

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2014 | Relazione Annuale

ATTIVITÀ E RISULTATI 2013

Indice

1. EXECUTIVE SUMMARY	pag 4
<i>Breve resoconto delle principali attività svolte nel 2013 e del contenuto della Relazione</i>	
2. LA GOVERNANCE DELLA RETE E LE FUNZIONI DELL'ORGANO DI VIGILANZA	pag 8
<i>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</i>	
3. EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO NAZIONALE E COMUNITARIO	pag 14
<i>Panoramica del contesto regolamentare di riferimento e delle sue recenti evoluzioni, a livello europeo e nazionale</i>	
4. CONFRONTO INTERNAZIONALE DEI MODELLI DI SEPARAZIONE DELLA RETE D'ACCESSO	pag 36
<i>Rassegna dei modelli più significativi di separazione e di regolamentazione della rete fissa d'accesso adottati in altri Paesi</i>	
5. SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag 50
<i>Relazione sulle segnalazioni che gli Operatori alternativi hanno inviato all'OdV nel corso dell'anno e chiusura di procedimenti aperti in esercizi precedenti</i>	
6. AZIONI SVOLTE E PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI	pag 66
<i>Il lavoro svolto dall'Organo di vigilanza nel corso dell'anno e i principali risultati conseguiti con approfondimenti sui singoli Gruppi di Impegni</i>	
7. RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E GLI OPERATORI	pag 168
<i>Focus sulle relazioni intrattenute dall'Organo di vigilanza con Agcom, Telecom Italia e gli Operatori alternativi</i>	
8. GLOSSARIO	pag 172
INDICE DELLE FIGURE	pag 174

La presente Relazione è stata redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A. e approvati con la Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Si precisa che le valutazioni espresse nella presente Relazione tengono conto delle informazioni e dei dati pervenuti all'Organo di vigilanza, ai sensi della Delibera AGCom n. 718/08/CONS, entro il 31 gennaio 2014.

1

Executive Summary

Sono proseguite nel 2013 le attività di controllo e di accertamento condotte dall'Organo di vigilanza e previste dalla Delibera n. 718/08/CONS in merito alla verifica dell'effettivo rispetto degli Impegni di garanzia di accesso alla rete, da parte di Telecom Italia, in prospettiva di una sempre maggiore tutela dei principi di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni fornite al mercato a tutela degli Operatori alternativi.

In quest'opera di valutazione ed analisi, al fine di applicare concretamente il mandato ricevuto, sono stati avviati numerosi studi ed approfondimenti indirizzati alla verifica dei principi di garanzia della parità di accesso e diversi altri aspetti inerenti il rispetto degli Impegni assunti volontariamente da Telecom Italia, dei quali si riporta una breve sintesi nel proseguito e per i cui dettagli si rinvia alle successive pagine della presente Relazione.

Un significativo punto di attenzione che il nuovo Consiglio dell'Organo di vigilanza, sin dal suo insediamento, ha voluto offrire, è lo sviluppo di un rapporto continuo e durevole con gli Operatori alternativi, nella convinzione che il costante dialogo e la ricorrente relazione possa apportare numerosi e qualificati benefici alle attività condotte dal Board. La piena convinzione della necessità di un attento e permanente ascolto delle esperienze degli OLO più rappresentativi è ritenuta una condizione necessaria per dare consapevolezza all'Organo di vigilanza circa le linee di intervento prioritarie del triennio da affrontare e rafforzare.

Sulla scorta di queste volontà, oltre ai ripetuti incontri con il management di Telecom Italia, occasioni volte, tra l'altro, a comprendere i futuri punti di sviluppo delle varie progettualità della rete di accesso, sono state avviate nuove e più intense interlocuzioni con i principali Operatori alternativi e l'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP).

Nel solco di questi enunciati è proseguita, nel corso dell'anno, la verifica di tutti gli aspetti riguardanti la concreta attuazione e il relativo funzionamento del Nuovo Processo di Delivery, dinamica realizzata da Telecom Italia in attuazione degli Impegni relativa al Gruppo n. 1.

Nel corso del 2013, l'Organo di vigilanza ha verificato il funzionamento dell'apertura della c.d. *Coda Unica* nei casi previsti di mancanza di risorse di rete all'atto dell'attivazione di un impianto per clienti *Retail* o OLO. Tali verifiche, svolte direttamente *on-field* sui sistemi gestionali realizzati da Telecom Italia, hanno avuto l'intento di constatare il pieno rispetto dell'automatismo nonché la tenuta generale dello sviluppo messo in esercizio a garanzia del rispetto del nuovo processo. In particolare, al fine di un pieno coinvolgimento degli Operatori alternativi su un tema di così ampia rilevanza, il Board ha ritenuto opportuno coinvolgere sin da subito i diversi attori del mercato, richiedendo ad essi gli elementi informativi che evidenziassero eventuali criticità del processo, così da indirizzare le relative attività di verifica e vigilanza.

La valutazione della correlazione del sistema di incentivazione manageriale di Telecom Italia al contenuto degli Impegni è stato un altro punto su cui si è concentrata l'attenzione dei Componenti dell'Organo di vigilanza. Un dialogo sempre aperto con la Società in parola ha permesso di approfondire ed esaminare talune modifiche con riguardo alle logiche di attribuzione degli MBO 2013 al personale dirigente con riferimento alle Funzioni Open Access e National Wholesale Services. L'interlocuzione, positiva e concreta, ha permesso di gettare le basi per una nuova stagione di collaborazione tra le due realtà, con l'obiettivo di una sempre migliore calibrazione dei risultati da assegnare al management in correlazione con il più ampio rispetto del principio di parità di trattamento.

Grande attenzione è stata poi rimessa, da parte dell'Organo di vigilanza, al processo in materia di separazione funzionale della rete d'accesso, avviato da Telecom Italia il 30 maggio 2013 e focalizzato verso la realizzazione dell'*Equivalence of Input*, con lo sviluppo, in tal modo, di condizioni di partenza paritarie per tutti gli operatori del mercato.

Parallelamente, prima della pausa estiva, sono state avviate le indagini tese alla realizzazione di una completa analisi conoscitiva dei processi di delivery e assurance di Telecom Italia, in modo da permettere all'Organo di vigilanza di esprimere le proprie valutazioni sulla congruità dei processi oggi in essere e formulare così le più opportune raccomandazioni alla Società, anche alla luce dell'eventuale adozione di un modello di *Equivalence of Input* per la fornitura all'ingrosso dei servizi di rete, come sopra ricordato.

L'Organo di vigilanza ha seguito con molto interesse e costante attenzione l'iniziativa del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 novembre 2013, che ha istituito un comitato ristretto formato da tre esperti indipendenti, con il compito di svolgere un'analisi dello stato attuale dell'infrastruttura di banda larga in Italia, degli investimenti sin qui fatti e dei piani di sviluppo dei principali gestori, nella prospettiva del raggiungimento degli obiettivi di copertura indicati dalla UE per il 2020. Le risultanze del Rapporto, presentate il 30 gennaio 2014, hanno permesso di trarre considerevoli spunti di riflessione sull'attuale stato della rete d'accesso e sulle prospettive future delle reti di nuova generazione.

In termini strettamente operativi, sono poi proseguite le analisi sull'evoluzione del contenuto dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso. L'Organo di vigilanza ha posto particolare attenzione ai Piani Tecnici, pluriennali e trimestrali, relativi allo sviluppo della rete fissa di accesso di nuova generazione, garantendo una costante attenzione al tema, vista l'importanza tecnologica che esso riveste e gli effetti, anche per i diversi Operatori, che saranno dispiegati nei prossimi anni.

La segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A. "*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 di Telecom Italia, ha tuttavia rappresentato l'occasione per formulare alcune Raccomandazioni alla Società medesima, al fine di perfezionare la casistica oggetto di doglianza, avviando parimenti un'indagine molto più estesa ed articolata sulle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. KO) opposte da Telecom Italia per presenza apparati di moltiplicazione di rete.

A sostegno dell'importanza che assume l'interlocuzione con gli Operatori alternativi, si richiama l'ulteriore segnalazione dell'Operatore Fastweb "*S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale*" e quella presentata dall'Operatore Welcome Italia S.p.A. "*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*". Sulla scorta dei fatti denunciati, sono state avviate due formali attività di verifica volte ad accertare il reale comportamento adottato da Telecom Italia, fasi istruttorie che, alla chiusura della presente relazione, sono tutt'ora in corso di svolgimento.

