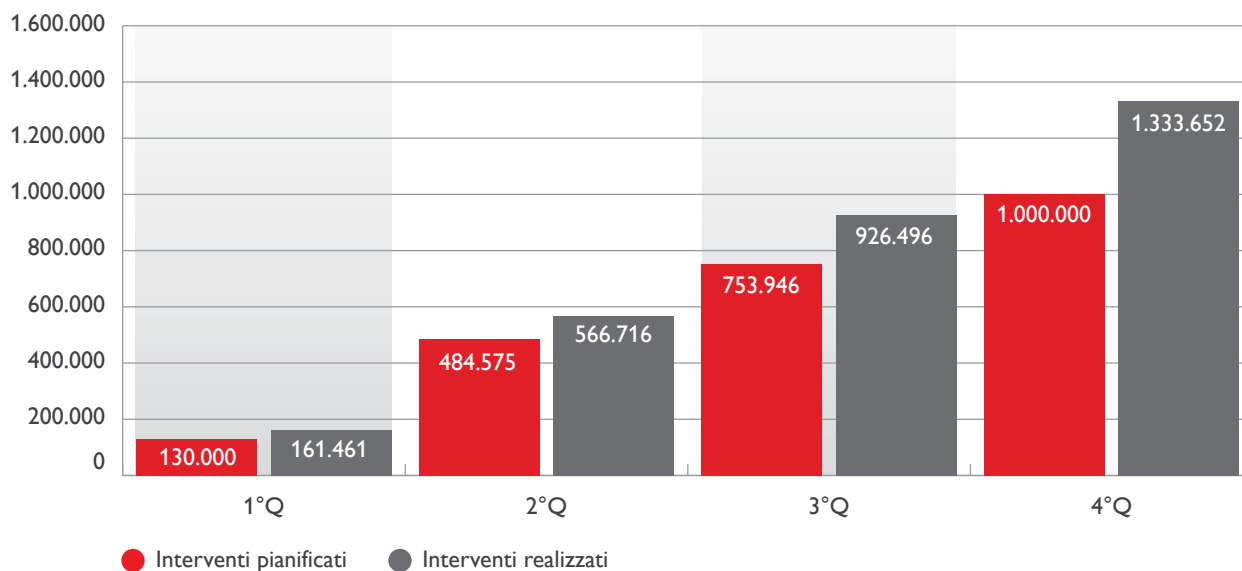


Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali.

Nel 2014 è proseguito anche lo sviluppo del piano di sostituzione dei pali, con l'attuazione dei necessari interventi di mantenimento delle sedi di posa dei cavi aerei. L'obiettivo è di garantire la stabilità delle palificazioni e la continuità del servizio, evitando che situazioni di degrado in singoli punti possano compromettere l'equilibrio statico di intere tratte. Il programma 2014, il cui avanzamento è riportato in figura 6, intendeva attuare la sostituzione di 120.000 pali (pari al 2013). Dal grafico è possibile evincere che per questa attività, sono stati consuntivati nel 2014 un numero di interventi in linea con le attese.

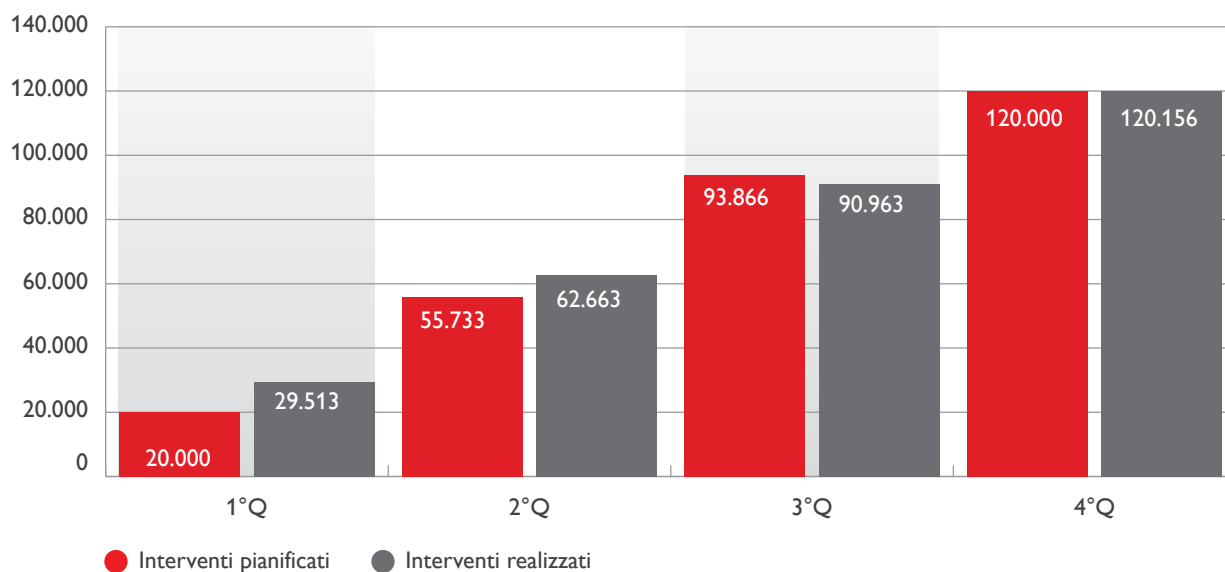


Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali.

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 sono:

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

Gli interventi sono stati articolati su due 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.

Nelle figure che seguono è riportato l'avanzamento progressivo dei piani 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. Erano previsti in tutto 290 sostituzioni di stazioni di pressurizzazione obsolete (-32% rispetto al numero di interventi pianificati nel 2013) e 600 interventi di rimessa a norma (-40% rispetto al 2013).

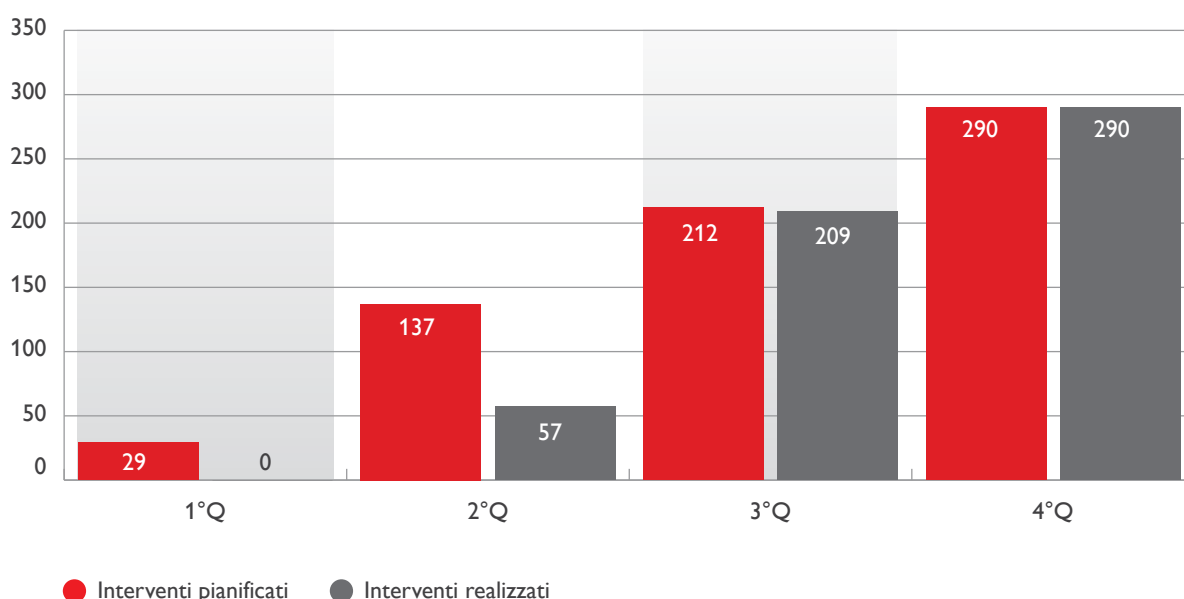


Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete.

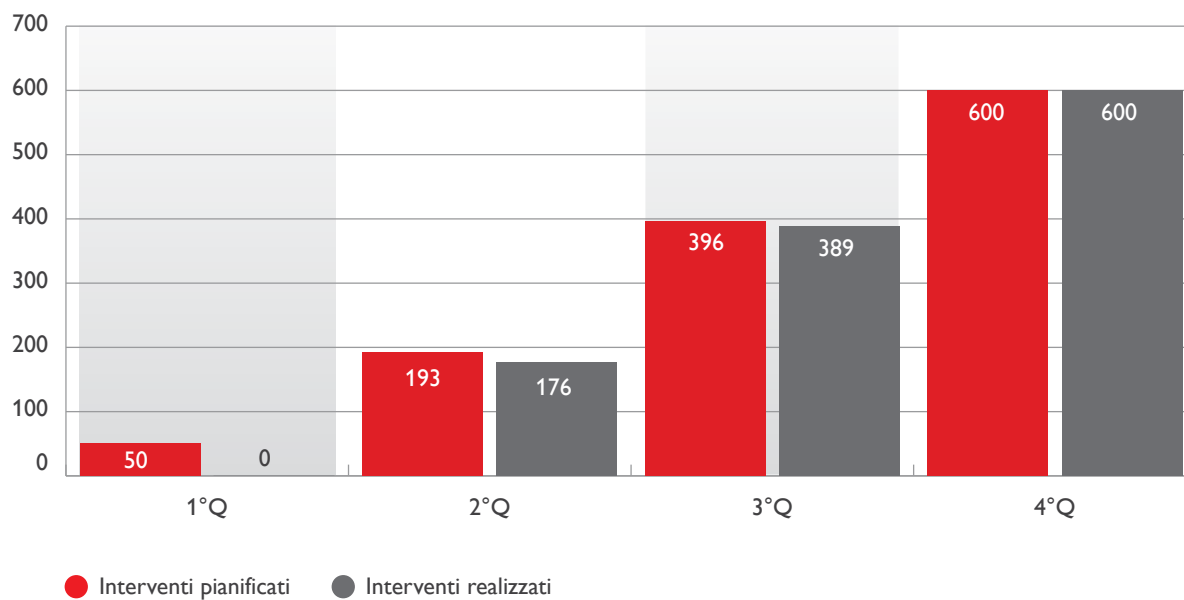


Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione.

Dalle figure si evidenzia che in entrambi i casi è stato recuperato il deficit rispetto al programma che si era registrato nei primi trimestri e che era dovuto al ritardo nella stipula di alcuni contratti di fornitura.

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 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 2014 il rinnovamento di 17.241 km-coppia della rete di accesso in rame (53% in meno rispetto al 2013). Nella figura 9 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.

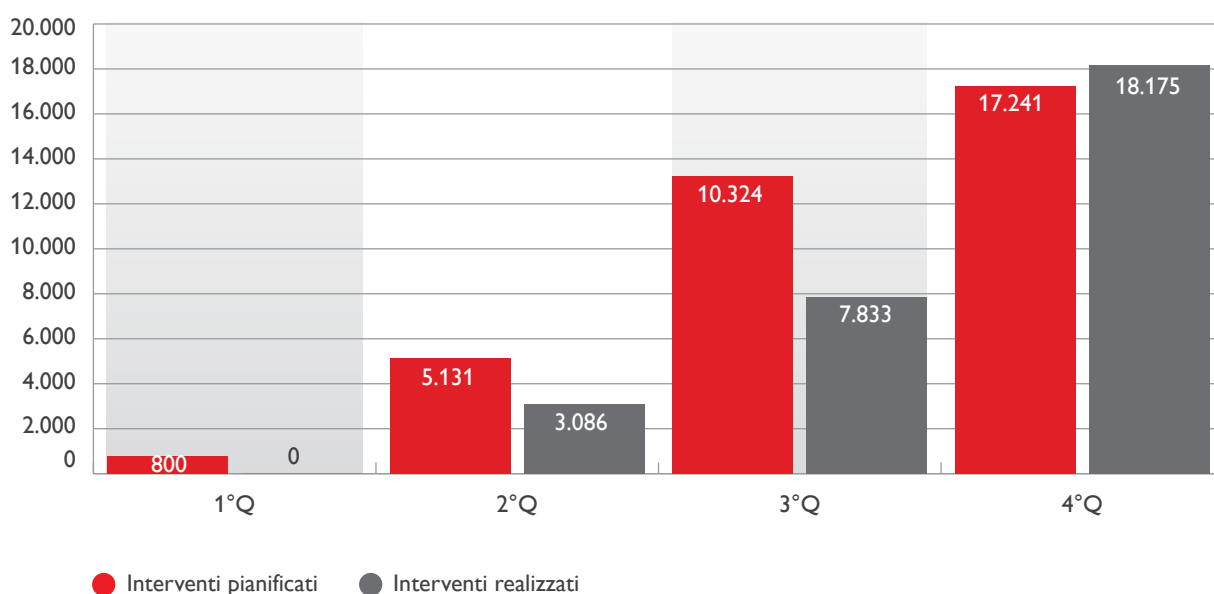


Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km-coppia).

Dall'analisi dei risultati a consuntivo si evidenzia che è stato recuperato il deficit rispetto agli obiettivi stabiliti dal piano 2014 e che era imputabile al ritardo nella stipula di alcuni contratti di fornitura.

6.f.3 - Processo di Delivery

6.f.3a - 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 è essenzialmente dovuta a due cause: i) rete da sviluppare in quanto al momento non presente (caso tipico di nuove edificazioni); ii) oppure rete presente, ma satura. L'iter normale prevede che la richiesta di attivazione di un servizio, verificato che non possa essere evasa 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 2014 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 fissato un KPO tale per cui i negativi rete che risultano giacenti da un periodo di tempo superiore ad 80 giorni rappresentino meno del 30% della consistenza totale (come l'anno precedente). Il grafico di figura 10, che rappresenta l'andamento registrato nel tempo per questo parametro, dimostra come le percentuali rilevate in tutti i trimestri del 2014 siano nettamente al di sotto della soglia stabilita, sebbene si sia registrato a fine anno un aumento di 8,7 punti percentuali rispetto al primo trimestre.

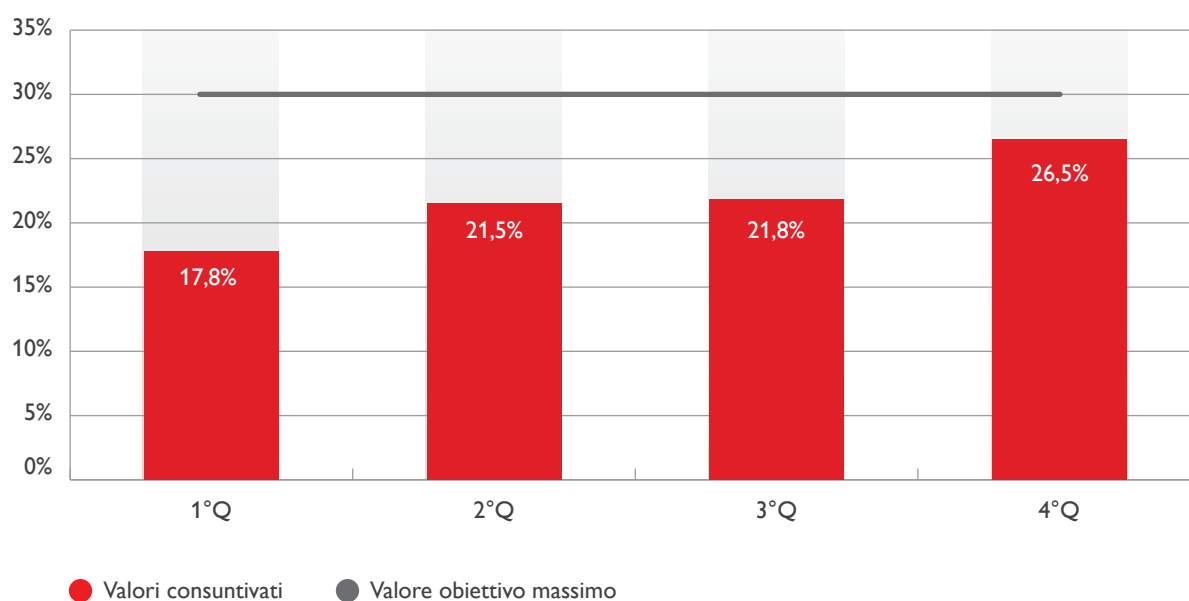


Figura 10 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg.