Nel solco della condivisione e della trasparenza delle proprie attività, l'Organo di vigilanza, ravvisando la necessità di modificare la propria procedura di trattazione delle segnalazioni e dei reclami risalente al 2009, ha avviato la sua prima Consultazione pubblica sulla proposta di modifica della procedura in parola. La scelta di condividere

preventivamente un atto in corso di perfezionamento, prima di adottare la decisione finale, rispecchia la specifica volontà dell'OdV di conferire la massima adesione e trasparenza alle proprie attività. Alla Consultazione hanno risposto positivamente alcuni Operatori che hanno trasmesso, a tale riguardo, i propri contributi, tutt'ora in corso di approfondimento e di valutazione, di concerto con l'Autorità di settore a cui è stato chiesto di formulare un parere sulle modifiche proposte.

L'Organo di vigilanza ha poi avviato specifiche analisi di settore per lo studio e la prevenzione del fenomeno dei c.d. "KO", tematica ancora di grande attualità anche dopo l'analisi svolta negli anni precedenti dall'OdV medesimo e le recenti pronunce sull'argomento da parte dell'Autorità antitrust.

A fine 2013 il Consiglio ha disposto una separata e specifica attività di controllo relativa all'insieme degli ordini di lavoro di tutti gli OLO respinti da Telecom Italia ed afferenti ad apparati multiplatori.

La verifica predisposta, della durata di dodici mesi, avrà come obiettivo quello di verificare la correttezza dei rifiuti restituiti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di impianti ULL in aree servite da apparato.

Nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, relativo alle garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno avviare delle specifiche attività di monitoraggio su alcuni indicatori che nel corso dell'anno avevano mostrato risultati tendenzialmente migliori relativi al trattamento riservato ai clienti *retail* di Telecom Italia rispetto a quegli degli altri Operatori. La necessità di assicurare un controllo circostanziato del livello di qualità offerto e del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nella gestione dei processi di fornitura dei servizi SPM da parte di Telecom Italia, ha prodotto la necessità di un approfondimento circa le cause che hanno determinato le citate disparità di valori.

Contestualmente, sul medesimo tema, l'Organo di vigilanza ha comunicato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la necessità, a proprio giudizio, di rivedere taluni degli indicatori ora in essere e sull'esigenza di avere a disposizione dei KPO correlati, in modo da poter realizzare un trasparente ed efficace confronto tra Indicatori e Obiettivi.

L'Organo di vigilanza ha inoltre avuto regolari incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, colloqui in cui sono state affrontate le molteplici problematiche relative ai temi del rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento e ai regimi di equivalenza di accesso alla rete fissa, individuando gli aspetti prioritari da affrontare e approfondire, e che sono stati oggetto di un'analisi comune in uno spirito di reciproca collaborazione. Si evidenzia, in particolare, l'audizione dell'8 luglio 2013. In quella sede, si è discusso ampiamente degli esiti emersi nel corso del procedimento afferente la Segnalazione sopra ricordata "S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream", confronto al termine del quale l'OdV ha trasmesso le proprie risultanze istruttorie agli uffici in relazione ad un analogo procedimento, avviato dal medesimo Operatore e incardinato presso l'Autorità stessa.

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

2

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

L'Organo di vigilanza è stato istituito il 1° aprile 2009 conformemente a quanto stabilito dagli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 718/08/CONS.

Il 1° dicembre 2012 si è insediato il nuovo Collegio composto dal Presidente, Prof. Antonio Sassano, e dai Consiglieri Prof. Marco Lamandini e Prof. Michele Polo.



Antonio Sassano

Professore Ordinario di Ricerca Operativa presso la Sapienza, Università di Roma, Antonio Sassano ha svolto ricerche nel campo dell'Ottimizzazione Combinatoria e del Progetto di Reti. È stato Presidente del Centro Interuniversitario di Ricerca Operativa e Editor della Rivista "Mathematical Programming".

Ha svolto attività di consulenza per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e per il Ministero dell'Economia e delle Finanze su questioni riguardanti la pianificazione dello spettro elettromagnetico. È stato Direttore Generale della Fondazione "Ugo Bordoni" e Membro del Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia Spaziale Italiana. Ha partecipato al gruppo di lavoro dell'Advisor del Comitato dei Ministri per l'assegnazione delle licenze GSM e UMTS. È membro dell'Advisory Board della Florence School of Regulation (European University Institute).



Marco Lamandini

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



Michele Polo

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

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza

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

L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, affidato alla responsabilità dell'Ing. Luca Regoli, assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornisce supporto operativo e svolge, su richiesta ed indicazioni dell'Organo medesimo, attività preparatorie ed accessorie per la trattazione delle segnalazioni e dei reclami. Fanno parte dell'Ufficio di vigilanza Marco De Grandis (responsabile area tecnica), Alessandro Mauro (responsabile area economica), 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, guidato dal Prof. Giulio Napolitano, e il 1° dicembre 2012 si è insediato il nuovo Board composto da tre Consiglieri.

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

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

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

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

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

Conformemente agli obblighi di trasparenza sanciti dall'articolo 21 del Regolamento, è stato creato uno specifico sito Internet dell'Organo di vigilanza (<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/>), disponibile anche in lingua inglese, attraverso il quale tutti gli interessati possono accedere alle informazioni relative: i) al ruolo e al mandato; ii) alla composizione del Collegio; iii) alle procedure e modalità di segnalazione e trattazione dei reclami; iv) al contenuto delle Determinazioni e delle Raccomandazioni.

Oltre al materiale documentale appena illustrato sono parimenti inseriti sul sito i comunicati stampa che sintetizzano il contenuto delle decisioni adottate e che contribuiscono a rendere trasparente, nei confronti dell'intero mercato e di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo di vigilanza.

LA GOVERNANCE DELL'ORGANO DI VIGILANZA



OPEN ACCESS

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

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

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

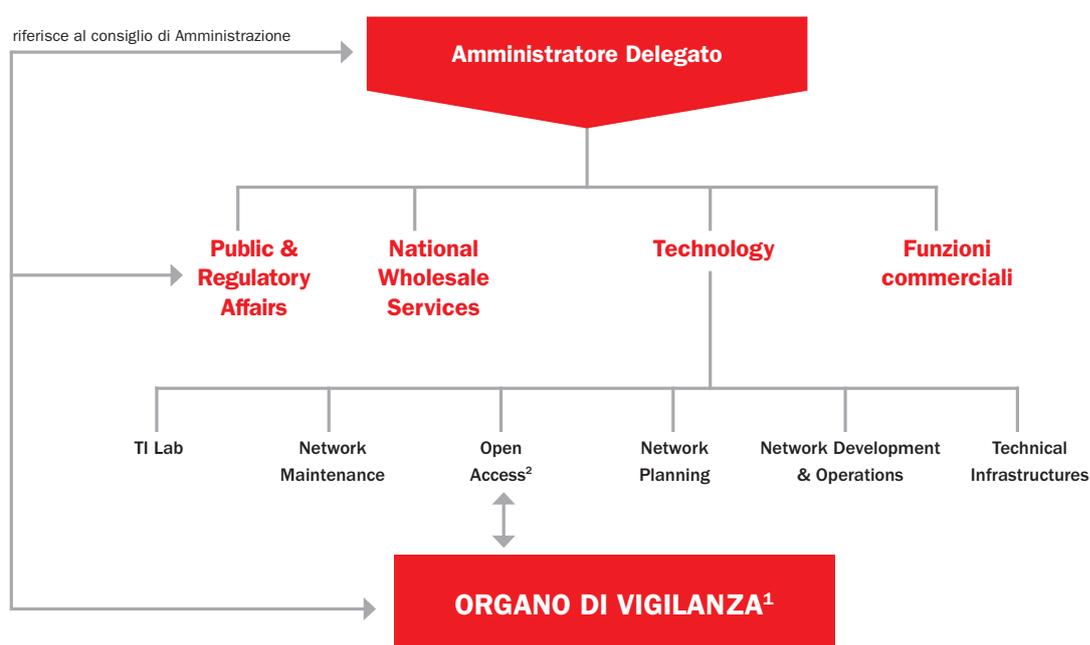
Open Access fornisce i propri servizi di accesso alla Direzione Commerciale *Retail* di Telecom Italia e agli Operatori alternativi attraverso la funzione National Wholesale Services, che costituisce il riferimento principale degli operatori per la gestione delle richieste commerciali e tecniche (dall'offerta,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

Il modello Open Access è caratterizzato dalla fornitura di servizi in termini di "Equivalence of Output" (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 e gestite autonomamente rispetto alle altre funzioni commerciali di Telecom Italia. Telecom Italia è organizzata secondo lo schema sotto riportato che prevede una dipendenza gerarchica diretta e distinta dei Responsabili delle funzioni Technology, National Wholesale Services e Public and Regulatory Affairs dall'Amministratore Delegato. La funzione Open Access è collocata alle dipendenze dirette del responsabile della Direzione Technology, Direzione che comprende al suo interno anche le funzioni TI Lab, Network Planning, Network Development & Operations, Network Maintenance e Technical Infrastructures.

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 Technology

3

Evoluzione del quadro
normativo di riferimento
nazionale e comunitario

3.1 - QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

Si riporta nel seguito una breve sintesi delle novità legislative e dei principali provvedimenti regolamentari nazionali in materia di comunicazioni elettroniche che più hanno avuto influenza nel quadro generale del mercato di riferimento.

La tutela degli interessi strategici nazionali

Per primo, si segnala il Decreto Legge n. 21 del 15 marzo 2012, convertito, con modificazioni, con la Legge n. 56 dell'11 maggio 2012, recante: «Norme in materia di poteri speciali sugli assetti societari nei settori della difesa e della sicurezza nazionale, nonché per le attività di rilevanza strategica nei settori dell'energia, dei trasporti e delle comunicazioni.»

Questo strumento normativo, i cui atti consecutivi si dispiegano anche nel 2013, si colloca nell'ambito di alcuni interventi legislativi adottati negli ultimi anni al fine di salvaguardare gli assetti proprietari delle società operanti in settori reputati strategici e d'interesse nazionale, attraverso l'introduzione di poteri speciali di governance societaria e di strumenti di difesa dalle scalate ostili.

In particolare, il decreto-legge riformula le condizioni e l'ambito di esercizio dei poteri speciali dello Stato sulle società operanti, tra gli altri, nel settore delle comunicazioni.

Il decreto ridefinisce l'ambito oggettivo e soggettivo, la tipologia, le condizioni e le procedure di esercizio dei poteri speciali da parte del Governo, quali la facoltà di dettare specifiche condizioni all'acquisito di partecipazioni, di porre il veto all'adozione di determinate delibere societarie e di opporsi all'acquisto di partecipazioni.

L'articolo 1 del provvedimento in parola reca la nuova disciplina dei poteri speciali esercitabili dall'esecutivo rispetto alle imprese operanti nei comparti della difesa e della sicurezza nazionale. L'articolo fissa in maniera puntuale il requisito per l'esercizio dei poteri speciali in questi comparti strategici, individuato nella sussistenza di una minaccia effettiva di grave pregiudizio per gli interessi essenziali della difesa e della sicurezza nazionale.

Il successivo art. 2 disciplina i poteri speciali inerenti agli attivi strategici nei settori dell'energia, dei trasporti e delle comunicazioni, prevedendo specifici poteri di veto a tutte quelle operazioni societarie, atti e delibere che diano luogo a una situazione eccezionale di minaccia effettiva di grave pregiudizio per gli interessi pubblici relativi alla sicurezza e al funzionamento delle reti e degli impianti e alla continuità degli approvvigionamenti.

Successivamente all'emanazione del provvedimento in parola, ha preso avvio il complesso iter di definizione dei quattro provvedimenti di attuazione del decreto medesimo:

- 1.** un regolamento ex Art. 1 comma 1 per l'individuazione delle attività di rilevanza strategica per il sistema di difesa e sicurezza nazionale;
- 2.** un regolamento ex Art. 1 comma 8 per l'individuazione delle procedure per l'attivazione dei poteri speciali nei settori della difesa e della sicurezza nazionale;

3. un regolamento ex Art. 2 comma 1 per l'individuazione tramite DPR delle attività di rilevanza strategica nei settori dell'energia, dei trasporti e delle comunicazioni;
4. un regolamento ex Art. 2 comma 9 per l'individuazione delle procedure per l'attivazione dei poteri speciali nei settori dell'energia, dei trasporti e delle comunicazioni.

In particolare, dopo l'approvazione del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 novembre 2012, n. 253 concernente il regolamento recante l'individuazione delle attività di rilevanza strategica per il sistema di difesa e sicurezza nazionale, con una successiva modifica intervenuta per mezzo del D.P.C.M. del 2 ottobre 2013, n. 129, sono state fatte rientrare nelle suddette attività di rilevanza strategica, e pertanto tutelate con i poteri speciali, le reti e gli 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.

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 31.1.2014.

Gli altri regolamenti sono al momento in fase di definizione.

Il quadro regolamentare nel percorso dell'Equivalence of Input

Con riferimento all'attività dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, numerosi provvedimenti sono intervenuti durante il 2013 su gran parte degli aspetti della materia, rilevanti anche per le attività svolte dall'Organo di vigilanza.

I Componenti dell'Organo di vigilanza, sin dal loro insediamento il 1° dicembre 2012, hanno inteso stringere una profonda collaborazione con l'Autorità di settore, come peraltro avvalorato nell'incontro con il Presidente dell'Autorità stessa e i Commissari il 21 febbraio 2013. Nel corso dell'audizione il Board dell'Organo di vigilanza ha illustrato gli sviluppi futuri delle attività di controllo dell'attuale modello di *Equivalence of Output* di Telecom Italia. In questo ambito, l'Autorità di settore, riconoscendo il ruolo svolto dall'Organo di vigilanza sulle misure intraprese a tutela della parità di trattamento, ha rinnovato l'augurio per la futura attività nel complesso e articolato compito di controllo della parità di accesso affidato dagli Impegni.

Una tematica innovativa nello scenario regolamentare affrontata dall'Autorità nel corso del 2013 è stata la volontà, da parte di Telecom Italia, di avviare il progetto di separazione della rete d'accesso ai sensi dell'art. 50 ter del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, processo avviato il 30 maggio 2013 dal Consiglio d'Amministrazione della Società medesima. La proposta, basata sul principio dell'*Equivalence of Input*, sarebbe stata realizzata mediante una societizzazione della propria rete di accesso.

A seguito delle varie interlocuzioni tra Telecom Italia e l'Autorità di settore, quest'ultima ha avviato un'analisi sui possibili riflessi dell'operazione sulle condizioni di mercato e concorrenziali, nonché sulla regolamentazione dei mercati dell'accesso e, a fine luglio 2013, l'Autorità ha valutato la proposta di Telecom Italia rispondente ai requisiti previsti dalle Linee guida del BEREC in materia di separazione funzionale.

Infine, nel corso del mese di novembre, Telecom Italia ha precisato all'Autorità la propria intenzione di focalizzare il progetto in parola essenzialmente sulla realizzazione dell'*Equivalence of Input*, con lo sviluppo, in tal modo, di condizioni di partenza paritarie per tutti gli operatori del mercato.

Spetterà all'Autorità decidere circa i tempi e i modi della successiva analisi coordinata dei mercati dell'accesso, prevista dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche nel caso in cui un operatore con significativo potere di mercato presenti una proposta di separazione della rete d'accesso.

Evoluzione della regolamentazione nelle reti di nuova generazione

In tema di interventi regolamentari nelle reti di nuova generazione svoltisi nel corso dell'anno, giova ricordare la cornice normativa all'interno della quale tutti i provvedimenti del 2013 hanno assunto forma, ovvero la portata innovativa della Delibera n. 1/12/CONS tesa a disciplinare i servizi di accesso NGN. Le nuove regole, conclusive dell'iter avviato con le Delibere nn. 731/09/CONS, 1/11/CONS e 301/11/CONS, in linea generale prevedono quanto segue.