Nella figura 11 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. Nel corso dell'anno si prevedeva di risolvere complessivamente 23.238 negativi rete, con una flessione del 17% rispetto al 2013. Il numero di negativi rete complessivamente risolti nell'anno risulta comunque decisamente superiore alle attese (+23,5%).

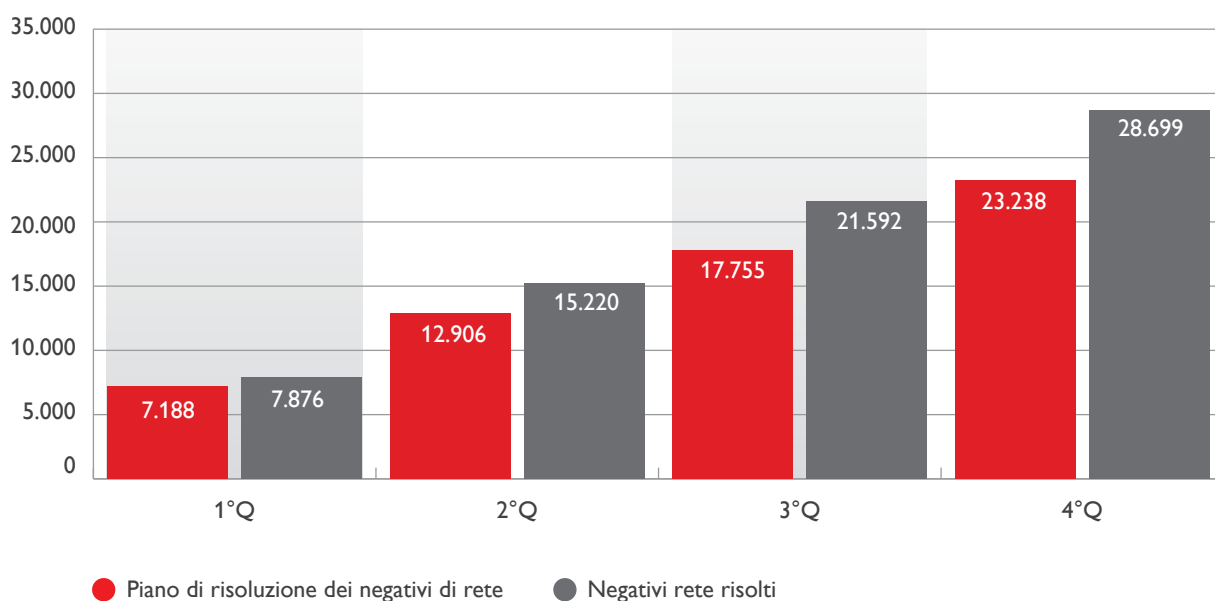


Figura 11 - Numero di negativi rete risolti.

6.f.3b - Servizi bitstream asimmetrici

L'Ufficio di vigilanza ha proseguito la conduzione delle attività di monitoraggio dell'avanzamento dei piani di desaturazione delle centrali ADSL e della gestione del sistema di preallerta (c.d. "semaforo giallo"). L'analisi si è avvalsa di un database creato appositamente dall'Ufficio di vigilanza il cui aggiornamento è garantito tramite un'estrazione di dati operata direttamente dal portale Wholesale di Telecom Italia. Tale attività di monitoraggio ha messo in evidenza da tempo un aumento significativo del numero delle centrali ATM sature che si accompagna ad un incremento anche di quelle dichiarate in stato di preallerta. Tale fenomeno, che ha assunto particolare enfasi a partire dal mese di giugno del 2012, 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 stata da qualche anno 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 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. 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 dalla piattaforma bitstream ATM a quella Ethernet/IP 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 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.



Il passaggio dalla piattaforma bitstream ATM a quella Ethernet/IP costituisce un elemento nodale per un adeguato assetto concorrenziale ed ai fini di una adeguata qualità del servizio all'utente finale.

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). Nel mese di dicembre 2013 Telecom Italia ha reso disponibili tutti gli elementi funzionali richiesti dalla delibera Agcom dandone comunicazione agli Operatori tramite news sul portale Wholesale e nell'Offerta di Riferimento Bitstream 2013 pubblicata il 10 febbraio 2014 (cfr. capitolo 11). Il 28/02/2014 Telecom Italia ha pubblicato sul portale Wholesale la comunicazione con cui, avendo adempiuto a quanto richiesto della Delibera 94/12/CIR, art. 4, comma 2, si dichiara autorizzata ad effettuare il provisioning di nuovi accessi bitstream ADSL esclusivamente in tecnologia Ethernet per le centrali

Bitstream già coperte (o che lo saranno) dalla suddetta tecnologia. Nella stessa comunicazione Telecom Italia ha annunciato anche che le centrali Bitstream con DSLAM ATM nelle quali esiste un'equivalente alternativa di servizio Bitstream Ethernet, saranno progressivamente poste nello stato di "sature" secondo un piano che ha visto 13 o 14 lotti di circa 250 sedi di centrali ATM dichiarate saturate con cadenza settimanale, a partire dal 01/04/2014. Telecom Italia si è impegnata a pubblicare con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di previsto passaggio allo stato di saturazione gli elenchi delle centrali ATM appartenenti agli ulteriori lotti settimanali, ma ha precisato altresì che, nell'eventualità in cui una centrale con DSLAM ATM dovesse passare - per motivi di traffico attualmente non prevedibili - nello stato "saturato" prima della data prevista per "End of Sale ATM", essa sarà comunque posta nello stato di "satura", secondo il normale processo attualmente in essere, anche in anticipo rispetto alla data prevista per il lotto a cui è associata. La chiusura alla commercializzazione dei DSLAM ATM nelle sedi con presenza di DSLAM Ethernet a seguito dell' "End of Sale ATM" e i piani di migrazione dei clienti OLO da DSLAM ATM a DSLAM Ethernet, che ovviamente hanno comportato un forte calo di clienti e di banda su DSLAM ATM, hanno spinto Telecom Italia a rivedere il programma annuale di desaturazione dei servizi bitstream che è stato pubblicato in una nuova versione in data 27 novembre 2014.

L'Ufficio di vigilanza ha iniziato a porre particolare attenzione alle aree effettivamente saturate, ossia quelle in cui non è possibile ampliare DSLAM ATM e, contemporaneamente, non è disponibile l'alternativa dei DSLAM Ethernet IP.

Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2013 e i dati rilevati al 31 dicembre 2014 riguardo allo stato di saturazione delle centrali per servizi bitstream asimmetrici.

| | CONSUNTIVO AL 31/12/2013 | | | CONSUNTIVO AL 31/12/2014 | | |
|---|--|------------------------|--|--|------------------------|--|
| | Centrali con servizio aperto (attive + sature) | di cui Centrali sature | % clienti telefonici attestati a centrali sature | Centrali con servizio aperto (attive + sature) | di cui Centrali sature | % clienti telefonici attestati a centrali sature |
| Centrali dotate solo di DSLAM ATM (senza Eth/IP) | 2.313 | 58 | 0,3% | 2.115 | 57 | 0,3% |
| Centrali dotate di DSLAM ATM +DSLAM Eth/IP | 3.974 | 0 | 0% | 4.173 | 19 | 0,1% |
| Centrali dotate solo di DSLAM Eth/IP | 671 | 1 | 0,0% | 816 | 1 | 0,0% |
| Totale centrali servite da DSLAM 7 e 20 Mbit/s | 6.958 | 59 | 0,4% | 7.104 | 77 | 0,4% |
| Centrali dotate solo di miniDSLAM ATM (senza Eth/IP) | 1.865 | 742 | 1,3% | 1.739 | 534 | 0,9% |
| Centrali dotate di miniDSLAM ATM +DSLAM Eth/IP | 459 | 1 | 0,0% | 579 | 1 | 0,0% |
| Totale Centrali servite da MiniDSLAM | 2.324 | 743 | 1,3% | 2.318 | 535 | 0,9% |
| Totale centrali (DSLAM+MiniDSLAM) | 9.282 | 802 | 1,7% | 9.422 | 612 | 1,3% |

Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici: confronto dati dicembre 2013 - dicembre 2014.

Il numero delle centrali servite da DSLAM ed effettivamente chiuse alla commercializzazione in quanto prive della disponibilità alternativa di DSLAM Ethernet/IP non saturi risulta in aumento, passando, nel corso dell'anno, da 59 a 77 (+ 30%), mentre il numero dei siti serviti da miniDSLAM ATM saturi senza corrispondente DSLAM Ethernet risulta in flessione, passando da 743 a 535 (-28%). Il numero complessivo delle aree di centrale (DSLAM+miniDSLAM) chiuse alla commercializzazione al 31 dicembre 2014 risulta pari a 612 unità, di cui la massima parte (circa il 87%) è costituita da aree servite da miniDSLAM ATM. Alla stessa data, la percentuale di utenza telefonica attestata a centrali chiuse alla commercializzazione era del 1,3%, in lieve calo rispetto ad inizio anno. Si evidenzia che le aree di centrale chiuse per saturazione sia dei servizi ATM sia dei servizi IP sono passate in un anno da 0 a 19. Si tratta di casi in cui la chiusura alla commercializzazione è dovuta alla impossibilità di affiancare un nuovo DSLAM per vincoli di spazio sala o permutatore. 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 satura, in mancanza di interventi di ampliamento, entro un periodo stimato di tre mesi.

Il grafico seguente considera le centrali dotate di DSLAM ATM per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s, ma privi dell'alternativa di DSLAM IP e riporta l'andamento nel tempo del numero di centrali in "semaforo giallo" nel corso dell'anno trascorso.

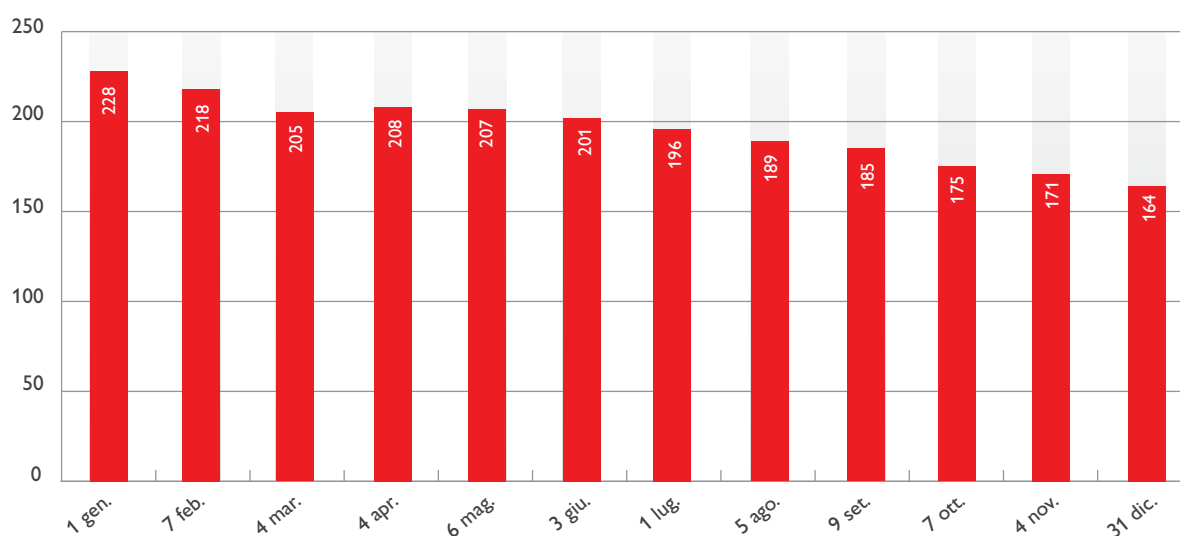


Figura 12 - Andamento nel tempo del numero delle centrali in semaforo giallo equipaggiate con DSLAM ATM e senza DSLAM IP.

Si rileva che il numero di centrali in stato di "semaforo giallo" ha subito un decremento nel corso dell'anno sino ad attestarsi al valore di 164 unità al 31 dicembre 2014. Alla fine del 2014 si è quindi registrata complessivamente una diminuzione del 28% del numero delle centrali che si trovano nello stato di "preallerta saturazione".

Il grafico successivo considera sempre le centrali dotate di DSLAM o miniDSLAM ATM saturi e aree apparato con DSLAM saturi nelle quali non sia disponibile l'alternativa di DSLAM IP.

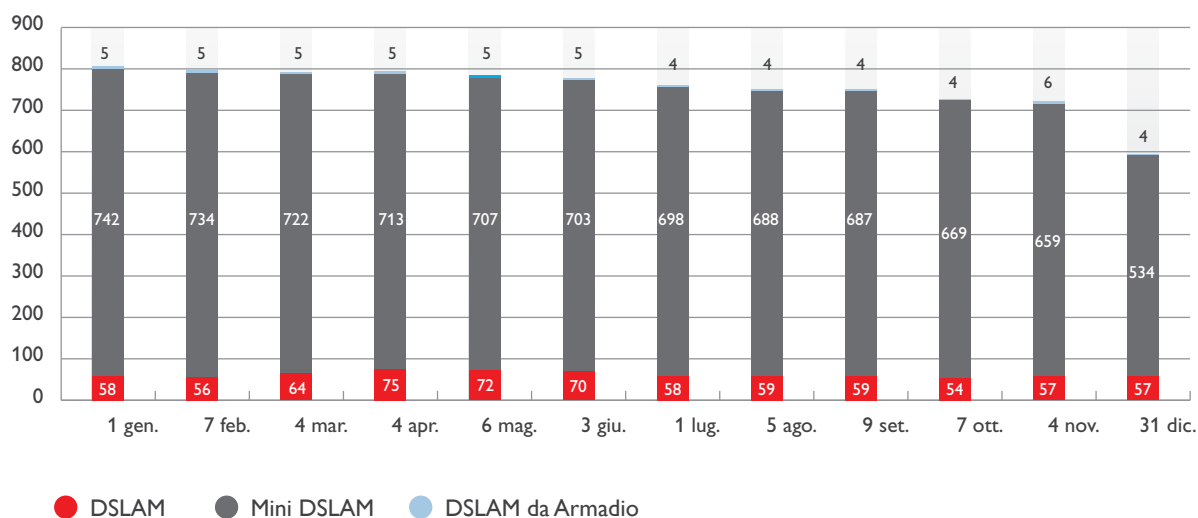


Figura 13 - Andamento nel tempo del numero delle centrali con DSLAM ATM saturi e prive di DSLAM Ethernet.

Dall'analisi del grafico si evidenzia il lieve calo del numero di centrali sature che nel corso del 2014 è passato dalle 805 unità registrate al 1° gennaio 2014 alle 661 rilevate al 31 dicembre 2014. In particolare, mentre i miniDSLAM saturi sono diminuiti del 19%, i DSLAM saturi sono rimasti pressoché invariati.

Il grafico successivo mostra l'andamento nel tempo del numero di centrali equipaggiate con DSLAM Ethernet/IP saturi: è evidente che l'esiguo numero delle aree chiuse alla commercializzazione ha subito un certo incremento, passando da 6 a 51 unità. Si nota inoltre che la stragrande maggioranza delle aree Ethernet/IP saturate (circa il 65%) sono servite da apparati stradali (c.d. zainetti).