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

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

Entrando maggiormente nello specifico circa i provvedimenti che nel corso del 2013 sono intervenuti a favore della disciplina delle reti di nuova generazione e nel solco tracciato dalla citata Delibera n. 1/12/CONS, l'Autorità ha avviato i seguenti procedimenti:

1. approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa al servizio di accesso NGAN end to end (mercato 4) disposta con la Delibera n. 15/13/CIR;
2. approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi di accesso NGAN (infrastrutture di posa locali, tratte di adduzione, fibre ottiche primarie e secondarie, segmenti di terminazione in fibra ottica) – mercato 4, approvata con la Delibera n. 9/13/CIR;
3. approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori (mercato 5), disposta con la Delibera n. 10/13/CIR;
4. approvazione delle linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio a banda ultralarga su fibra ottica, approvata con la Delibera n. 604/13/CONS;
5. avvio della Consultazione pubblica sullo schema di provvedimento concernente integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla Delibera n. 274/07/CONS per i casi di utilizzo dei servizi di accesso NGAN di Telecom Italia (accesso disaggregato alla sottorete locale, VULA FTTCab-FTTH, bitstream FTTCab naked e

condiviso, bitstream FTTH, end to end, accesso al segmento di terminazione in fibra ottica) e di rivendita a livello wholesale dei servizi di accesso, disposto con la Delibera n. 31/13/CIR e di cui alla successiva Delibera 611/13/CONS.

Sulla medesima tematica, l'Autorità, il 23 maggio 2013, ha avviato tre consultazioni pubbliche con le Delibere nn. 34/13 CIR, 35/13/CIR e 36/13/CIR relativamente alle Offerte di riferimento nella banda ultralarga in fibra ottica proposte da Telecom Italia, conformemente a quanto indicato nella ricordata Delibera n. 1/12/CONS.

In particolare, le consultazioni riguardano:

- 1.** l'approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2013 relativa ai servizi di accesso NGAN (infrastrutture di posa locali, tratte di adduzione, fibre ottiche primarie e secondarie, segmenti di terminazione in fibra ottica) mercato 4, approvata con la Delibera n. 34/13/CIR;
- 2.** l'approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2013 relativa al servizio di accesso NGAN end to end (mercato 4), approvata con la Delibera n. 35/13/CIR;
- 3.** l'approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2013 relativa ai servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori (mercato 5), approvata con la Delibera n. 36/13/CIR.

In aggiunta ad esse, con la Delibera n. 332/13/CONS è stata messa in consultazione pubblica la proposta di provvedimento relativa alle linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio a banda ultralarga su fibra ottica.

I provvedimenti sulle reti in rame

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

- 1.** la Delibera n. 239/13/CONS con la quale ha avviato la consultazione pubblica concernente la regolamentazione simmetrica in materia di accesso alle infrastrutture fisiche di rete (approvata successivamente con la Delibera n. 538/13/CONS del 30 settembre 2013);
- 2.** la Delibera n. 356/13/CONS con la quale ha avviato la consultazione pubblica relativa alla realizzazione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi d'interconnessione su rete fissa per gli anni 2013-2015;
- 3.** la Delibera n. 187/13/CONS con la quale ha definito i prezzi per l'anno 2012 dei servizi di terminazione su rete fissa offerti in modalità TDM dagli operatori alternativi notificati;
- 4.** la Delibera n. 537/13/CONS con la quale ha avviato il procedimento concernente "Obblighi di non discriminazione: aggiornamento della metodologia dei test di replicabilità";
- 5.** la Delibera n. 324/13/CONS con la quale ha disposto le linee guida in materia di Contabilità Regulatoria e contratti di servizio: servizi di interconnessione a traffico (approvata successivamente alle risultanze della consultazione pubblica disposta con la Delibera n. 641/12/CONS del 9 gennaio 2013);
- 6.** la Delibera n. 603/13/CONS con la quale ha avviato il procedimento di identificazione ed analisi del mercato della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata per fornire la capacità affittata o riservata (Mercato n. 6 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE).

In particolare, con l'approvazione della Delibera n. 238/13/CONS del 21 marzo 2013, l'Autorità ha avviato la consultazione pubblica sullo schema di regolamento concernente l'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE), per gli anni 2014-2016.

Lo schema di provvedimento, sottoposto a consultazione, affronta la definizione dei mercati rilevanti dei servizi all'ingrosso ed al dettaglio di accesso alla rete fissa sia in rame che in fibra, la valutazione del loro livello attuale e prospettico di concorrenza, nonché le misure regolamentari da adottare. L'obiettivo sotteso a questa misura sarà quello di fornire al mercato un quadro unitario delle condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi di accesso fisico e virtuale su un ampio orizzonte temporale che traguarda al 2016, al fine di garantire la certezza regolamentare necessaria per una pianificazione degli investimenti da parte degli operatori.

In materia di condizioni economiche per i servizi unbundling sulla rete in rame di Telecom Italia, con la Delibera n. 747/13/CONS, il Consiglio dell'Autorità ha approvato le condizioni economiche e tecniche dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2013 in merito ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 4), provvedimento questo adottato in esito alla procedura di cui all'art. 7B della Direttiva Quadro.

Infine, con la Delibera n. 91/13/CONS, l'Autorità ha riunito in un unico procedimento (precedentemente avviato con la Delibera n. 390/12/CONS avente ad oggetto 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) i due procedimenti avviati con le Delibere n. 41/12/CONS e n. 42/12/CONS riguardanti, rispettivamente, la definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete in fibra di Telecom Italia, e la valutazione dell'impatto regolamentare dell'introduzione di nuove tecniche trasmissive quale il vectoring nello sviluppo di reti di nuova generazione.

Gli interventi dell'Autorità Garante per il Mercato e la Concorrenza

Il 9 maggio 2013 l'Autorità Garante per il Mercato e la Concorrenza ha concluso l'accertamento di un abuso di posizione dominante nel mercato delle infrastrutture di rete da parte di Telecom Italia.

Dopo una lunga e complessa attività di verifica avviata il 23 giugno 2010, l'Autorità garante ha comminato alla Società una sanzione complessiva di 103,794 milioni di euro, contestando l'esistenza di due distinte condotte scorrette che hanno permesso all'ex monopolista di difendere le sue quote di mercato ostacolando, da una parte, l'offerta dei concorrenti alla clientela finale e rendendo tale offerta, dall'altra, non replicabile per la grande clientela business.

A seguito dell'istruttoria, Telecom Italia è stata riconosciuta responsabile dello sfruttamento della propria posizione dominante detenuta nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete locale e alla banda larga, ostacolando, in tal modo, l'espansione dei concorrenti nei mercati dei servizi di telefonia vocale e dell'accesso ad internet. Le due condotte censurate dall'Antitrust sono riportate di seguito.

- L'opposizione ai concorrenti di un numero ingiustificatamente elevato di rifiuti di attivazione dei servizi all'ingrosso (i c.d. KO).

Dai dati emersi nel corso dell'istruttoria è risultato che Telecom Italia ha trattato gli ordinativi provenienti dagli altri operatori in modo discriminatorio rispetto a quelli provenienti dalle proprie divisioni commerciali interne, adottando favoritismi verso questi ultimi. Nell'esercizio della propria discrezionalità, la Società ha ostacolato l'accesso dei concorrenti all'infrastruttura, rendendo, di fatto, significativamente più difficoltoso per gli altri operatori il processo di attivazione dei servizi di accesso alla rete rispetto ai clienti acquisiti da Telecom Italia direttamente. L'Antitrust ha valutato, tale atteggiamento, compromettente del principio di parità di trattamento a cui la Società si è impegnata ad attenersi. Per tale infrazione l'Autorità ha Deliberato una sanzione di 88,182 milioni di euro.

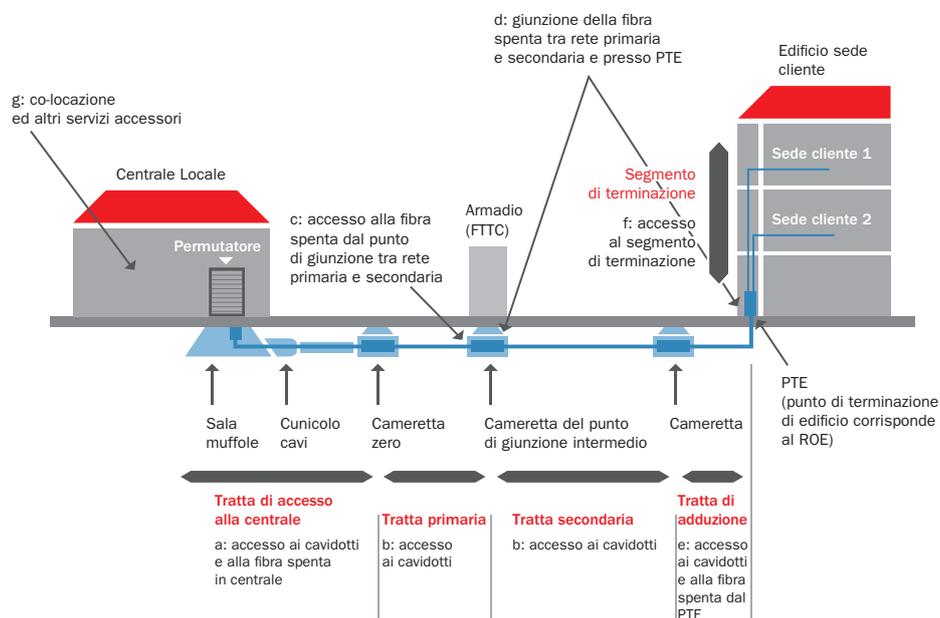
- Nel secondo capo di censura, Telecom Italia è stata riconosciuta responsabile di aver attuato una politica di scontistica alla grande clientela business per il servizio di accesso al dettaglio alla rete telefonica fissa, tale da non consentire a un concorrente altrettanto efficiente, di operare in modo redditizio e su base duratura nel medesimo mercato.

Nell'arco temporale oggetto dell'approfondimento (2009-2011) la Società in questione ha disegnato una politica tariffaria capace, dati i costi di accesso alla rete praticati agli altri operatori, di comprimere i margini dei concorrenti altrettanto efficienti, con effetti restrittivi della concorrenza sul mercato al dettaglio dei servizi di accesso alla grande clientela business.

Secondo l'Autorità garante, gli sconti che Telecom Italia ha praticato alla clientela sono stati indirizzati selettivamente ai clienti che ricorrono a procedure di selezione del fornitore e che sono collocati in aree aperte alla concorrenza, ove è disponibile il servizio di accesso fornito da altri Operatori (c.d. unbundling del local loop, ULL). L'analisi conclusiva dell'Antitrust ha dimostrato che Telecom non sarebbe stata in grado di offrire i servizi al dettaglio ai prezzi praticati senza subire perdite se avesse sostenuto i costi all'ingrosso praticati ai concorrenti. Per questa condotta l'Autorità ha Deliberato una sanzione di 15,612 milioni di euro.

Relativamente ai servizi tecnici accessori all'ingrosso alla rete fissa telefonica, nel marzo 2013 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un'istruttoria volta a verificare se le società Alpitel, Ceit Impianti, Sielte, Sirti, Site e Valtellina abbiano posto in essere condotte in grado di restringere la concorrenza in questo specifico mercato. Il provvedimento, avviato su segnalazione dell'Operatore Wind, 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*).

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



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

3.2 - QUADRO NORMATIVO COMUNITARIO E GLI INTERVENTI PIÙ SIGNIFICATIVI DEL 2013

Il quadro regolamentare generale

Il “Pacchetto Telecom”

Il cosiddetto “Pacchetto Telecom”, approvato definitivamente nel 2009, è costituito da un insieme di norme che 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. In particolare esso si sostanzia nei seguenti atti giuridici:

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

Il “Pacchetto” assegna nuovi strumenti alle Autorità nazionali di settore per quanto concerne più specificatamente le problematiche legate all’accesso alla rete fissa (possibilità di definire mercati subnazionali, di imporre agli Operatori “*la condivisione di elementi della rete e risorse correlate*”, nonché misure atte a favorire l’eliminazione del c.d. *digital divide*, principalmente nelle zone rurali). In particolare la Direttiva n. 2009/140/CE ha introdotto due nuovi articoli nella 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. 13 ter che prevede la possibilità da parte di un Operatore SPM di adottare volontariamente una misura di separazione della propria rete fissa d’accesso (c.d. separazione “volontaria”). L’Autorità nazionale di regolamentazione “*valuta l’effetto della transazione prevista sugli obblighi normativi esistenti*” e, a valle di una analisi dei mercati, decide se imporre, modificare o revocare gli obblighi in capo all’Operatore.

L'Italia ha recepito il “Pacchetto Telecom” nella propria legislazione nazionale in data 28 maggio 2012, con il Decreto Legislativo n. 70, che modifica il Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

La Strategia Europa 2020 e l'Agenda Digitale

Nel 2010 il Consiglio europeo ha approvato il programma “Europa 2020”, che punta a rilanciare l'economia dell'UE attraverso la ricerca del conseguimento di obiettivi in materia di occupazione, innovazione, istruzione, integrazione sociale e clima/energia. Tali obiettivi devono essere conseguiti attraverso interventi tanto a livello europeo che a livello nazionale. Una delle iniziative della Strategia Europa 2020 è l'“Agenda Digitale europea”, che contiene obiettivi e azioni che la Commissione intende promuovere per 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;
 - sottoscrizione da parte di almeno metà della popolazione dell'Unione di servizi *broadband* con velocità superiore ai 100 Mb.

Il *Digital Agenda Scoreboard* del 2013, cioè il documento che aggiorna sullo stato di avanzamento dei lavori in corso per il conseguimento degli obiettivi che ci si è prefissi, ha però fornito uno stato dell'arte poco confortante; infatti, al 31 dicembre 2012:

- il 54% del territorio è risultato raggiunto da una copertura superiore ai 30 Mb;
- solo il 2% della popolazione ha aderito a servizi con velocità almeno pari a 100 Mb.

La recente Raccomandazione della Commissione sulla non discriminazione e sulle metodologie di costo (v. dopo) presenta alcuni contenuti che possono essere letti come propedeutici o di stimolo al raggiungimento dei citati obiettivi dell'Agenda Digitale, in particolare per quanto attiene alla formulazione di misure atte a promuovere gli investimenti nelle reti di accesso di nuova generazione.

Il Progetto Connecting Europe Facility (CEF)

Il progetto Connecting Europe Facility, avviato dalla Commissione, ha l'obiettivo di fornire adeguati finanziamenti a progetti europei nei settori del trasporto, dell'energia e delle comunicazioni elettroniche.

Nel settembre del 2012 il Parlamento europeo ha pubblicato un rapporto che supportava nel complesso la visione della Commissione, ma riteneva opportuno che il finanziamento delle reti a banda larga avvenisse “*on a demand driven deployment*”.

Nel mese di novembre 2012 i capi di governo europei non raggiunsero un accordo sul budget comunitario per il settennato 2014-2020; le somme da destinare al progetto CEF, pertanto, non furono definite. La decisione è stata presa nel febbraio del 2013, ed è stata una decisione di deciso taglio dei fondi europei per il supporto ai servizi tlc, nell'ambito di un più complessivo quadro di crisi economica: infatti, le somme stanziare per l'ICT nell'ambito del progetto CEF ammontano ad 1 miliardo €, dai 9,2 miliardi € inizialmente cercati dalla Commissione. Il regolamento del CEF è stato approvato nel mese di dicembre 2013 dal Consiglio Europeo.

Il Commissario all'Agenda Digitale, Neelie Kroes, profondamente delusa, ha dichiarato che questa decisione metterà 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.

Mercato unico tlc

La proposta per l'adozione di un regolamento che definisca un mercato unico per le tlc nella UE è stata presentata nel mese di giugno 2013; il mese successivo una prima bozza di documento ha cominciato a circolare internamente alla Commissione, e nel corso dell'estate numerose modifiche sono state proposte.

Nelle intenzioni del Commissario per l'Agenda Digitale Kroes, realizzare un mercato unico per le telecomunicazioni potrebbe portare un incremento del PIL dell'ordine dell'1% l'anno, con uno stimolo, derivante dalla creazione di servizi digitali innovativi, alla competitività delle aziende europee ed all'occupazione. Alcune di tali istanze vanno incontro ai desiderata dell'industria continentale delle tlc, la quale vede tendenzialmente con favore misure che possano agevolare la creazione di un mercato europeo, e la nascita di Operatori di maggiori dimensioni capaci di operare a livello transnazionale.

La bozza ufficiale del documento è stata presentata dalla Commissione nel mese di settembre.

Il documento ha ricevuto numerose 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 ha discusso la proposta, e nel mese di dicembre gli Stati membri hanno espresso in modo ufficiale le proprie posizioni nel merito¹: sebbene gli obiettivi di fondo siano condivisi in maniera praticamente unanime, profonde divisioni sono invece emerse riguardo alle loro modalità di raggiungimento. Alcuni Paesi, tra cui la Francia, spingono per una dilatazione dei tempi di adozione di provvedimenti così importanti, mentre Italia e Germania si sono dette favorevoli a procedere senza indugio. Certamente temi quali l'eliminazione 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 sono visti di buon occhio da diversi Paesi, non solo per la perdita di sovranità nazionale che ciò comporterebbe, ma anche per il timore di ingenerare processi confusi e contraddittori. Appare comunque difficile che il nuovo pacchetto possa essere approvato entro il termine del mandato dell'attuale europarlamento, che scadrà nella primavera del 2014.