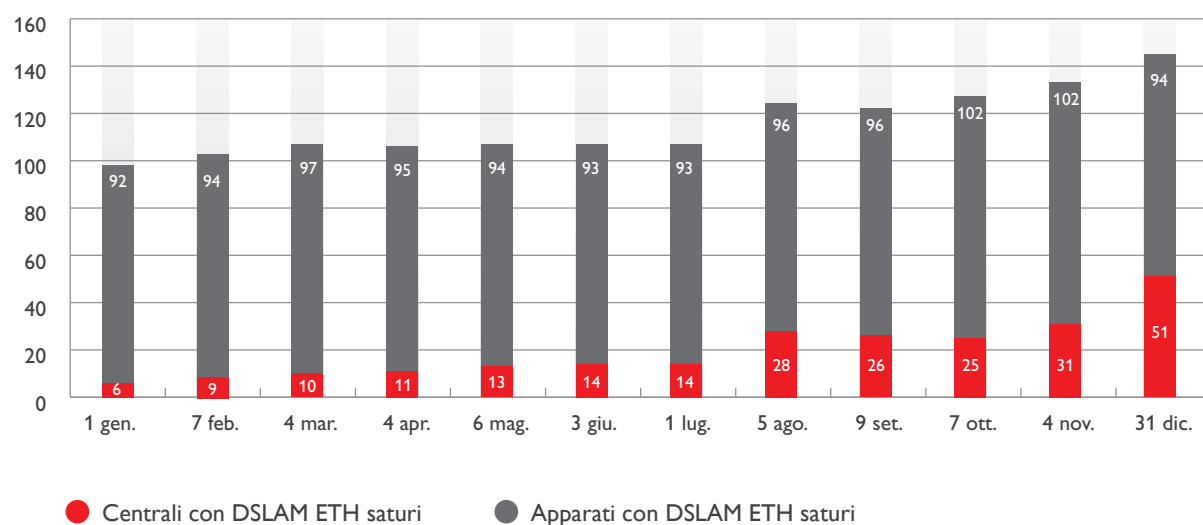


Figura 14 - Andamento nel tempo del numero delle centrali equipaggiate con DSLAM Ethernet/IP saturi

6.f.3c - Servizi Bitstream simmetrici

Anche per il 2014 Telecom Italia aveva stabilito che per il servizio bitstream simmetrico 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 per il 2014, ma gli interventi sono stati individuati nel corso dell'anno, al manifestarsi della domanda commerciale. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2013 e i dati rilevati alla fine del 2014.

| | CONSUNTIVO AL 31/12/2013 | | | CONSUNTIVO AL 31/12/2014 | | |
|--------|--|------------------------|--|--|------------------------|--|
| | Centrali con servizio aperto (attive + sature) | di cui Centrali sature | % clienti telefonici attestati a centrali sature | Centrali con servizio aperto (attive + sature) | di cui Centrali sature | % clienti telefonici attestati a centrali sature |
| Totale | 9.164 | 1.224 | 1,8% | 9.168 | 1.292 | 2% |

Tabella 2 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati dicembre 2013 - dicembre 2014.

Nelle figure successive è riportato l'avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione delle centrali per servizi bitstream simmetrici nel corso del 2014, la ripartizione per unità territoriale degli interventi attuati nel periodo e l'andamento della percentuale di centrali sature e della percentuale della clientela attestata a centrali sature. Il confronto dei dati e dei grafici evidenzia come la situazione nel corso dell'anno sia rimasta sostanzialmente stabile sia per quanto riguarda la percentuale delle centrali sature per servizi bitstream simmetrici sia in termini di percentuale di clientela attestata a centrali sature.

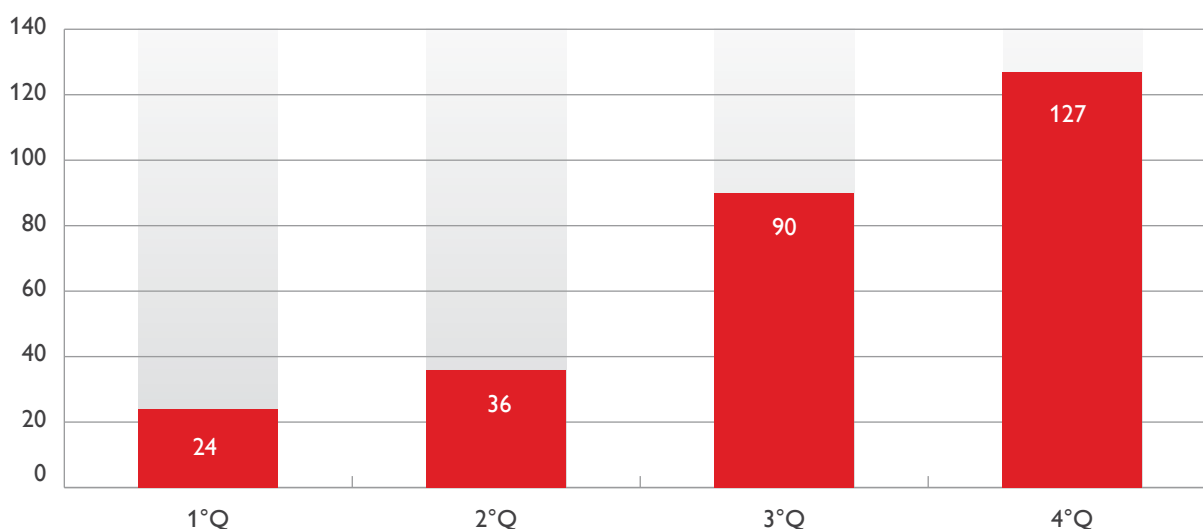


Figura 15- Servizi bitstream simmetrici: Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione nel corso del 2014.

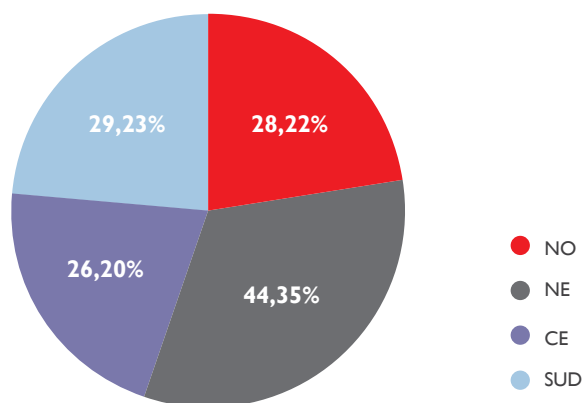


Figura 16 - Servizi bitstream simmetrici: Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2014.

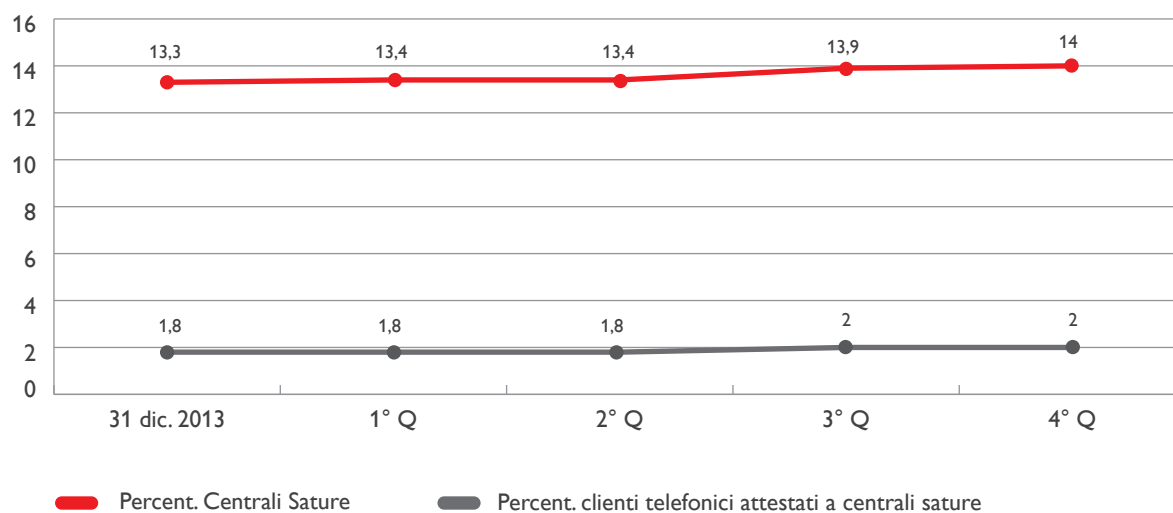


Figura 17 - Servizi bitstream simmetrici: percentuali centrali sature e clienti telefonici attestati a centrali sature.

6.f.4 - Miglioramento della qualità delle banche dati relative alla consistenza e all'utilizzo degli elementi della rete di accesso

Il Piano 2014 di Telecom Italia finalizzato a garantire il miglioramento della qualità della banca dati della rete di accesso si è basato su tre azioni: blindatura, mantenimento e miglioramento.

- La blindatura consiste nel rendere obbligatorio l'inserimento dei dati una volta effettuata un'attività che comporta una variazione della realtà impiantistica attraverso una serie di norme e controlli software. Viene inoltre effettuato un monitoraggio della qualità e completezza dei dati inseriti con strumenti automatici, cruscotti e verifiche puntuali in campo.
- Il mantenimento consiste nel garantire l'aggiornamento dei sistemi attraverso attività in back office finalizzate a recuperare gli scarti di lavorazione e/o realizzare l'allineamento dei data base a seguito di segnalazioni di disallineamento provenienti dai tecnici che non sono riusciti ad effettuare l'operazione in linea.
- Il miglioramento consiste in azioni di accelerazione dell'allineamento individuando di volta in volta i campi di azione prioritari.

Nella figura seguente è riportata la percentuale di percorsi di rete blindati rispetto al totale per ogni trimestre dell'anno.

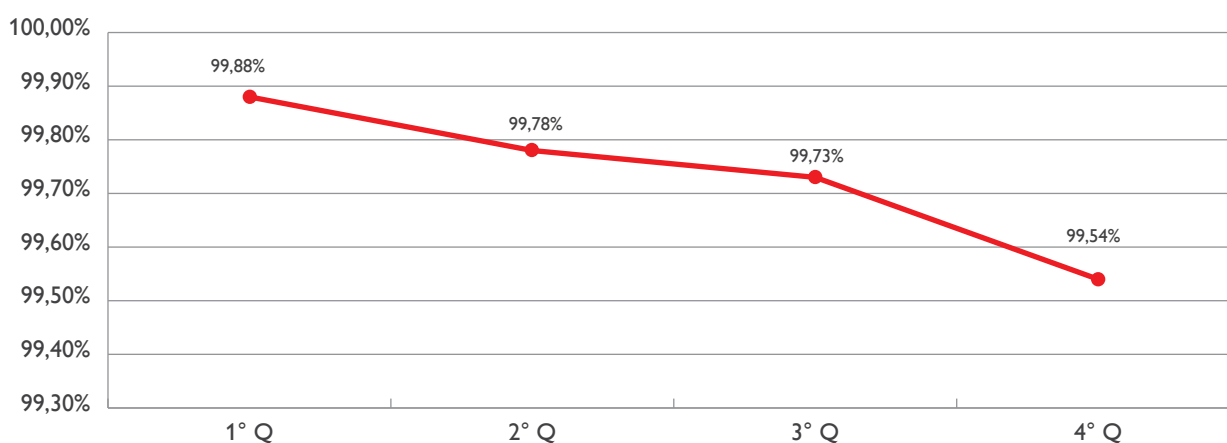


Figura 18 - Percentuale di percorsi di rete blindati rispetto al totale di ogni trimestre.

Il numero di segnalazioni recuperate dai tecnici *on field* nel corso del 2014 è riportato nel grafico che segue (sono riportati i valori progressivi alla fine di ogni trimestre):

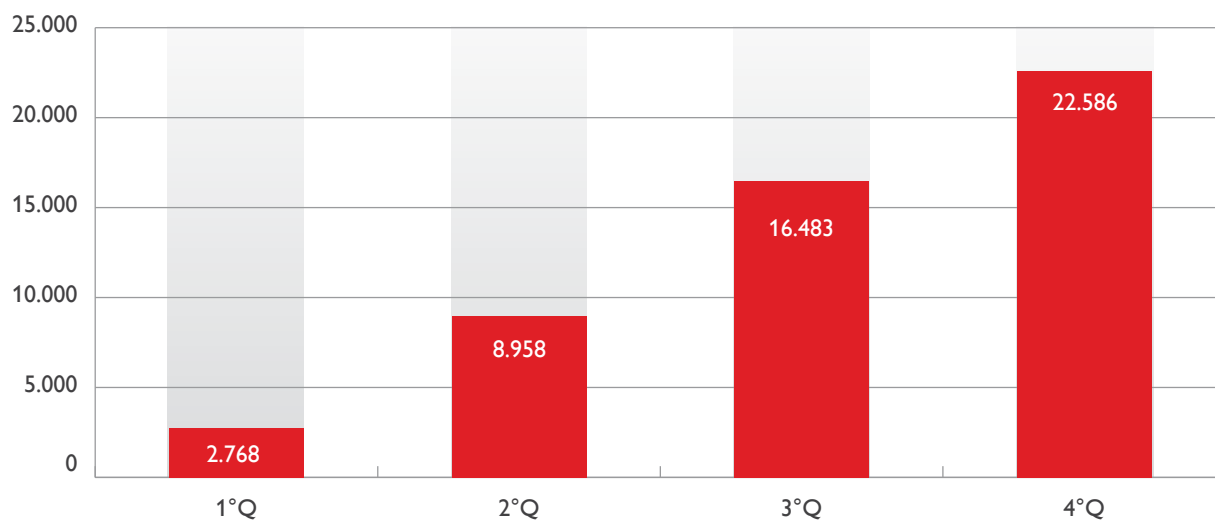


Figura 19 - Numero progressivo delle segnalazioni recuperate ed espletate on field.

Un altro indice che rende conto del miglioramento della qualità delle banche dati è rappresentato dal numero di armadi FTTCab per i quali si è provveduto alla bonifica delle aree di influenza (associazione armadi/indirizzi e civici serviti) nel periodo di riferimento. Tale indice è riportato nel grafico seguente (valori progressivi).

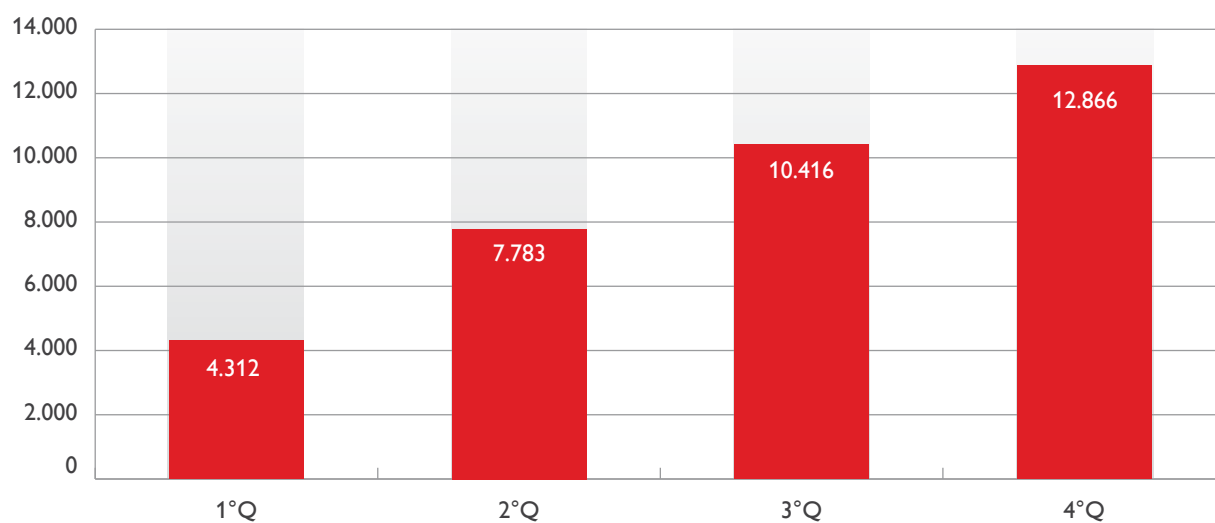


Figura 20 - Numero progressivo degli armadi FTTCab per i quali si è provveduto alla bonifica delle aree di influenza.

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.

Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN varato da Telecom Italia nel mese di febbraio 2014 prevede per lo stesso anno un incremento pari a 2.064.000 Unità Immobiliari “passed” in primaria e di 63.000 Unità Immobiliari “passed” in secondaria, per arrivare ad avere in consistenza al 2015 un totale di 6.134.494 Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 632.222 “passed” anche in secondaria, distribuite su 676 aree di centrale, in 118 comuni. In particolare, il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l’anno 2014 si basava sullo sviluppo in ulteriori 338 aree, interessando 50 nuovi comuni.

A partire dal mese di ottobre 2014, i piani di sviluppo per la rete NGAN hanno subito una integrazione a seguito all’aggiudicazione a Telecom Italia dei bandi di gara per la realizzazione di infrastrutture per la banda ultra larga (BUL) nelle Regioni Campania, Molise e Calabria, emessi il 24/05/2013 dal Ministero dello Sviluppo Economico. I nuovi piani prevedevano per il 2014 un incremento di 493.259 unità immobiliari passed in primaria, in 66 nuove aree di centrale distribuite su 44 nuovi comuni delle tre regioni interessate. In 29 dei 44 comuni Telecom Italia prevede anche di equipaggiare un certo numero di armadi in ottica FTTCab con moduli ONU VDSL2.

Il piano di sviluppo 2014 della rete broadband finalizzato alla riduzione del “digital divide” si prefiggeva di coprire 114 nuovi comuni con 138 nuove centrali aperte al servizio.

Infine, il piano di sviluppo della rete in rame per servire nuove lottizzazioni intendeva collegare in rete nel corso dell’anno 40.900 nuove unità abitative a livello nazionale.

6.g.2 - 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 (Gruppo di Impegni n.5 cfr. “Stato di avanzamento dei Piani Tecnici per 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 satura, 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.

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 2014-2016 prevede la connessione di 116.900 nuove unità immobiliari (U.I.) da cablare secondo il seguente programma:

| | Incremento 2014 | Incremento 2015 | Incremento 2016 | Totale incremento 2013-2015 |
|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| N° U.I. previste | 40.900 | 38.000 | 38.000 | 116.900 |

Nella figura 1 è riportato l’avanzamento progressivo del piano di sviluppo per il 2014 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. Dal grafico è possibile rilevare come il 2014 per quanto riguarda l’avanzamento delle lottizzazioni si sia concluso con un consuntivo inferiore a quanto previsto dai piani tecnici (- 25%).

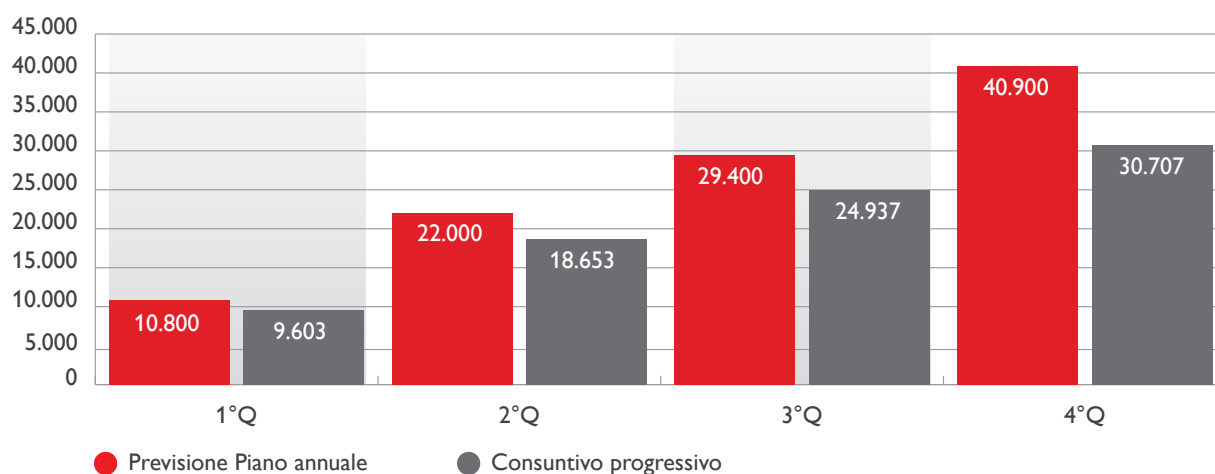


Figura 1 - Lottizzazioni: Piano di avanzamento delle U.I. collegate nel corso del 2014.

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

Il piano di sviluppo 2014 per la rete broadband prevedeva 138 nuove centrali attive su 114 nuovi comuni coperti per la fornitura di servizi ADSL sino a 20 Mbit/s. Nella figura 2 è riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo 2014 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 2014 riferito ai nuovi comuni coperti.

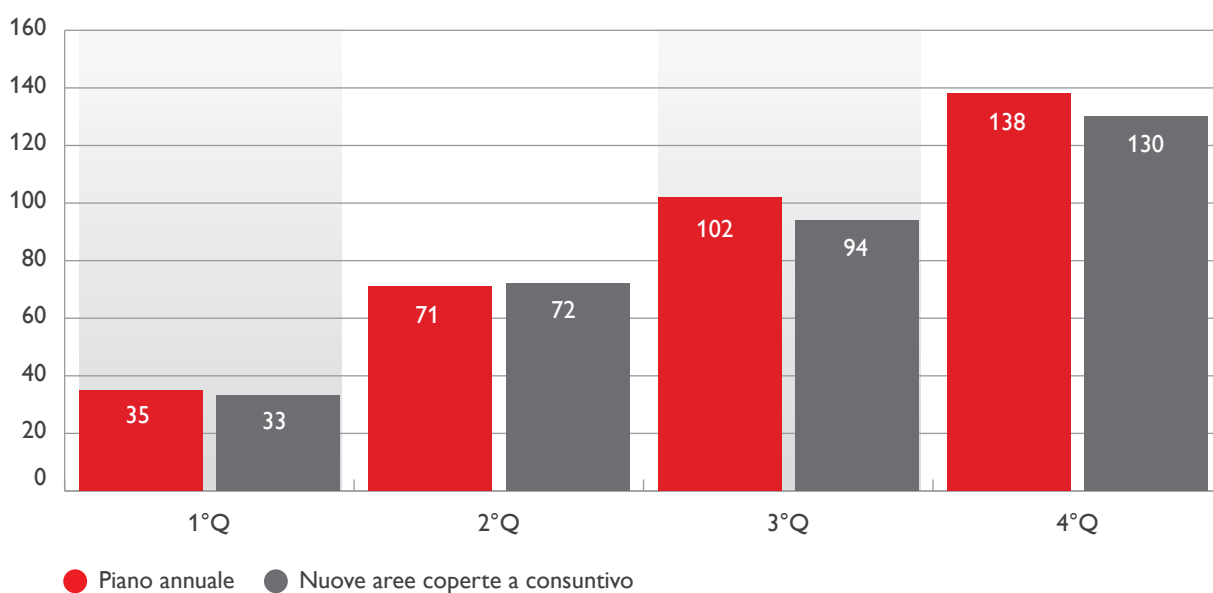


Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: aree di centrale.

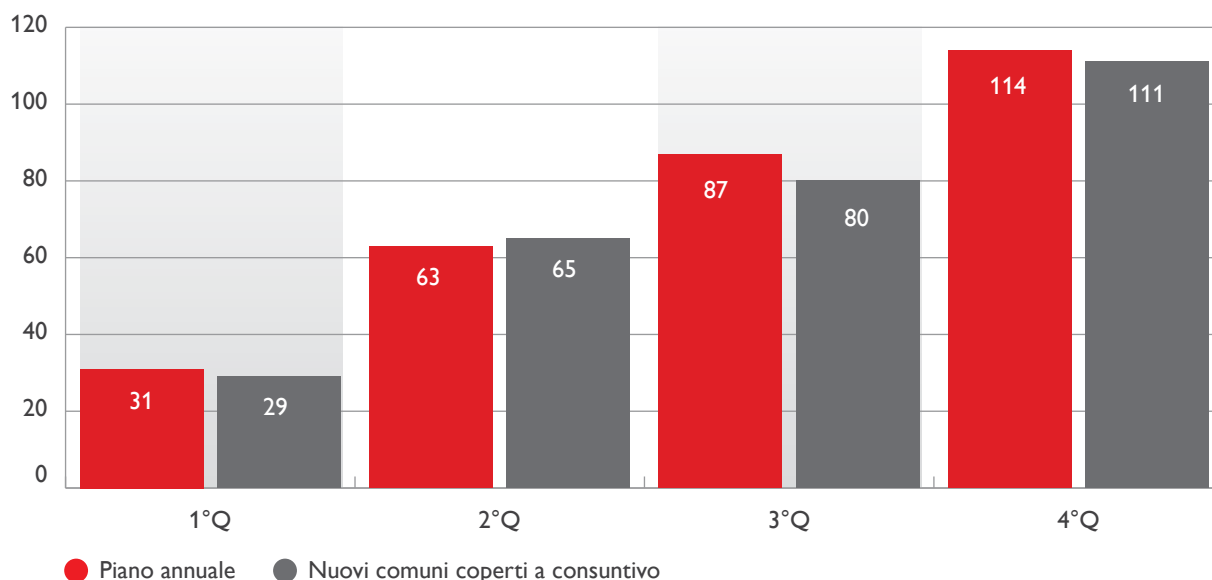


Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: nuovi comuni.

I risultati registrati a consuntivo sono lievemente inferiori alle attese sia per quanto riguarda il numero di nuove aree di centrale servite sia se si considera il numero di nuovi comuni coperti.

6.g.4 - Lo sviluppo della rete ultra 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 (in realizzazione nel comune di Milano) 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 architetturale 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.

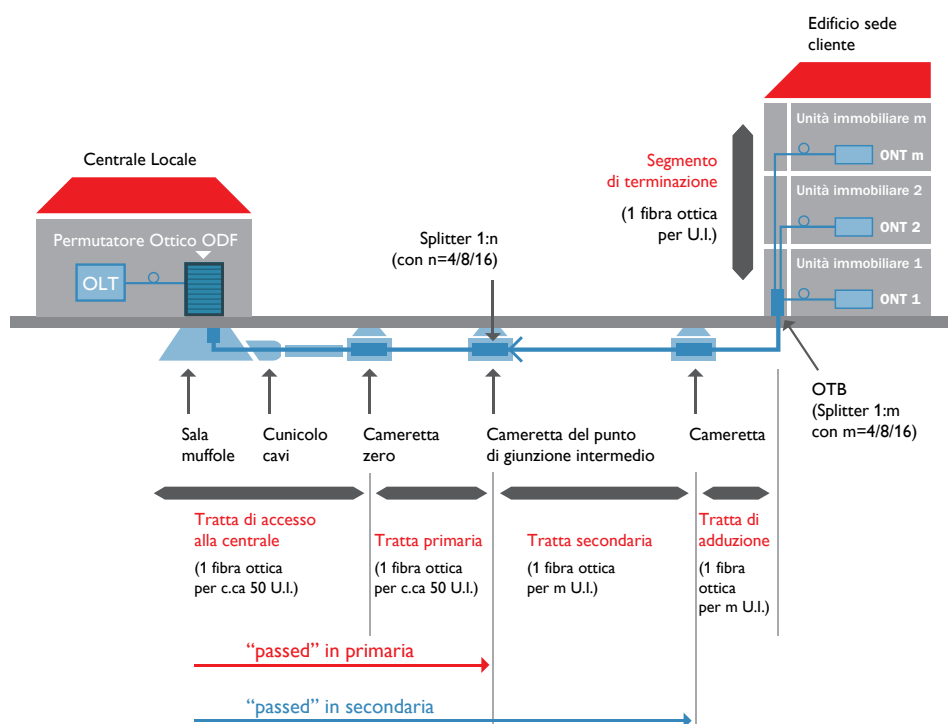


Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia.

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.

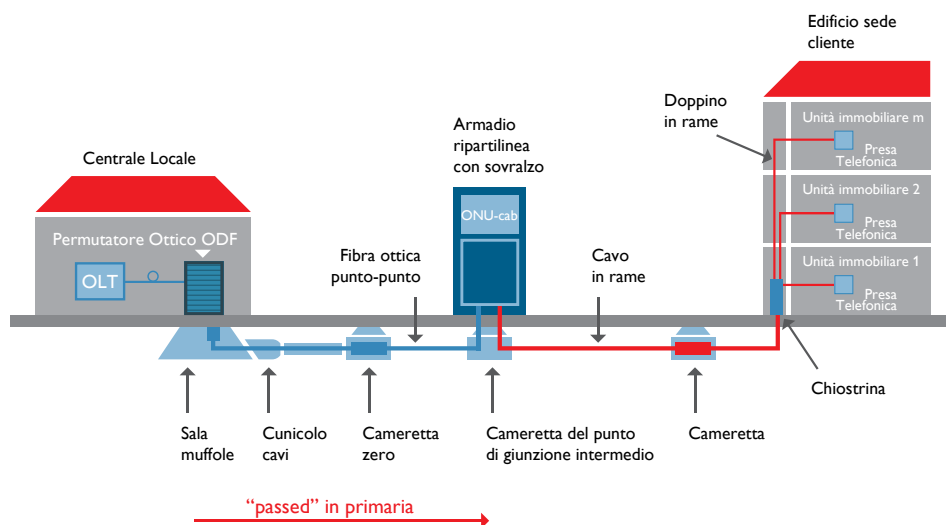


Figura 5 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTCab di Telecom Italia.

Sono previsti al momento due profili commerciali 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. In futuro tali profili potranno anche evolvere con configurazioni atte a supportare più elevate velocità di esercizio.

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. Una U.I. 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 luglio 2014 prevede una consistenza al 2016 pari a 10.513.494 Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 758.222 “passed” anche in secondaria, distribuite su 1.180 aree di centrale, in 470 comuni.

La seguente tabella riporta il piano di avanzamento degli interventi nel periodo 2014 - 2016, secondo l’ultima versione del Piano Tecnico pluriennale (ed. luglio 2014).

| | Consistenza 2013 | Incremento 2014 | Incremento 2015 | Incremento 2016 | Consistenza 2016 |
|--|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| N° comuni | 68 | 52 | 123 | 227 | 470 |
| N° aree di centrale | 338 | 345 | 243 | 254 | 1.180 |
| N° U.I. “passed” in primaria | 4.070.494 | 2.043.000 | 2.270.000 | 2.130.000 | 10.513.494 |
| di cui “passed” anche in secondaria | 569.222 | 41.000 | 140.000 | 8.000 | 758.222 |

Tabella 3 - Consistenze ed incrementi previsti delle U.I. da raggiungere nel periodo 2014 - 2016.

Il Piano Tecnico per l’anno 2014 si basa, in particolare, sullo sviluppo della rete in ulteriori 345 aree di centrale, interessando anche 52 nuovi comuni. L’impiego dell’architettura FTTH è previsto solo sull’area di Milano, mentre per tutte le altre città si è stabilito il ricorso esclusivamente all’architettura FTTCab. A partire dal 2° semestre del 2013, il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha iniziato ad emettere alcuni bandi su base regionale nell’ambito del “Piano Digitale Banda Ultra Larga (BUL)”, tramite INFRATEL, individuata come soggetto attuatore e assegnatario dei fondi previsti. I bandi ad oggi emessi ed aggiudicati sono relativi a 3 regioni: Campania, Molise e Calabria e Telecom Italia si è aggiudicata tutti e tre i bandi. I dettagli dei piani di attuazione della rete a banda ultra larga nelle tre regioni oggetto dei bandi sono riportati nei successivi paragrafi.

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 2014, men-

tre in figura 7 sono riportate le analoghe informazioni relative alle Unità Immobiliari “passed” in secondaria. Sugli stessi grafici sono riportati gli andamenti previsti dalla nuova revisione del piano pubblicata in data 7 luglio 2014.

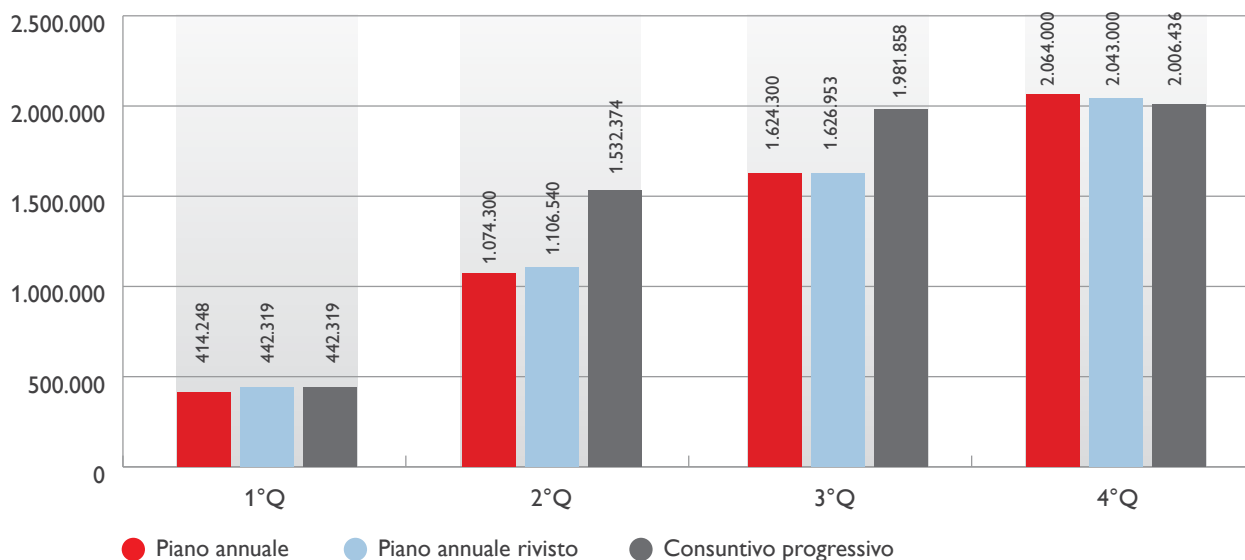


Figura 6 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. “passed” in primaria).