NOTE

¹www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_Data/docs/pressdata/en/trans/139939.pdf

Sintesi dei principali contenuti della proposta di mercato unico

ARGOMENTO	CONTENUTO
Autorizzazioni all'attività di fornitura di servizi di comunicazione elettronica	<p>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.</p> <p>In caso di dispute tra Operatori, è l'Autorità del Paese ospitante ad avere la competenza in materia.</p>
Analisi dei mercati	<p>La Commissione acquista potere di veto sui <i>remedies</i> proposti dalle Autorità in capo agli Operatori SPM.</p> <p>In occasione delle analisi sui mercati rilevanti, anche i <i>competitive constraints</i> esercitati dagli Over the top (OTT) – e non più solo quelli esercitati dagli Operatori tlc – devono essere presi in considerazione.</p>
Prodotti broadband all'ingrosso "europei" standardizzati	<p>I prodotti d'accesso all'ingrosso <i>broadband</i> virtuali – VULA – venduti nell'Unione devono rispettare determinati parametri minimi comuni a tutti i Paesi.</p> <p>Vengono poi definiti dei livelli minimi di qualità ai quali gli Operatori europei devono attenersi nell'offerta dei propri servizi.</p> <p>Si cerca in tal modo di eliminare le barriere che quegli Operatori transnazionali quali AT&T e BT Global Services incontrano nella offerta dei propri servizi in diversi Paesi.</p>
Spettro	<p>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 tempi di scadenza delle licenze armonizzate a livello europeo (<i>a common timetable for the EU</i>).</p> <p>La Commissione acquisisce potere di veto riguardo alla assegnazione di bande di spettro elettromagnetico da parte delle Autorità e delle Istituzioni nazionali.</p>
Net neutrality	<p>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.</p>

I temi riguardanti la parità interna-esterna: la non discriminazione, le metodologie di costo, la separazione funzionale

La separazione funzionale: la consultazione pubblica del BEREC del 2010

Il BEREC ha pubblicato nel 2010 una consultazione pubblica sulla separazione funzionale della rete d'accesso di Operatori SPM verticalmente integrati, al fine di definire linee guida che potessero supportare le Autorità nazionali di settore riguardo al nuovo strumento in oggetto ad esse riservato dal "Pacchetto Telecom" del 2009.

Un approccio flessibile è stato considerato da preferire, ed in questo senso la consultazione non mirava a definire in modo particolareggiato criteri di valutazione o elenchi esaustivi dei parametri da seguire per le National Regulatory Authorities (NRA). Al tempo stesso, il BEREC ha riconosciuto che criteri puramente qualitativi non possano essere considerati 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 ai modelli britannico, polacco e svedese, nel quadro di analisi delle modalità applicative dei nuovi articoli 13bis e 13ter della Direttiva Accesso. In particolare, il BEREC 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. Veniva peraltro specificato anche che queste esperienze erano maturate nel contesto del precedente "quadro regolamentare", costituendo quindi operazioni peculiari di uno specifico contesto nazionale di riferimento, volontariamente avviate dagli *incumbent*, al di fuori di un quadro regolamentare europeo strutturato.

Ad esito della consultazione pubblica, il BEREC ha pubblicato un documento finale; in tale documento veniva puntualizzato 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 complessità che si accompagnano a una siffatta operazione.

La consultazione pubblica della Commissione sul principio di non discriminazione e sulle metodologie di costo

Nel 2011 la Commissione ha lanciato due consultazioni pubbliche:

- una riguardante 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*);
- un'altra sulle 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*).

Tali consultazioni erano funzionali alla definizione di un nuovo pacchetto di misure che nelle intenzioni dovevano essere contenute in una Raccomandazione (strumento preferito alla Direttiva in quanto più rapido nelle procedure di approvazione ed attuazione) riguardante i temi della non discriminazione e della definizione delle metodologie di costo. La Commissione era preoccupata della crescente frammentazione normativa non solo con riferimento alle tematiche attinenti agli investimenti nelle nuove tecnologie, ma anche riguardo alla evoluzione generale del mercato unico europeo delle telecomunicazioni. Con riferimento alla tutela del principio di non discriminazione, il documento 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.

Il documento in consultazione esaminava i diversi comportamenti discriminatori che un Operatore SPM può mettere in atto; particolare spazio è stato dedicato al tema della definizione di indicatori capaci di fornire dettagli in

merito all'effettivo rispetto dei principi di parità interna-esterna da parte dell'Operatore verticalmente integrato. Il documento affrontava anche il tema della separazione funzionale introdotta dal nuovo articolo 13bis della Direttiva Accesso, con l'obiettivo di precisare quelle che sono le circostanze di mercato che possano giustificare l'adozione di siffatta misura.

La Raccomandazione sulla non discriminazione e sulle metodologie di costo

Il Commissario europeo per l'Agenda Digitale, Neelie Kroes aveva dichiarato nel mese di luglio 2012 che un alleggerimento dei remedies imposti in capo agli Operatori SMP faciliterebbe il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Agenda; ciò però potrebbe avvenire solo a condizione che vengano fissate ed osservate una serie di regole atte al rispetto del principio di non discriminazione, con particolare riferimento alle condizioni di accesso alla rete fissa, e venga altresì definito un quadro sufficientemente omogeneo a livello europeo per quanto concerne le *costing methodologies* per la determinazione dei prezzi dei servizi *wholesale*. Il Commissario inoltre ha dubitato che una riduzione dei prezzi dei servizi su rame possa costituire un incentivo per il passaggio alla fibra e ha anzi aperto alla possibilità di esentare gli *incumbent* dall'obbligo dell'orientamento al costo nella determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso su fibra ottica (con ciò contraddicendo in parte quanto contenuto nella precedente Raccomandazione NGA) a condizione però che venga assicurata a tutti gli Operatori la parità di accesso alla rete attraverso un sistema di *Equivalence of Input*².

Nel mese di dicembre 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.

Nel mese di marzo del 2013 il BEREC ha trasmesso alla Commissione il proprio parere: l'Organismo dei regolatori europei concordava con la Commissione sui principi generali contenuti nel documento, e sui suoi obiettivi di fondo. Il BEREC, però, apportava numerose limature al testo, e proponeva di riscrivere ex novo, insieme, l'intera sezione relativa alla definizione delle metodologie di costo.

Il mese di maggio 2013 è stato caratterizzato da un dibattito interno alla Commissione, con il DG Competition ed il DG Financial Affairs che hanno criticato su alcuni punti il documento della DG Connect. Quest'ultima ha quindi presentato al COCOM per un suo parere un documento contenente due importanti novità rispetto alla bozza precedente:

- la banda 8-10 € all'interno della quale il canone unbundling deve ricadere può essere sfiorata, 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 la Raccomandazione è stata infine adottata.

Si riporta di seguito una scheda che sintetizza i principali contenuti del documento.

NOTE

² Si riporta in proposito la definizione di *Equivalence of Input data* dal BEREC: "the downstream access product retailed by the incumbent consumes exactly the same physical upstream inputs as the downstream product supplied by competitors, e.g. same tie-cables, same electronic equipment, same space exchange etc. The product development process is therefore exactly equivalent as their provision in terms of functionality and price" (v. BEREC Guidance on functional separation under Articles 13a and 13b of the revised Access Directive and national experiences, pag. 7 (February 2011)).

Principali contenuti della Raccomandazione

Equivalence of Input, Equivalence of Output e Technical Replicability

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

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

- sulla rete in rame, l'Eol sarebbe eccessivamente oneroso, in quanto richiederebbe la modifica dei sistemi e dei processi in utilizzo;
- sulla rete in fibra ottica, invece, si può ritenere che la richiesta di fornire i servizi su base Eol possa essere proporzionata in considerazione dei limitati costi incrementali connessi alle modifiche dei sistemi, in buona parte ancora da realizzare, e ben bilanciata in particolare qualora si consideri che come contropartita l'Operatore dominante potrebbe essere esentato dall'obbligo di orientamento al costo nella determinazione dei prezzi dei servizi di nuova generazione. Si evidenzia come in questa seconda categoria rientrerebbero tutte le tipologie di servizi su fibra ottica (*wholesale inputs consisting wholly or partly of optical elements*). Il principio generale sancito dall'articolo 13bis della Direttiva Accesso, secondo cui le Autorità nazionali di regolamentazione possono imporre una separazione funzionale delle 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. Agli OLO deve essere assicurato l'accesso a tutte le informazioni tecniche e commerciali alle quali ha accesso la divisione *retail* dell'*incumbent* (punti 15, 16 e 17). L'Autorità dovrebbe richiedere all'Operatore dominante di effettuare un *technical replicability test* e riferirne i risultati prima di procedere al lancio di nuove offerte commerciali. In alternativa, l'Operatore storico deve notificare le nuove offerte all'Autorità 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

Il punto 51 recita:

"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*). Si noti che l'espressione *cost orientation* contenuta nel testo presentato a dicembre 2012 è stata sostituita dalla più ampia *regulated wholesale access prices*.