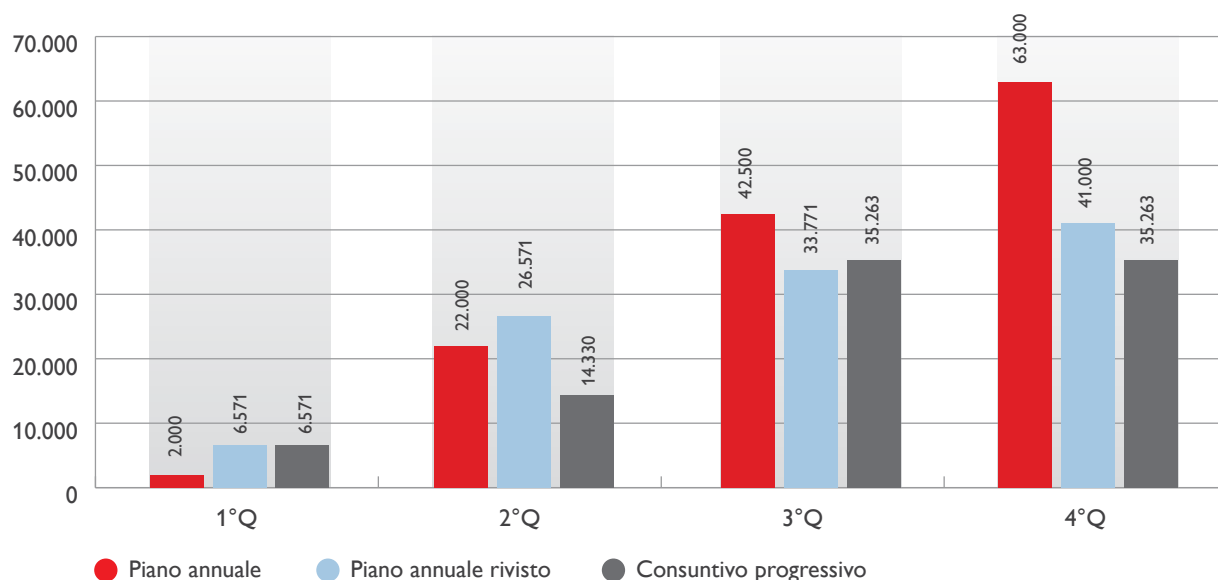


Figura 7 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. “passed” in secondaria)

L'analisi dei grafici evidenzia alla fine dell'anno il sostanziale rispetto degli obiettivi fissati dal piano annuale per quanto riguarda i passed in primaria, mentre il numero delle U.I. passed raggiunte in secondaria risulta inferiore ai valori previsti dalla revisione del piano annuale pubblicata a ottobre.

Per quanto riguarda lo sviluppo della rete NGAN FTTCab, si può far riferimento alla figura 8 nella quale è riportato l'avanzamento progressivo del piano 2014 sia in termini di nuovi armadi da equipaggiare secondo i programmi trimestrali, sia in termini di nuovi armadi effettivamente serviti al termine di ogni trimestre. Si rileva che il numero di armadi su cui è stata installata la ONU alla fine del 2014 è in linea con quanto previsto dai piani tecnici.

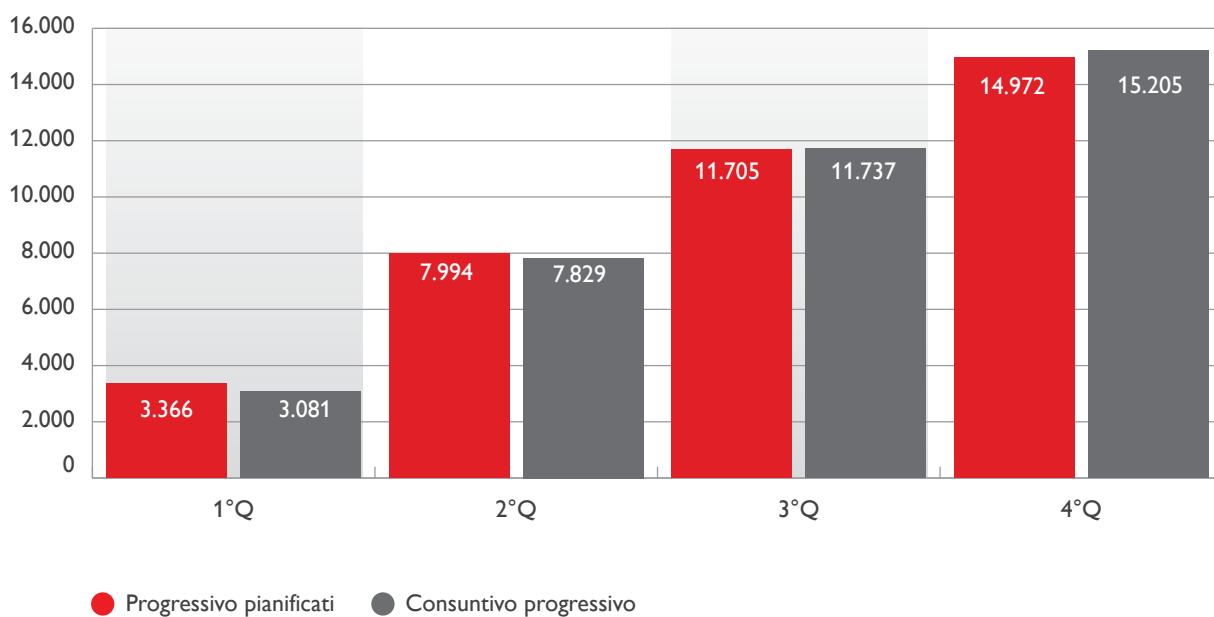


Figura 8 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN FTTCab (numero nuovi armadi equipaggiati).

Le tabelle che seguono riportano l'avanzamento dei lavori nei 118 comuni individuati dal piano NGAN FTTCab 2014. Il grafico di figura 9 sintetizza lo stato di avanzamento a fine anno dello sviluppo NGAN FTTCab sui 118 comuni.

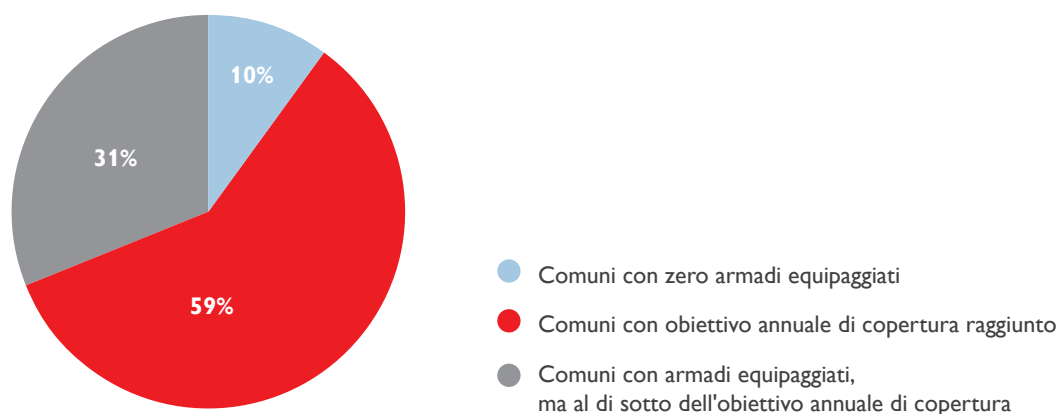


Figura 9 - Stato di avanzamento della rete NGAN FTTCab rispetto agli obiettivi prefissati.

In particolare si riscontra che:

- su 12 comuni (pari al 10%) non risulta ancora la presenza di Cabinet equipaggiati;
- su 69 comuni (pari al 59%) si è già raggiunta o superata la percentuale di copertura definita dall' obiettivo annuale;
- su 37 comuni (pari al 31%) non si è raggiunta la percentuale di copertura prevista dall' obiettivo annuale per la fine del 2014.

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|---------------------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Agrigento | 67 | Oltre 50% | 37 | 55,2% |
| Albignasego | 27 | Compreso 20-50% | 26 | 96,3% |
| Alessandria | 198 | Oltre 50% | 115 | 58,1% |
| Ancona | 83 | Oltre 50% | 21 | 25,3% |
| Andria | 186 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Aprilia | 110 | Oltre 50% | 26 | 23,6% |
| Arezzo | 215 | Fino 20% | 123 | 57,2% |
| Asti | 148 | Oltre 50% | 83 | 56,1% |
| Bari | 663 | Oltre 50% | 196 | 29,6% |
| Barletta | 153 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Benevento | 32 | Fino 20% | 3 | 9,4% |
| Bergamo | 271 | Oltre 50% | 32 | 11,8% |
| Bologna | 1072 | Oltre 50% | 449 | 41,9% |
| Bolzano/Bozen | 121 | Compreso 20-50% | 101 | 83,5% |
| Brescia | 493 | Oltre 50% | 43 | 8,7% |
| Brindisi | 143 | Oltre 50% | 67 | 46,9% |
| Busto Arsizio | 158 | Oltre 50% | 138 | 87,3% |
| Cagliari | 438 | Fino 20% | 119 | 27,2% |
| Carpi | 167 | Oltre 50% | 54 | 32,3% |
| Carrara | 42 | Fino 20% | 30 | 71,4% |
| Casalecchio di Reno | 60 | Oltre 50% | 33 | 55,0% |
| Caserta | 173 | Fino 20% | 0 | 0,0% |

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|-----------------------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Casoria | 90 | Oltre 50% | 36 | 40,0% |
| Castel Maggiore | 29 | Oltre 50% | 26 | 89,7% |
| Castenaso | 16 | Oltre 50% | 16 | 100,0% |
| Catania | 787 | Oltre 50% | 295 | 37,5% |
| Catanzaro | 128 | Oltre 50% | 42 | 32,8% |
| Cesena | 174 | Compreso 20-50% | 54 | 31,0% |
| Cinisello Balsamo | 158 | Oltre 50% | 142 | 89,9% |
| Como | 179 | Oltre 50% | 64 | 35,8% |
| Cosenza | 167 | Compreso 20-50% | 70 | 41,9% |
| Creazzo | 30 | Compreso 20-50% | 26 | 86,7% |
| Cremona | 182 | Oltre 50% | 147 | 80,8% |
| Cuneo | 89 | Oltre 50% | 50 | 56,2% |
| Dolo | 65 | Compreso 20-50% | 53 | 81,5% |
| Faenza | 84 | Oltre 50% | 52 | 61,9% |
| Fano | 84 | Compreso 20-50% | 25 | 29,8% |
| Ferrara | 258 | Compreso 20-50% | 60 | 23,3% |
| Firenze | 927 | Oltre 50% | 384 | 41,4% |
| Fiumicino | 84 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Foggia | 325 | Compreso 20-50% | 80 | 24,6% |
| Forlì | 237 | Oltre 50% | 147 | 62,0% |
| Formigine | 47 | Compreso 20-50% | 15 | 31,9% |
| Gela | 134 | Oltre 50% | 88 | 65,7% |
| Genova | 1390 | Oltre 50% | 894 | 64,3% |
| Giugliano in Campania | 148 | Oltre 50% | 85 | 57,4% |
| Grosseto | 134 | Fino 20% | 73 | 54,5% |
| Guidonia Montecelio | 75 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Imola | 169 | Oltre 50% | 107 | 63,3% |

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|---------------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| L'Aquila | 148 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| La Spezia | 222 | Fino 20% | 60 | 27,0% |
| Lamezia Terme | 110 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Latina | 184 | Fino 20% | 102 | 55,4% |
| Lecce | 81 | Fino 20% | 2 | 2,5% |
| Legnano | 85 | Oltre 50% | 70 | 82,4% |
| Livorno | 291 | Oltre 50% | 42 | 14,4% |
| Lucca | 155 | Oltre 50% | 83 | 53,5% |
| Mantova | 82 | Oltre 50% | 3 | 3,7% |
| Marsala | 112 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Massa | 143 | Fino 20% | 39 | 27,3% |
| Matera | 69 | Fino 20% | 5 | 7,2% |
| Messina | 395 | Oltre 50% | 244 | 61,8% |
| Milano | 1.080 | Oltre 50% | 512 | 47,4% |
| Minturno | 31 | Fino 20% | 26 | 83,9% |
| Modena | 415 | Compreso 20-50% | 178 | 42,9% |
| Moncalieri | 73 | Oltre 50% | 0 | 0,0% |
| Monza | 41 | Oltre 50% | 7 | 17,1% |
| Napoli | 2027 | Oltre 50% | 857 | 42,3% |
| Novara | 169 | Oltre 50% | 79 | 46,7% |
| Padova | 378 | Oltre 50% | 48 | 12,7% |
| Palermo | 1350 | Oltre 50% | 518 | 38,4% |
| Parma | 403 | Oltre 50% | 258 | 64,0% |
| Pavia | 170 | Compreso 20-50% | 116 | 68,2% |
| Perugia | 330 | Oltre 50% | 173 | 52,4% |
| Pesaro | 195 | Compreso 20-50% | 106 | 54,4% |
| Pescara | 366 | Oltre 50% | 230 | 62,8% |

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|--------------------------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Peschiera del Garda | 35 | Compreso 20-50% | 28 | 80,0% |
| Piacenza | 237 | Oltre 50% | 202 | 85,2% |
| Pisa | 200 | Oltre 50% | 27 | 13,5% |
| Pistoia | 135 | Fino 20% | 48 | 35,6% |
| Potenza | 63 | Fino 20% | 3 | 4,8% |
| Pozzuoli | 127 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Prato | 398 | Oltre 50% | 124 | 31,2% |
| Quartu Sant'Elena | 73 | Fino 20% | 4 | 5,5% |
| Ragusa | 156 | Oltre 50% | 93 | 59,6% |
| Ravenna | 252 | Fino 20% | 71 | 28,2% |
| Reggio di Calabria | 403 | Oltre 50% | 231 | 57,3% |
| Reggio nell'Emilia | 240 | Oltre 50% | 11 | 4,6% |
| Rimini | 329 | Compreso 20-50% | 79 | 24,0% |
| Roma | 6538 | Oltre 50% | 2086 | 31,9% |
| Rubiera | 29 | Compreso 20-50% | 26 | 89,7% |
| Salerno | 333 | Oltre 50% | 206 | 61,9% |
| San Martino Buon Albergo | 41 | Compreso 20-50% | 37 | 90,2% |
| Sassari | 58 | Fino 20% | 2 | 3,4% |
| Savona | 137 | Oltre 50% | 113 | 82,5% |
| Sesto San Giovanni | 233 | Oltre 50% | 183 | 78,5% |
| Siena | 84 | Oltre 50% | 65 | 77,4% |
| Siracusa | 267 | Oltre 50% | 192 | 71,9% |
| Taranto | 161 | Oltre 50% | 56 | 34,8% |
| Terni | 216 | Compreso 20-50% | 76 | 35,2% |
| Torino | 1949 | Oltre 50% | 923 | 47,4% |
| Collegno | 58 | Oltre 50% | 40 | 69,0% |
| Torre del Greco | 160 | Oltre 50% | 120 | 75,0% |

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|---------------------------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Torri di Quartesolo | 31 | Compreso 20-50% | 0 | 0,0% |
| Treviso | 231 | Oltre 50% | 155 | 67,1% |
| Trieste | 555 | Oltre 50% | 296 | 53,3% |
| Trento | 81 | Compreso 20-50% | 32 | 39,5% |
| Udine | 281 | Oltre 50% | 153 | 54,4% |
| Varese | 68 | Oltre 50% | 9 | 13,2% |
| Venezia | 713 | Oltre 50% | 247 | 34,6% |
| Verona | 612 | Oltre 50% | 88 | 14,4% |
| Viareggio | 182 | Fino 20% | 0 | 0,0% |
| Vicenza | 275 | Oltre 50% | 184 | 66,9% |
| Vigevano | 120 | Compreso 20-50% | 60 | 50,0% |
| Viterbo | 119 | Fino 20% | 28 | 23,5% |
| San Giovanni in Persiceto | 47 | Oltre 50% | 19 | 40,4% |
| Zola Predosa | 45 | Oltre 50% | 24 | 53,3% |
| San Lazzaro di Savena | 58 | Oltre 50% | 50 | 86,2% |

6.g.5 - Interventi previsti da Telecom Italia a seguito dell'aggiudicazione delle gare BUL Campania, Molise e Calabria

6.g.5a - Progetto BUL Campania

Obiettivo del Progetto BUL Campania è la realizzazione, in almeno 80 comuni “mandatori”, di nuove infrastrutture ottiche passive abilitanti alle reti NGAN in grado di erogare servizi alle pubbliche amministrazioni, alle imprese e ai cittadini residenti nelle aree individuate dal Bando di Gara. Il progetto si prefigge di contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea, abilitando, in termini tecnici, diverse quote di popolazione, a connessioni con velocità di 30 e 100 Mbit/s, con architettura di rete aperta, neutrale ed utilizzabile ai fini della costruzione delle reti NGAN in differente tecnologia.