In particolare, poi, la Raccomandazione individua due differenti basket di inputs *wholesale* a cui applicare il modello di Eol, riconducibili ai seguenti:

- basket degli input *wholesale* NGA attivi e passivi;
- basket degli input *wholesale* NGA passivi e virtuali.

L'ANR dovrebbe decidere di non imporre o mantenere prezzi di accesso all'ingrosso regolamentati per gli input all'ingrosso attivi su NGA allorché, nella stessa misura, imponga all'operatore SMP obblighi di non discriminazione relativi agli input all'ingrosso

attivi e passivi su NGA, coerenti con:

- (a) l'Eol
- (b) gli obblighi in materia di replicabilità tecnica quando l'Eol non sia ancora pienamente applicata;
- (c) gli obblighi relativi al test di replicabilità economica

a condizione che la penetrazione effettiva degli input passivi all'ingrosso a monte, o degli input all'ingrosso non fisici o virtuali che offrono funzionalità equivalenti o ancora la presenza di infrastrutture alternative creino un vincolo dimostrabile sui prezzi al dettaglio.

L'ANR dovrebbe decidere di non imporre o mantenere prezzi di accesso all'ingrosso regolamentati per gli input all'ingrosso passivi su NGA o gli input all'ingrosso non fisici o virtuali che offrono funzionalità equivalenti, se, nella stessa misura, l'ANR impone all'operatore SMP obblighi di non discriminazione relativi agli input all'ingrosso passivi su NGA o agli input all'ingrosso non fisici o virtuali che offrono funzionalità equivalenti, coerenti con:

- (a) l'Eol
- (b) gli obblighi in materia di replicabilità tecnica quando l'Eol non sia ancora pienamente applicata; e
- (c) gli obblighi relativi al test di replicabilità economica

a condizione che

- l'ANR possa dimostrare che un prodotto offerto dall'operatore SMP sulla rete di accesso esistente e soggetto a un obbligo di controllo del prezzo orientato al costo può esercitare un vincolo dimostrabile sui prezzi al dettaglio; oppure
- l'ANR possa dimostrare che gli operatori che offrono servizi al dettaglio su una o più infrastrutture alternative non controllate dall'operatore SMP possono esercitare un vincolo dimostrabile sui prezzi al dettaglio.

I prezzi regolamentati devono comunque essere mantenuti sulle infrastrutture civili di accesso.

KPI

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

Economic replicability Test

Si ritiene che l'Autorità nazionale abbia effettivamente imposto l'obbligo di *economic replicability* solo nel caso in cui abbia fornito in un documento dettagliato in merito ad un *economic replicability test*, le procedure secondo le quali tale test verrà applicato e le misure che adotterà nel caso in cui il test darà un esito negativo. È stato tuttavia inserito nella versione finale un paragrafo che prevede che le condizioni riportate nel testo (Eol, *technical ed economic replicability*) non dovrebbero essere considerate tassativamente le uniche, bensì le Autorità hanno margine di manovra nel definirne opportunamente di altre a seconda dei contesti di mercato.

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

Dimostrando una particolare sensibilità nei confronti dei principi di *predictability* e di *stability*, la Commissione ha ritenuto che i prezzi dei canoni mensili dell'unbundling sul rame dovrebbero rientrare, entro il 2016 e per tutta l'Unione Europea, in un intervallo di valori compreso tra 8 e 10 €, come risultanza della applicazione della metodologia citata. 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. Inoltre, le espressioni contenute nel testo finale approvato a settembre 2013 appaiono più sfumate rispetto a quelle del testo proposto a dicembre 2012 (la frase "*the Commission expects the price to fall within a band*" è stata sostituita da "*the recommended costing methodology is likely to lead to average monthly rental price within a band...*").

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

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.

Geographic markets

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

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

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

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), ed il BEREC ha seguito un percorso suddiviso in tre tappe:

- una prima consultazione pubblica avente ad oggetto la definizione dei principi di massima in materia di non discriminazione;
- una seconda consultazione pubblica, avente ad oggetto la bozza di testo finale;
- infine l'adozione delle *Common Positions* in materia, avvenuta nel mese di dicembre 2012.

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

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

Le specifiche iniziative degli organismi europei per lo sviluppo delle reti NGAN

La Raccomandazione NGA

Nel 2010 la Commissione ha adottato la Raccomandazione 2010/572/EU contenente linee guida omogenee e comuni per gli Stati Membri UE in tema di realizzazione ed accesso alle nuove reti in fibra ottica (Raccomandazione NGA), per evitare il rischio di derive regolatorie ed il proliferare di approcci regolamentari plurimi e divergenti nei diversi Paesi. Scopo della raccomandazione è quello da un lato di tutelare il libero corso della concorrenza tra gli Operatori e, dall'altro, incoraggiare il *roll-out* delle nuove reti, riconoscendo per esempio un *risk premium* per gli investimenti effettuati dall'*incumbent* nell'ambito della definizione dei prezzi d'accesso. Sono state identificate misure atte a favorire l'ingresso di nuovi Operatori nel mercato, anche attraverso l'imposizione dell'obbligo di accesso alle infrastrutture di rete; 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. La libertà degli Operatori di scegliere tra tipologie punto-punto ovvero punto-multipunto è stata affermata, purché sia garantita la possibilità di accesso disaggregato. Le ANR dovrebbero infine assicurare che l'Operatore dominante elabori sistemi capaci di garantire agli OLO facilità di migrazione dal rame alla fibra.

Il contenimento dei costi di realizzazione delle reti NGAN

Nel 2012 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 avente ad oggetto le modalità con le quali sia possibile ridurre i costi di realizzazione della rete NGAN, con particolare riferimento ai costi civili di scavo e posa della fibra, che rappresentano l'80% delle spese complessive. Obiettivo della consultazione quello di acquisire informazioni su esempi virtuosi di *best practice*, quali il coordinamento dei lavori di scavo con lavori di altre utilities, il riutilizzo di condutture esistenti e la semplificazione delle procedure amministrative.

Ad esito di tale iniziativa, la Commissione ha pubblicato una proposta di regolamento, nel mese di marzo del 2013, per l'abbassamento dei costi di sviluppo delle nuove reti d'accesso in fibra ottica. Tra le proposte più significative:

- Le società di utilities (gas, elettricità, acqua, trasporti,...) dovranno sforzarsi di accogliere le richieste di accesso alle proprie reti formulate dagli Operatori di tic per il *roll-out* della rete di nuova generazione;
- Le stesse utilities, nell'ambito di lavori civili finanziati con fondi pubblici dovranno cercare di coordinarsi con gli Operatori di comunicazioni elettroniche per facilitare i lavori di sviluppo delle reti ultra-broadband;
- 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;
- Le case di nuova costruzione dovranno essere dotate delle infrastrutture necessarie per la realizzazione della NGAN.

Gli aiuti di stato nella realizzazione delle reti NGAN

La Commissione ha concluso il processo di rivisitazione delle linee guida comunitarie. Tra il 2011 ed il 2012 erano state pubblicate due consultazioni per la revisione delle regole ufficiali, fissate nel 2009, in materia di aiuti di Stato per lo sviluppo delle reti a banda larga.

Nel mese di dicembre del 2012 la Commissione ha adottato il testo che modificherà le norme precedenti. Le nuove linee guida proposte non si discostano significativamente da quelle già in vigore. Tuttavia, si possono cogliere alcune significative novità, per quanto concerne per esempio l'inclusione delle reti wireless "capable of delivering reliable high-speeds" tra i networks che possono godere di aiuti di stato. Inoltre, a talune condizioni tali aiuti potranno essere erogati per le reti ultra-veloci anche nelle aree nere, caratterizzate da una competizione tra infrastrutture.