In particolare, la copertura prevista da Telecom Italia nella proposta di progetto presentata, è relativa a 119 Comuni (che includono gli 80 considerati “mandatori” da MISE/Infratel) e 173 Aree di centrale; le infrastrutture che saranno realizzate consentono di conseguire i seguenti livelli di copertura:

- 986.000 unità immobiliari abilitate a 30 Mbit/s, ovvero con fibra ottica fino agli armadi ripartilinea e ai punti di concentrazione dei reparti elementari di rete rigida dell'attuale rete di accesso in rame;
- 166.000 unità immobiliari abilitate a 100 Mbit/s, ovvero con fibra terminata all'interno degli edifici in un Optical Termination Box (OTB).

Il progetto sarà realizzato nel biennio 2014 - 2015. La copertura prevista da Telecom Italia per l'anno 2014 è relativa a 36 comuni e 52 aree di centrale in cui è prevista la realizzazione di infrastrutture ottiche per l'abilitazione dei servizi 30 Mbit/s per 469.727 unità immobiliari (sole infrastrutture in rete primaria). Al 30 dicembre 2014 risultano passate in primaria 501.952 unità immobiliari, con un livello superiore quindi agli obiettivi dell'anno.

Su 27 dei 36 comuni, Telecom Italia prevede entro il 2014 di equipaggiare alcuni armadi con moduli ONU VDSL2 per rendere possibile la fornitura di servizi ultra broadband tramite infrastruttura di rete FTTCab. Nella tabella seguente sono riportati gli obiettivi di copertura VDSL2 in termini di percentuale di armadi equipaggiati e gli avanzamenti al 31 dicembre 2014 in tutti i 27 comuni del piano FTTCab 2014 di Telecom Italia che ricadono nel progetto BUL Campania.

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|---------------------------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Arzano | 93 | Compreso 20-50% | 11 | 11,8% |
| Aversa | 113 | Compreso 20-50% | 7 | 6,2% |
| Baronissi | 46 | Compreso 20-50% | 10 | 21,7% |
| Battipaglia | 107 | Compreso 20-50% | 24 | 22,4% |
| Brusciano | 30 | Compreso 20-50% | 0 | 0,0% |
| Calvizzano | 25 | Compreso 20-50% | 0 | 0,0% |
| Casagiove | 72 | Compreso 20-50% | 18 | 25,0% |
| Casavatore | 106 | Compreso 20-50% | 8 | 7,5% |
| Castellammare di Stabia | 184 | Compreso 20-50% | 20 | 10,9% |
| Cercola | 30 | Oltre 50% | 2 | 6,7% |
| Cicciano | 37 | Oltre 50% | 20 | 54,1% |
| Crispano | 159 | Compreso 20-50% | 8 | 5,0% |
| Eboli | 72 | Compreso 20-50% | 20 | 27,8% |
| Fisciano | 20 | Compreso 20-50% | 0 | 0,0% |
| Giffoni Valle Piana | 30 | Oltre 50% | 0 | 0,0% |
| Grumo Nevano | 96 | Compreso 20-50% | 9 | 9,4% |
| Maddaloni | 71 | Compreso 20-50% | 5 | 7,0% |
| Marano di Napoli | 94 | Compreso 20-50% | 0 | 0,0% |
| Mugnano di Napoli | 42 | Compreso 20-50% | 1 | 2,4% |
| Nola | 106 | Compreso 20-50% | 27 | 25,5% |
| Pomigliano d'Arco | 90 | Compreso 20-50% | 9 | 10,0% |
| Portici | 61 | Compreso 20-50% | 5 | 8,2% |
| Quarto | 60 | Compreso 20-50% | 10 | 16,7% |
| San Giorgio a Cremano | 102 | Compreso 20-50% | 5 | 4,9% |
| San Sebastiano al Vesuvio | 77 | Compreso 20-50% | 4 | 5,2% |
| Santa M. Capua Vetere | 124 | Compreso 20-50% | 4 | 3,2% |
| Sant'Arpino | 32 | Oltre 50% | 13 | 40,6% |

6.g.5b - Progetto BUL Molise

Obiettivo del Progetto BUL Molise è la realizzazione, in almeno 3 comuni “mandatori”, di nuove infrastrutture ottiche passive abilitanti alle reti NGAN in grado di erogare servizi alle pubbliche amministrazioni, alle imprese e ai cittadini residenti nelle aree individuate dal Bando di Gara. Il progetto si prefigge di contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda Digitale Europea, abilitando, in termini tecnici, diverse quote di popolazione, a connessioni con velocità di 30 e 100 Mbit/s, con architettura di rete aperta, neutrale ed utilizzabile ai fini della costruzione delle reti NGAN in differente tecnologia.

In particolare la copertura prevista da Telecom Italia nella proposta di progetto presentata, è relativa a 4 Comuni (che includono i 3 considerati “mandatori” da MISE/Infratel) e 8 Aree di centrale; le infrastrutture che saranno realizzate consentono di conseguire i seguenti livelli di copertura:

- 31.000 unità immobiliari abilitate a 30 Mbit/s, ovvero con fibra ottica fino agli armadi ripartilinea e ai punti di concentrazione dei reparti elementari di rete rigida dell’attuale rete di accesso in rame;
- 3.200 unità immobiliari abilitate a 100 Mbit/s, ovvero con fibra terminata all’interno degli edifici in un Optical Termination Box (OTB).

Il progetto sarà realizzato nel biennio 2014 - 2015. Gli interventi programmati da Telecom Italia per l’anno 2014 interessavano tutti i 4 comuni e le 8 aree di centrale del progetto e prevedevano la realizzazione di infrastrutture ottiche per l’abilitazione dei servizi 30 Mbit/s per 9.000 unità immobiliari (sole infrastrutture in rete primaria).

Telecom Italia non prevedeva nel 2014 di equipaggiare armadi con moduli ONU VDSL2 in queste aree.

6.g.5c - Progetto BUL Calabria

Obiettivo del Progetto BUL Calabria è la realizzazione, in almeno 155 comuni “mandatori”, di nuove infrastrutture ottiche passive abilitanti alle reti NGAN in grado di erogare servizi alle pubbliche amministrazioni, alle imprese e ai cittadini residenti nelle aree individuate dal Bando di Gara. Il progetto si prefigge di contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda Digitale Europea, abilitando, in termini tecnici, diverse quote di popolazione, a connessioni con velocità di 30 e 100 Mbit/s, con architettura di rete aperta, neutrale ed utilizzabile ai fini della costruzione delle reti NGAN in differente tecnologia.

In particolare la copertura prevista da Telecom Italia nella proposta di progetto presentata, è relativa a 223 Comuni (che includono i 155 considerati “mandatori” da MISE/Infratel) e 359 Aree di centrale; le infrastrutture che saranno realizzate consentono di conseguire i seguenti livelli di copertura:

- 796.100 unità immobiliari abilitate a 30 Mbit/s, ovvero con fibra ottica fino agli armadi ripartilinea e ai punti di concentrazione dei reparti elementari di rete rigida dell’attuale rete di accesso in rame.

Il progetto sarà realizzato nel biennio 2014 – 2015. La copertura prevista da Telecom Italia per l'anno 2014 era relativa a 4 comuni e 6 aree di centrale in cui era prevista la realizzazione di infrastrutture ottiche per l'abilitazione dei servizi 30 Mbit/s per 14.532 unità immobiliari (sole infrastrutture in rete primaria).

Su 2 dei 4 comuni, Telecom Italia prevedeva entro il 2014 di equipaggiare alcuni armadi con moduli ONU VDSL2 per rendere possibile la fornitura di servizi ultra broadband tramite infrastruttura di rete FTTCab. Nella tabella seguente sono riportati gli obiettivi di copertura VDSL2 in termini di percentuale di armadi equipaggiati e gli avanzamenti al 31 dicembre 2014 nei due comuni del piano FTTCab 2014 di Telecom Italia che ricadono nel progetto BUL Calabria.

| Località | Armadi potenziali totali | % cabinet VDSL2 da realizzare a fine 2014 rispetto ad armadi totali | Armadi realizzati 2014 | Percentuale su totale |
|-----------|--------------------------|---|------------------------|-----------------------|
| Rende | 83 | Compreso 20-50% | 29 | 34,9% |
| Squillace | 10 | Oltre 50% | 1 | 10,0% |

6.g.6 - Gli obblighi regolamentari di Telecom Italia riguardo al Subloop ULL

La delibera AGCOM N. 747/13/ CONS prevede i seguenti meccanismi di collocazione per l'accesso al subloop ULL.

- a. **Cabinet non ancora adattati per NGAN.** Si tratta della situazione in cui Telecom Italia non ha ancora realizzato il soprizzo sul cabinet originario e, intendendo predisporne uno, riceve una manifestazione d'interesse da parte di un altro Operatore. In questo caso Telecom Italia prevede, previo impegno vincolante dell'Operatore richiedente a remunerare quest'ultima dei costi sostenuti per l'intero processo, l'adeguamento del cabinet in modo da renderlo in grado di ospitare anche il mini DSLAM dell'Operatore interessato (inclusa Telecom Italia). Nel caso in cui siano giunte più di una manifestazione di interesse e non sia possibile realizzare un soprizzo per tutti gli OLO interessati, Telecom Italia realizza, previo impegno vincolante degli Operatori richiedenti a remunerare quest'ultima dei costi sostenuti per l'intero processo, un cabinet aggiuntivo finalizzato ad ospitare i miniDSLAM degli OLO richiedenti.
- b. **Cabinet già adattati con soprizzo.** Nel caso in cui Telecom Italia abbia già realizzato il soprizzo del cabinet originario, restano in vigore le attuali modalità di collocazione. Laddove tecnicamente fattibile, tuttavia, in caso di richiesta di un solo OLO, Telecom Italia dovrà consentire l'adattamento dell'attuale soprizzo in modo da ospitare un ulteriore OLO richiedente, previo impegno di quest'ultimo a remunerare Telecom Italia per gli eventuali costi sostenuti. Laddove vi sia un interesse da parte di più OLO, questi possono concordare, tra loro, di realizzare un cabinet comune in prossimità di quello di Telecom Italia (la realizzazione è a carico degli OLO).

La stessa delibera AGCOM N. 747/13/ CONS descrive a grandi linee una procedura di annuncio e prenotazione nel caso in cui Telecom Italia intenda realizzare nuove infrastrutture di accesso (cabinet) o realizzare gli adeguamenti per NGAN di cabinet esistenti. La delibera AGCOM N. 155/14/CONS definisce in dettaglio detta procedura di annuncio. In particolare, si definisce una procedura cosiddetta “di annuncio” approvata in due versioni; la prima versione (procedura “a regime”) riguarda i cabinet per i quali i lavori di adeguamento non sono ancora iniziati da parte di Telecom Italia (realizzazioni per gli anni ≥ 2015), mentre la seconda (procedura “transitoria”) relativa ai cabinet per i quali Telecom Italia, alla data del primo annuncio, ha già iniziato i lavori (intesi anche come richiesta permessi o opere allaccio energia, invio degli ordini ai costruttori).

Di seguito si riporta la descrizione di entrambe le procedure.

Procedura d’annuncio “a regime” per l’anno X ($X \geq 2015$):

- 1.** Entro giugno anno X-1 TI comunica sul proprio portale www.wholesale.telecomitalia.com il Piano Annuale per l’anno X (per Città e per Area di Centrale - AdC - per Città).
- 2.** Entro giugno anno X-1 TI comunica sul proprio portale il Programma Trimestrale gennaio-marzo anno X (per AdC, per armadi per AdC, con indicazione delle coordinate geografiche e copertura). Entro settembre anno X-1 TI comunica sul proprio portale il Programma Trimestrale aprile-giugno anno X (per AdC, per armadi per AdC, con indicazione delle coordinate geografiche e copertura). Entro dicembre anno X-1 TI comunica sul proprio portale il Programma Trimestrale luglio-settembre anno X (per AdC, per armadi per AdC, con indicazione delle coordinate geografiche e copertura). Entro marzo anno X TI comunica sul proprio portale il Programma Trimestrale ottobre-dicembre anno X (per AdC, per armadi per AdC, con indicazione delle coordinate geografiche e copertura).

Il suddetto Programma Trimestrale è vincolante salvi giustificati motivi quali, ad esempio, mancati o ritardati rilasci di autorizzazione da parte di Enti Terzi, onerosità di lavorazioni legate alla localizzazione degli armadi (pavimentazioni particolari, eccessive distanze, mancanza di infrastrutture idonee), eventi esogeni legati ad indisponibilità delle infrastrutture previste, cause di forza maggiore.

- 3.** Ogni 3 mesi, entro 15 giorni dalla comunicazione del Programma Trimestrale di cui al punto 2, ciascun OLO interessato ad alloggiare la propria ONU in un armadio adiacente o sopralzo posto su quello di TI dichiara la propria “Manifestazione di Interesse” sul portale/casella di TI, indicando il numero di armadi o sopralzi che intende richiedere per ciascuna Città e AdC del suddetto Programma Trimestrale. Nel caso di AdC dove l’OLO non abbia interesse, lo stesso indica la quantità “0” in corrispondenza dell’AdC. Nel caso di AdC di interesse e l’OLO non sia interessato a tutti gli armadi ivi afferenti, per ogni armadio dove l’OLO abbia interesse dovrà indicare “SI”.
- 4.** Gli OLO che entro il termine di cui al punto 3 non dichiarano a TI la propria “Manifestazione di Interesse” possono aderire alla procedura in oggetto relativa al successivo Programma Trimestrale.
- 5.** TI fornisce agli OLO che hanno manifestato il proprio interesse una stima preliminare dei costi (pre-

ventivo), inclusivi del costo dell'armadio (pro-capite) e dei costi accessori, entro 15 giorni dal termine di cui al punto 3. La stima di costo è basata su elementi standard e tiene conto della distanza dell'armadio degli OLO da quello di TI, della tipologia di armadio (adiacente esterno, interrato, sopralzo) e del numero di OLO che hanno manifestato interesse per armadio.

6. Entro 15 giorni dal termine di cui al punto 5 (comunicazione del preventivo) gli OLO che hanno inizialmente dichiarato la propria "Manifestazione di Interesse", devono dichiarare, sullo stesso portale/casella di TI, la propria "Accettazione del Preventivo" o la propria "Rinuncia del Preventivo". Entro le ore 24:00 del giorno successivo al termine precedente, nel caso in cui l'OLO che ha inizialmente aderito si trovi ad essere rimasto l'unico in un certo armadio, lo stesso può comunicare la propria rinuncia.
7. TI, entro i successivi 7 giorni dal termine di cui al punto 6, invia agli OLO che hanno accettato il preventivo nei termini di cui al punto 6, le offerte economiche per essi vincolanti, salvi conguagli da effettuarsi al termine dei lavori, dove si terrà conto anche degli eventuali armadi non realizzati da TI per quanto detto al termine del punto 2. Gli OLO, entro i successivi 3 giorni lavorativi dal termine di cui sopra, inviano a TI le offerte economiche sottoscritte per accettazione. In caso di richiesta di conguaglio, TI fornisce all'OLO l'evidenza, con il dovuto grado di dettaglio, dei costi sostenuti e sottostanti la richiesta.
8. A seguito della ricezione da parte di TI delle offerte economiche di cui sopra accettate dagli OLO, TI si fa carico dell'acquisto degli armadi (o sopralzi) necessari ed avvia i relativi lavori di predisposizione (richieste permessi, attività installazione, ecc.).

Procedura d'annuncio "transitoria" per l'anno 2014:

1. Telecom Italia comunica, sul proprio portale www.wholesale.telecomitalia.com, entro 30 giorni solari dalla notifica del presente provvedimento, l'elenco degli armadi da adattare in ottica NGA nel corso del 2014 e per i quali ha già avviato i lavori di predisposizione (per Città e per Area di Centrale -AdC- per Città, con indicazione delle coordinate geografiche e copertura). Il suddetto elenco è vincolante salvi giustificati motivi quali, ad esempio, mancati o ritardati rilasci di autorizzazione da parte di Enti Terzi, onerosità di lavorazioni legate alla localizzazione degli armadi (pavimentazioni particolari, eccessive distanze, mancanza di infrastrutture idonee), eventi esogeni legati ad indisponibilità delle infrastrutture previste, cause di forza maggiore.
2. Entro 15 giorni dalla comunicazione di cui al punto 1, ciascun OLO interessato ad alloggiare la propria ONU in un armadio adiacente o sopralzo posto su quello di TI, dichiara la propria "Manifestazione di Interesse" sul portale/casella di TI, indicando il numero di armadi o sopralzi che intende richiedere per ciascuna Città e AdC. Nel caso di AdC dove l'OLO non abbia interesse, lo stesso indica la quantità "0" in corrispondenza dell'AdC. Nell'AdC di interesse ove l'OLO non sia interessato a tutti gli armadi ivi afferenti, per ogni armadio dove abbia interesse dovrà indicare "SI".
3. Gli OLO che entro il termine di cui al punto 2 non dichiarano a TI la propria "Manifestazione di Interesse" possono successivamente richiedere l'accesso alle infrastrutture eventualmente realizzate (sopralzo su *cabinet* multiOperatore adiacente a quello di TI).
4. TI fornisce agli OLO che hanno manifestato il proprio interesse una stima preliminare dei costi (preventivo), inclusivi del costo dell'armadio (pro-capite) e dei costi accessori, entro 15 giorni dal termine

di cui al punto 2. La stima di costo è basata su elementi *standard* e tiene conto della distanza dell'armadio degli OLO da quello di TI, della tipologia di armadio (adiacente esterno, interrato o sopralzo) e del numero di OLO che hanno manifestato interesse per armadio.

5. Entro **15 giorni** dal termine di cui al punto 4 (comunicazione del preventivo) gli OLO che hanno inizialmente dichiarato la propria "Manifestazione di Interesse", devono dichiarare, sullo stesso portale/casella di TI, la propria "Accettazione del Preventivo" o la propria "Rinuncia del Preventivo". Entro le ore 24:00 del giorno successivo al termine precedente, nel caso in cui l'OLO che ha inizialmente aderito si trovi ad essere rimasto l'unico in un certo armadio, lo stesso può comunicare la propria rinuncia. Nel caso tale Operatore non intenda rinunciare, lo stesso può richiedere a TI una valutazione dei costi, inclusi quelli accessori, per l'installazione di un armadio adiacente o di un sopralzo da posizionare sopra quello di TI.
6. TI, entro i successivi 7 giorni dal termine di cui al punto 5, invia agli OLO che hanno accettato il preventivo nei termini di cui al punto 5, le offerte economiche per essi vincolanti, salvi conguagli da effettuarsi al termine dei lavori, dove si terrà conto anche degli eventuali armadi non realizzati da TI per quanto detto al termine del punto 1. Gli OLO, entro i successivi 3 giorni lavorativi dal termine di cui sopra, inviano a TI le offerte economiche sottoscritte per accettazione. In caso di richiesta di conguaglio, TI fornisce all'OLO l'evidenza, con il dovuto grado di dettaglio, dei costi sostenuti e sottostanti la richiesta.
7. A seguito della ricezione da parte di TI delle offerte economiche di cui sopra accettate dagli OLO, TI si fa carico dell'acquisto degli armadi (o sopralzi) necessari ed avvia i relativi lavori di predisposizione (richieste permessi, attività installazione, ecc.).

La procedura transitoria è attuabile anche nei casi di cabinet già adattati in ottica NGAN, fermo restando che la realizzazione del sopralzo è soggetta a studio di fattibilità tecnica.

Procedura di annuncio per i cabinet già adattati in ottica NGAN.

Nei casi in cui Telecom Italia abbia già realizzato il sopralzo del cabinet originario, restano in vigore le attuali modalità di collocazione. Laddove tecnicamente fattibile, tuttavia, in caso di richiesta di un solo OLO, Telecom Italia dovrà consentire l'adattamento dell'attuale sopralzo in modo da ospitare un ulteriore OLO richiedente, previo impegno di quest'ultimo a remunerare Telecom Italia per gli eventuali costi sostenuti. Laddove vi sia un interesse da parte di più OLO, questi possono concordare, tra loro, di realizzare un cabinet comune in prossimità di quello di Telecom Italia (la realizzazione è a carico degli OLO), usufruendo della modalità di annuncio prevista. La delibera definisce inoltre le specifiche tecniche che Telecom Italia deve seguire per la realizzazione degli armadi adiacenti e dei relativi sopralzi e stabilisce per lo stesso gestore l'obbligo di predisporre un listino sulla base dei prodotti disponibili sul mercato. Agcom ribadisce che la richiesta dei permessi di legge per le opere necessarie alla realizzazione e posa in opera dell'armadio adiacente e dei relativi sopralzi è a cura di Telecom Italia che potrà curare anche l'allaccio dell'energia elettrica per conto dell'OLO, laddove concordato tra le parti, fermo restando che l'OLO è titolare del rapporto contrattuale con l'erogatore. Si precisa anche che in questo caso la proprietà e la manutenzione degli armadi, sopralzi e accessori rimangono in capo agli OLO.

6.H - GLI ALTRI GRUPPI DI IMPEGNI

6.h.1 - Gruppo di Impegni n. 8: L'integrazione della Contabilità Regulatoria di Telecom Italia e la determinazione dei *transfer charge*

Il quadro complessivo delle norme che regolano la Contabilità Regulatoria era stato inizialmente definito dalla Delibera n. 152/02/CONS, e successivamente completato ed affinato da successive Delibere dell'Autorità.

Il Gruppo di Impegni n. 8 (*Integrazione della Contabilità Regulatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge*) si inserisce all'interno del citato quadro regolatorio: esso prevede che Telecom Italia predisponga, nell'ambito di appositi contratti di servizio, le condizioni economiche di cessione interna dei servizi a Significativo Potere di Mercato che vengono forniti da Open Access alla funzione Retail. Tali contratti di servizio devono essere trasmessi all'Autorità per una sua approvazione. Fin dal suo insediamento, l'Organo di vigilanza ha controllato che Telecom Italia adempisse compiutamente i dettami previsti dal Gruppo di Impegni n. 8.

In particolare, è stato verificato che Telecom predisponesse i modelli atti a fornire una evidenza contabile separata per i servizi erogati da 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 dell'Operatore.

L'Autorità aveva avviato un tavolo tecnico congiunto con Telecom Italia, i cui lavori sono terminati nel 2011, allo scopo di consolidare l'approccio metodologico, ed approfondire le problematiche legate alla predisposizione dei modelli sopra citati.



Il Gruppo di Impegni n. 8 prevede che Telecom Italia predisponga, nell'ambito di appositi contratti di servizio, le condizioni economiche di cessione interna dei servizi a Significativo Potere di Mercato.

Successivamente, l'AGCom ha sottoposto a consultazione pubblica, con la Delibera n. 2/11/CONS, le Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di riferimento di Contabilità Regulatoria.

Nel mese di dicembre 2011, una volta acquisiti i relativi contributi e successivamente definite le risultanze di detta consultazione, l'AGCom ha adottato la Delibera n. 678/11/CONS recante "*Linee Guida in materia di Contabilità Regulatoria di rete fissa e contratti di servizio*". È stata così formalmente sancita l'ottemperanza alle dispo-

sizioni previste dal Gruppo di Impegni n. 8; sono state inoltre definite le modalità attuative degli obblighi posti in capo a Telecom Italia in materia di Contabilità Regulatoria di rete fissa, precedentemente individuati con le Delibere n. 731/09/CONS e n. 2/10/CONS.

L'Organo di vigilanza ha avuto modo di approfondire i contenuti delle nuove norme nel corso di una apposita audizione, nella quale Telecom Italia ha illustrato le novità apportate dalle nuove Delibere.

La Delibera n. 678/11/CONS prevede, in particolare, 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.

Inoltre, è prevista 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").

È importante sottolineare che le novità introdotte hanno determinato in capo a Telecom l'esigenza di procedere a rilevanti investimenti per gli sviluppi metodologici e dei sistemi dedicati.

Con riferimento ai Contratti di Servizio, nel mese di ottobre 2014 Telecom Italia ha inviato ad AGCom, e pubblicato sul portale Wholesale, i nuovi Contratti di Servizio dei servizi di accesso su rame per l'anno 2015.

Per quanto riguarda, invece, più specificamente la Contabilità Regulatoria con i *transfer charge* al prezzo,

Telecom Italia ha trasmesso ad AGCom la Contabilità Regulatoria di rete fissa 2011 e 2012; l'Autorità ha nominato il soggetto indipendente incaricato delle verifiche revisionali per il triennio 2011-13.

A Dicembre 2014 risultano completate le verifiche della Contabilità Regulatoria per l'esercizio 2011 (avviate il 26 Giugno 2014) e sono in corso quelle della Contabilità Regulatoria dell'esercizio 2012.

La Delibera n. 1/12/CONS, recante "Individuazione degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione", aveva infine 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. A dicembre 2014, però, tale procedimento non è stato ancora avviato.

Si è parimenti in attesa della deliberazione delle regole attuative per la definizione del *transfer charge* relativamente ai servizi di interconnessione a traffico su base IP.

Telecom Italia ha, al contempo, rappresentato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni osservazioni e proposte per il superamento di alcuni aspetti critici che sono emersi nel corso del processo di progressiva adozione e realizzazione dei *transfer charge*.

6.h.2 - Gruppo di Impegni n. 9: misure relative alle reti di accesso di nuova generazione

Il gruppo di Impegni n. 9 (*Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione*) contiene obblighi che Telecom Italia si è assunta in merito alle tematiche attinenti alla rete di accesso di nuova generazione in fibra ottica.

In particolare, tale Impegno prevedeva l'obbligo per Telecom di comunicare all'AGCom le offerte per l'accesso e la condivisione delle infrastrutture di posa, ed una proposta per la condivisione con gli Operatori

interessati degli investimenti per la realizzazione di nuove infrastrutture. L'Operatore doveva, inoltre, estendere il contenuto degli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti di nuova generazione, per i quali l'autorità avesse designato l'Operatore storico quale Operatore SPM.

L'Organo di vigilanza ha verificato nel corso degli anni scorsi il rispetto di tali obblighi.

Nel 2011 l'Autorità ha pubblicato la Delibera n. 1/11/CONS, recante “*Consultazione pubblica in materia di regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione*”, successivamente integrata dalla Delibera n. 301/11/CONS, che completavano previsioni già contenute tanto nella precedente Delibera n. 731/09/CONS che nella Raccomandazione della Commissione Europea sulla NGAN.

Successivamente, la Delibera n. 1/12/CONS, nel designare Telecom Italia quale Operatore SMP, completò il quadro regolatorio relativo alla disciplina applicabile ai servizi ed alle reti di nuova generazione.

In proposito, con la Determinazione n. 3/2012 l'Organo di vigilanza aveva avviato un'attività di analisi e di valutazione sul rapporto esistente tra il contenuto degli Impegni e la portata delle disposizioni di tali Delibere, al fine di individuare i nuovi ambiti di intervento e avviare le attività di controllo richieste. In particolare, si faceva riferimento al rapporto 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.



Tale Impegno prevedeva l'obbligo per Telecom di comunicare all'AGCom le offerte per l'accesso e la condivisione delle infrastrutture di posa ed una proposta per la condivisione con gli Operatori interessati degli investimenti per la realizzazione di nuove infrastrutture.

A valle di tale attività di analisi, con la Determinazione n. 11/2012 del 3 maggio 2012 l'Organo di vigilanza aveva approvato talune Raccomandazioni nei confronti di Telecom Italia, in ordine al Gruppo di Impegni n. 6 “*Garanzie di Trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso*” invitando in particolare Telecom Italia a integrare:

- le informazioni contenute nei Piani Tecnici NGAN/FTTCab con maggiori dettagli in relazione all'apertura alla commercializzazione delle aree armadio;
- la base dati messa a disposizione degli altri Operatori e di Telecom Italia Retail con le informazioni relative alla vendibilità del servizio FTTCab su numeri attivi.

Telecom Italia ha accolto tali Raccomandazioni, ed ha illustrato all'OdV le integrazioni apportate nei Piani Tecnici di Sviluppo della Rete Fissa di Accesso e nelle basi dati: le integrazioni relative ai Piani annuali e ai programmi trimestrali prevedono il numero di armadi presenti nelle aree di centrale oggetto di sviluppo, ed il numero di armadi delle suddette aree di centrale per Comune che verranno illuminati e resi disponibili per la vendita di servizi VDSL in architettura FTTCab.

Le integrazioni relative alle basi dati sono relative a:

- aree di centrale in cui sarà disponibile un OLT, con almeno 60 giorni di anticipo;
- copertura pianificata degli ONU, con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'apertura alla commercializzazione e, per ogni ONU, indicazione dell'OLT di appartenenza;
- associazione armadio-civici relativa agli armadi «pianificati», «in pronto vendita» e già «aperti alla vendita».

A luglio 2012, Telecom aveva inviato all'Autorità una proposta relativa al nuovo modello di equivalence sulla rete NGAN, considerando come pienamente operativi in tale ambito i Gruppi di Impegni nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8.

La Delibera n. 155/14/CONS del 9 aprile 2014 recante "Condizioni attuative degli obblighi di co-locazione e accesso al cabinet di cui alla Delibera 747/13/CONS", ai fini della fornitura del servizio "MultiOperator Cabinet", ha introdotto una procedura di annuncio applicabile ai cabinet da adeguare in ottica NGAN.

In particolare la procedura di annuncio a regime prevede che, a partire dal 2015, Telecom Italia pubblichi sul proprio portale (www.wholesale.telecomitalia.com) entro giugno di ciascun anno, le seguenti informazioni riferite all'anno successivo:

- il Piano Annuale (per Città e per Area di Centrale) dei cabinet da adeguare in ottica NGAN, ai fini della fornitura del servizio MultiOperator Cabinet;
- il relativo Programma Trimestrale gennaio-marzo.

A seguito di tale nuova previsione regolamentare, ed a valle della pubblicazione delle suddette informazioni, Telecom Italia, qualora necessario, aggiorna ed integra le informazioni contenute nei Piani Tecnici Pluriennali per lo Sviluppo della rete NGAN pubblicati ai sensi del Gruppo di Impegni n. 6 come definite nella Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 15/2012.

I suddetti Piani Tecnici Pluriennali NGAN vengono inoltre integrati con Comunicazioni aggiuntive ogni qualvolta Telecom Italia risulti aggiudicataria di bandi di gara regionali emessi dal Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione di infrastrutture per la banda ultra larga¹.

¹ Si tratta dei bandi che prevedono un finanziamento pubblico ai sensi del Regime d'aiuto n. SA.34199 (2012/N), concernente l'attuazione del "Piano Digitale Banda ultra larga", approvato dalla Commissione europea con Decisione C(2012) 9833 del 18 Dicembre 2012.

6.h.3 - Gruppo di Impegni n. 12: l'obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti

Secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 12, Telecom Italia deve trasmettere all'Organo di vigilanza, con cadenza trimestrale, un rapporto contenente i casi di attivazione di servizi non richiesti, portati all'attenzione dei tecnici di rete di Open Access da parte dei clienti finali, in occasione degli interventi effettuati sugli impianti per operazioni di Delivery/Assurance.

Il caso di attivazione di servizi non richiesti che non sono stati portati a conoscenza dei tecnici di Open Access nell'esercizio delle proprie funzioni esula dal perimetro di applicazione di questo Gruppo di Impegni.

Telecom Italia ha trasmesso con puntualità tali rapporti all'Organo di vigilanza. Quest'ultimo ha esaminato i dati ricevuti, ed ha potuto constatare come, nel corso dell'anno, non siano stati rilevati casi di attivazioni di servizi non richiesti portati a conoscenza dei tecnici; si conferma così il dato già evidenziatosi in occasione delle rilevazioni degli anni precedenti.



07

**Rapporti
con le Istituzioni
e gli Operatori.**

L'interazione continua e costante con le istituzioni e con i diversi protagonisti del mercato si è dimostrata, anche nel 2014, un accorgimento essenziale per la buona condotta del mandato conferito dagli Impegni all'Organo di vigilanza.

Accanto alla tradizionale attività di verifica delle segnalazioni ricevute dagli Operatori, interPELLI volti a riscontrare l'eventuale violazione delle imposizioni regolamentari da parte di Telecom Italia, il Board ha dato vita ad una serie di attività di studio e approfondimento il cui valore e le cui risultanze sono state rese possibili solo grazie al continuo confronto con i partner istituzionali e gli Operatori.

All'interno della cornice degli Impegni, l'Organo di vigilanza ha così potuto caratterizzare mirate condotte di sviluppo del modello attuale di equivalence, meditando i migliori interventi da apportare al modello stesso, in un'opera generale di adeguamento degli Impegni, con il primario obiettivo di incrementare le garanzie di non discriminazione e parità di accesso alla rete.

Sulla base di queste esperienze, viene riconfermata la ferma intenzione, analogamente all'anno appena trascorso, di avviare una serie di iniziative volte a rendere quanto più effettivo e solido il coinvolgimento di tutte le voci operanti nel perimetro d'attività dell'Organo di vigilanza, sulla scorta delle conoscenze e degli apprendimenti già sperimentati in questi due anni di mandato.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il confronto e il dialogo con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sono stati, nel 2014, continui e ininterrotti, con apprezzati accenti da ambedue le parti e ricorrenti stimoli di riflessione sulle tematiche rientranti nel contorno delle attività dell'Organo di vigilanza - da una parte - e sulle questioni regolamentari della rete d'accesso dall'altra.

Un importante appuntamento è stato quello del 28 gennaio 2014, in occasione del primo seminario di studio organizzato dal Board dell'Organo di vigilanza e gentilmente ospitato dall'Autorità. I temi discussi durante l'incontro hanno riguardato specifiche tematiche inerenti le azioni di vigilanza e controllo promosse dall'OdV, con il coinvolgimento di esperti internazionali nei settori della parità di accesso e dell'equivalence. Nello specifico, l'incontro è stato utile per approfondire le conoscenze concernenti il funzionamento del modello di equivalence esistente nel Regno Unito e le dinamiche di funzionamento ad esso sottese.

Il 13 febbraio 2014, in occasione di una formale audizione avanti il Consiglio dell'Autorità, l'Organo di vigilanza ha anticipato al Presidente e ai Commissari dell'Autorità stessa il bilancio del lavoro svolto nel suo primo anno di mandato e ha illustrato gli sviluppi futuri delle attività di controllo e di vigilanza sulla parità di trattamento, che sono stati successivamente resi pubblici e discussi nel corso del convegno organizzato in occasione della presentazione della Relazione annuale 2014, il 14 marzo 2014, all'Auditorium dell'Ara Pacis a Roma.

In occasione di detto incontro, il Presidente e i Commissari dell'Autorità hanno ringraziato i Componenti dell'Organo di vigilanza per l'interessante relazione svolta e hanno espresso i migliori auspici di buon lavoro per il complesso e articolato compito di controllo affidato dagli Impegni all'Organo medesimo.

Numerosi sono stati anche i confronti che il Board ha intrattenuto con rappresentanti dell'Autorità circa le tematiche e le sfide connesse con il rinnovamento e l'evoluzione del modello di equivalence. L'OdV, in varie occasioni, ha informato l'Autorità delle proprie attività interne di studio e definizione delle proposte di adeguamento da apportare agli Impegni nell'ottica del rafforzamento del principio di equivalence of access, possibilità offerta dalla Delibera n. 718/08/CONS trascorsi cinque anni dall'approvazione.

I risultati di tali attività sono stati presentati all'Autorità nell'audizione che si è tenuta ad inizio luglio, nell'ambito dell'indagine conoscitiva avente ad oggetto le tematiche riguardanti la concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni ed alle prospettive di investimento nelle reti a banda larga e ultra-larga, disposta congiuntamente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il 9 gennaio 2014.

Telecom Italia

Con Telecom Italia l'Organo di vigilanza ha intrapreso numerosi confronti durante l'anno, in occasione di incontri a sostegno dei procedimenti oggetto di verifica e di appuntamenti utili ad entrambe le parti per scambiarsi i diversi e qualificati punti di attenzione.

Di questi ultimi si dà conto brevemente nel seguito.

In apertura d'anno, Telecom Italia ha presentato al Board dell'OdV il nuovo sistema cartografico "Gioia". Durante l'interlocuzione del 28 gennaio

2014, rappresentanti di Open Access hanno presentato le principali caratteristiche della nuova strumentazione cartografica, un innovativo modello di gestione delle richieste OLO di accesso alle infrastrutture di posa di Telecom Italia.

Il 15 aprile 2014, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato i Responsabili di Telecom Italia che hanno illustrato al Board i contenuti principali del Piano industriale di sviluppo della rete per il triennio 2014-2016.

Nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2, l'Organo di vigilanza, il 13 marzo 2014, ha incontrato Telecom Italia nel corso di una riunione volta alla presentazione degli MBO 2014 riservati al personale dirigenziale coinvolto in dinamiche aziendali correlate alle prescrizioni della Delibera n. 718/08/CONS. Nel corso dell'incontro, Telecom ha avuto modo di illustrare al Consiglio gli obiettivi correlati agli Impegni, presentando altresì il consuntivo 2013, l'evoluzione dei parametri di riferimento e, in generale, la direttrice lungo la quale i risultati saranno calcolati per l'anno 2014.

Nell'ambito delle Raccomandazioni formulate a Telecom Italia dall'Organo di vigilanza nel concluso procedimento "S01/13", il 24 settembre 2014 l'OdV ha incontrato la medesima Società per fare il punto sull'incidenza del fenomeno dei KO apparato. L'Organo di vigilanza, in tale sede, ha accertato la progressiva diminuzione dei KO in questione, il cui tasso di incidenza si è ridotto in modo significativo risultando ormai prossimo allo zero; ciò anche grazie agli interventi raccomandati a Telecom Italia con la Determinazione di chiusura del procedimento in discorso.

Operatori alternativi

L'ascolto, la condivisione delle risultanze, la partecipazione e il contraddittorio con gli Operatori alternativi sono state caratteristiche sulle quali i compo-

nenti dell'Organo di vigilanza hanno giustificato il proprio impegno sin dal loro insediamento e che, anche nel corso del 2014, hanno mantenuto presenti e attuali.

L'adozione dei nuovi criteri per la gestione e la trattazione delle segnalazioni da parte degli OLO, esito finale di una consultazione pubblica condivisa e partecipata dai soggetti coinvolti, ha permesso di adottare una proceduralizzazione sistemica capace di favorire la trasparenza e gli interventi degli Operatori.

In virtù di ciò, il coinvolgimento e lo stimolo degli Operatori alternativi si è fatto concreto, in merito soprattutto ai due procedimenti di verifica ereditati dal 2013 e le cui istruttorie si sono dispiegate nel corso dell'anno oggetto della presente relazione e ricordate nei precedenti capitoli.

Inoltre, analogamente all'avvio delle attività volte alla verifica del rispetto del meccanismo c.d. a "Coda Unica" nel 2013, in simultaneità con l'approvazione del relativo provvedimento che disponeva l'avvio delle attività di verifica anche per l'anno 2014, l'Organo di vigilanza ha invitato i maggiori Operatori a segnalare eventuali criticità riscontrate o ad esprimere la propria valutazione in ordine all'attuale grado di funzionalità del sistema di accodamento degli ordinativi.

In riferimento agli incontri del Consiglio dell'Organo di vigilanza svolti all'interno dei procedimenti di verifica delle Segnalazioni poste alla sua attenzione nel 2013, e le cui attività di accertamento si sono dispiegate nel corso del 2014 va data nota, in particolare, dei momenti di confronto derivati dalle due segnalazioni "S02/13" e "S03/13". L'OdV ha incontrato, in appositi momenti a tale scopo organizzati, gli Operatori Fastweb e Welcome Italia, al fine di proseguire gli approfondimenti in merito a quanto denunciato dai rispettivi segnalanti.

In particolare, si dà conto degli incontri del 23 luglio 2014 tra l'Organo di vigilanza e l'Operatore Fastweb in relazione alle attività di analisi e approfondimento condotte all'interno del procedimento "S02/13" e sullo stato di avanzamento degli interventi posti in essere da Telecom Italia al fini di eliminare i disagi lamentati dall'Operatore.

All'interno della più complessa e articolata attività di verifica "S03/13", nella prima parte dell'anno il Board ha incontrato due volte l'Operatore segnalante (il 28 gennaio 2014 e il successivo 12 febbraio 2014). Gli incontri in esame hanno permesso di approfondire talune tematiche sottese alla segnalazione e di consolidare il perimetro di intervento delle analisi sino a quella data portate a compimento.

Negli incontri successivi (11 e 18 giugno, 22 luglio 2014) l'OdV e Welcome Italia, con la partecipazione di Telecom, hanno gettato le basi all'apertura del tavolo tecnico già illustrato nel Cap. 5, finalizzato all'analisi e alla risoluzione delle difficoltà incontrate dall'Operatore segnalante.

Nell'ambito, invece, del concluso procedimento "S01/13", si segnala l'audizione dell'Operatore Fastweb S.p.A. il 12 febbraio 2014 su richiesta dello stesso, nella quale si sono ampiamente discusse le risultanze istruttorie del procedimento in parola.

08

Glossario

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

Indice delle figure

CAP. 2

- La Governance dell'Organo di vigilanza pag. 15
- La Governance di Telecom Italia pag. 17

CAP. 3

- La lista dei mercati 2014/710, confrontata con lo scenario precedente pag. 36
- Distinzione tra reti a banda larga e reti NGA pag. 42
- Esperienze di piani nazionali di aiuti di Stato per lo sviluppo delle reti ultra-broadband pag. 44
- Sintesi dei contenuti principali della raccomandazione pag. 52
- Il caso olandese pag. 59

CAP. 4

- Tabella riepilogativa pag. 62

CAP. 5

- Flusso di gestione delle Segnalazioni e dei Reclami pag. 80
- La soglia temporale di riferimento N in funzione della tipologia di servizio pag. 83
- Figura 1 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi ULL nel periodo di osservazione 30 aprile - 18 settembre 2014 pag. 84
- Figura 2 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi ULL nel periodo di osservazione 23 settembre 2014 - 12 gennaio 2015 pag. 84
- Figura 3 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi WLR nel periodo di osservazione 30 aprile - 18 settembre 2014 pag. 85
- Figura 4 - Andamento dell'indice di funzionamento del CRM Wholesale per i servizi WLR nel periodo di osservazione 23 settembre 2014 - 12 gennaio 2015 pag. 85
- Segnalazioni e Reclami non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza pag. 91

CAP. 6

Cap. 6.a.

- Riepilogo Determinazioni anno 2014 pag. 93

Cap. 6.b.1

- Percentuali ordini in NPD nel 2014 pag. 99

Cap. 6.b.2

- Figura 2 - Diagramma di flusso della procedura NPD pag. 102

Cap. 6.b.3

- Tabella 1 - Dettaglio degli ordinativi esaminati nel corso delle verifiche pag. 103
- Figura 3 - Distribuzione geografica degli ordinativi esaminati pag. 104
- Tabella 2 - Riepilogo delle verifiche effettuate nel corso del 2014 pag. 105
- Figura 4 - Classificazione e distribuzione percentuale delle criticità riscontrate pag. 106

Cap. 6.c.2

- Figura 1 - Confronto obiettivi 2013 - 2014 pag. 112
- Figura 2 - Sintesi obiettivi correlati agli Impegni - 2014 pag. 113
- Figura 3 - Consuntivo 2013 pag. 114

Cap. 6.d.1

- Set completo dei KPI pag. 115

Cap. 6.e.

- Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento pag. 129
- Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari pag. 129
- Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari pag. 130
- Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico pag. 131
- Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico pag. 132
- Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico pag. 133
- Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access pag. 134
- Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business pag. 135
- Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative pag. 136
- Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione pag. 137
- Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni pag. 137
- Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti pag. 138
- Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore pag. 139
- Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo. pag. 140
- Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni pag. 141
- Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione pag. 142
- Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore pag. 143
- Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo pag. 143
- Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni pag. 144
- Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione pag. 145
- Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia pag. 146
- Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL pag. 147
- Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici pag. 147
- Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia pag. 149
- Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband pag. 149
- Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia pag. 150
- Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband pag. 150
- Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery pag. 151

Cap. 6.f.2

- Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per il progetto "On-Going" pag. 153
- Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per il progetto "On-Going Extended" pag. 154
- Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi ripartilinea pag. 155

- Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi ripartilinea pag. 156
- Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali pag. 157
- Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali pag. 157
- Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete pag. 158
- Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione pag. 159
- Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km-coppia) pag. 160

Cap. 6.f.3

- Figura 10 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg pag. 161
- Figura 11 - Numero di negativi rete risolti pag. 162
- Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici: confronto dati dicembre 2013 - dicembre 2014 pag. 164
- Figura 12 - Andamento nel tempo del numero delle centrali in semaforo giallo equipaggiate con DSLAM ATM e senza DSLAM IP pag. 165
- Figura 13 - Andamento nel tempo del numero delle centrali con DSLAM ATM sature e prive di DSLAM Ethernet pag. 166
- Figura 14 - Andamento nel tempo del numero delle centrali equipaggiate con DSLAM Ethernet/IP sature pag. 167
- Tabella 2 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati dicembre 2013 - dicembre 2014 pag. 168
- Figura 15 - Servizi bitstream simmetrici: Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione nel corso del 2014 pag. 168
- Figura 16 - Servizi bitstream simmetrici: Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2014 pag. 169
- Figura 17 - Servizi bitstream simmetrici: Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2014 pag. 169
- Figura 18 - Percentuale di percorsi di rete blindati rispetto al totale di ogni trimestre pag. 170
- Figura 19 - Numero progressivo delle segnalazioni recuperate ed espletate on field pag. 171
- Figura 20 - Numero progressivo degli armadi FTTCab per i quali si è provveduto alla bonifica delle aree di influenza pag. 171

Cap. 6.g.2

- Figura 1 - Lottizzazioni: Piano di avanzamento delle U.I. collegate nel corso del 2014 pag. 174
- Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: aree di centrale pag. 174
- Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: nuovi comuni pag. 175

Cap. 6.g.4

- Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia pag. 176
- Figura 5 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTCab di Telecom Italia pag. 177
- Tabella 3 - Consistenze ed incrementi previsti delle U.I. da raggiungere nel periodo 2014 - 2016 pag. 178
- Figura 6 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in primaria) pag. 179
- Figura 7 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria) pag. 179
- Figura 8 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN FTTCab (numero nuovi armadi equipaggiati) pag. 180
- Figura 9 - Stato di avanzamento della rete NGAN FTTCab rispetto agli obiettivi prefissati pag. 180