Numero di reti disponibili attualmente o entro i prossimi tre anni	Tipologia di aree	Aiuti di Stato permessi?
2 o più	Aree nere	No (con eccezioni)
1	Aree grigie	A certe condizioni
0	Aree bianche	Sì

In definitiva, si è cercato di favorire gli aiuti per la realizzazione della rete d'accesso di nuova generazione; al tempo stesso, però, l'Operatore beneficiario è vincolato ad offrire l'accesso alle proprie infrastrutture fisiche, il bitstream ed il full ULL. 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). È di marzo 2013, infine, la sentenza della Corte di giustizia europea che sancisce che il prestito che la Repubblica francese aveva erogato nel 2002 a France Télécom ha costituito un indebito vantaggio per l'Operatore storico, anche se quest'ultimo non lo aveva poi utilizzato.

Altri temi specifici relativi dell'industria delle comunicazioni elettroniche

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

La Commissione sta facendo largo uso dei poteri a lei assegnati dal nuovo articolo 7bis della Direttiva quadro, mostrando un accentuato interventismo sui *remedies* decisi dalle Autorità nazionali in capo agli Operatori SMP. Ciò ha consentito di meglio precisare la portata dei principi contenuti nel quadro regolamentare di riferimento.

In alcuni casi la Commissione è intervenuta con riferimento ai temi della non discriminazione e delle metodologie di costo. Nel 2012, per esempio, essa si è espressa contro la decisione della Autorità polacca di escludere dall'obbligo di orientamento al costo i servizi bitstream su fibra, mentre ha esplicitato seri dubbi sulla proposta finlandese di ritirare gli obblighi di orientamento al costo per l'unbundling sulla NGAN. Simile posizione è stata espressa con riferimento ad una decisione assunta dall'Autorità della Repubblica Ceca.

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

In altri casi la Commissione è intervenuta sulle metodologie di costo definite dalle Autorità (si veda il caso della Autorità olandese OPTA che aveva optato per 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).

Due casi dell’anno appena concluso vale la pena sottolineare:

- quello che ha riguardato la definizione delle tariffe di terminazione mobili in Germania, che sono state calcolate dalla Autorità BNetzA con il metodo BU-LRIC+, anziché il pure BU-LRIC raccomandato, pervenendo così a valori di prezzo superiori rispetto a quelli degli altri Paesi. Ne è nato un aspro confronto tra la stessa Autorità nazionale tedesca da una parte e la Commissione ed il BEREC dall’altra; nel mese di giugno 2013 la Commissione ha approvato una Raccomandazione non vincolante con la quale veniva richiesto a BNetzA di modificare o ritirare la proposta di definizione delle tariffe di terminazione mobili. A luglio, l’Autorità ha confermato invece di voler adottare la metodologia BU-LRIC+. Si tratta di un caso interessante, perché ha evidenziato i limiti di azione della Commissione, che non ha un potere di veto in materia;
- con riferimento invece all’Autorità italiana, AGCom, due sono stati gli argomenti oggetto di confronto con la Commissione:
 - la fissazione del termine del 1 gennaio 2015 per la definizione delle tariffe di terminazione fisse calcolate sulla base del modello pure BU-LRIC; la scadenza è stata ritenuta dalla Commissione troppo tardiva, ed il BEREC si è detto d’accordo con la Commissione;
 - la determinazione delle tariffe all’ingrosso per l’unbundling (Mercato 4) e per il bitstream (Mercato 5). Nel mese di luglio 2013 l’AGCom ha notificato alla Commissione le proprie proposte di modifica alle tariffe *wholesale* ULL e *bitstream* per l’anno 2013. L’Autorità italiana intendeva procedere ad una riduzione dei prezzi, ad esito di una apposita consultazione pubblica. La Commissione ha espresso seri dubbi in merito a diversi punti contenuti nella proposta della Autorità nazionale: dubbi di tipo procedurale, di calcolo, di determinazione del WACC. Il BEREC non ha in questo caso condiviso la posizione della Commissione, la quale, tuttavia, ha adottato nel mese di dicembre 2013 una Raccomandazione (non vincolante) con la quale richiede all’Autorità italiana di ritirare o modificare la proposta. L’AGCom ha però confermato le proprie posizioni.

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

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

Nel mese di gennaio 2013 si è conclusa la consultazione pubblica della Commissione sulla possibile modifica della lista dei mercati rilevanti, definiti dalla Raccomandazione 2007/879, che prevede sette mercati (uno per i servizi al dettaglio e sei per i servizi all’ingrosso): obiettivo è quello di adattare numero e definizione dei mercati alle recenti evoluzioni del settore delle comunicazioni elettroniche. A seguito della approvazione della nuova Raccomandazione le Autorità nazionali dovranno entro due anni condurre una analisi di mercato per ciascuno dei mercati rilevanti individuati.

A marzo 2013 il BEREC ha comunicato di non ritenere necessari particolari cambiamenti alla lista attuale; la principale modifica riguarda la possibile cancellazione del Mercato 1-Retail, ritenuto non strettamente necessario.

Nel mese di ottobre è stato pubblicato uno studio di Ecorys, il quale suggerisce di ridurre il numero dei mercati da regolamentare a partire dal 2014, eliminando il mercato 1 (*Retail fixed-line access*) ed il mercato 2 (*Fixed voice call origination*). In particolare, poi:

- Il mercato 4 (*physical network infrastructure access*) andrebbe ridefinito in modo da comprendere anche l'unbundling virtuale (VULA)
- Il mercato 5 (*wholesale broadband access*) andrebbe applicato unicamente in quei mercati sub-nazionali nei quali risulti insufficiente la competizione tra infrastrutture (ULL, cavo o reti fisse alternative).

La Commissione dovrà a questo punto presentare al BEREC, al fine di richiederne un parere, una lista rivista dei mercati rilevanti.

L'accesso al broadband come obbligo di Servizio Universale

La Commissione ha presentato nel 2013 una bozza di Raccomandazione (*Universal Service for digital society*) sul tema dell'eventuale inserimento dell'accesso al *broadband* tra gli obblighi definiti per il Servizio Universale.

La Raccomandazione lascia libertà agli Stati membri se far rientrare o meno l'accesso al *broadband* tra gli obblighi di Servizio Universale; nessun obbligo in tal senso è stato fissato. Fino ad ora sono otto i Paesi europei che hanno deciso di procedere in tale direzione.

La nuova bozza è molto meno stringente della precedente (datata 2011), per effetto delle resistenze sorte da parte di molti Stati. In particolare, la Commissione ha alleggerito i criteri fissati per definire se una certa velocità di banda debba o meno rientrare tra i Servizi Universali, eliminando qualsiasi vincolo numerico ed introducendo locuzioni generiche e non misurabili.

La Net Neutrality

Il "Pacchetto Telecom" ha introdotto nuove norme in tema di *net neutrality*; al fine di valutare efficacia e portata delle novità introdotte, la Commissione europea ha lanciato nel 2010 una consultazione pubblica per approfondire le modalità di gestione del traffico da parte degli Operatori. Nel 2011 la Commissione ha concluso l'analisi ritenendo prematuro assumere decisioni in materia, e ritenendo invece più opportuno aspettare che il nuovo quadro regolamentare europeo venga progressivamente recepito nelle realtà nazionali, identificando solo successivamente, ad esito di tale processo, quali potrebbero essere le migliori azioni da intraprendere.

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

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

Nel maggio del 2013 il Commissario per l'Agenda Digitale Kroes ha annunciato di voler introdurre garanzie che possano assicurare un accesso a internet libero da restrizioni. Al tempo stesso, però, aveva ritenuto legittimo che

gli Operatori utilizzassero strumenti atti a garantire una adeguata gestione del traffico, onde evitare congestioni, o fenomeni di spamming.

Tali affermazioni hanno poi trovato luogo nella bozza di Regolamento per il mercato unico delle tlc presentata a settembre (v. apposito paragrafo sopra); parte delle proposte contenute nel documento sono infatti attinenti al tema della neutralità della rete, definito come un *legal right*, e per la garanzia del quale verrebbe proibito l'utilizzo di strumenti quali il *throttling*, il *blocking* o il rallentamento deliberato della velocità di accesso ai servizi.

L'attualità del tema è confermata dalla legge approvata a dicembre 2013 dal Senato francese, che aumenta il livello di controllo esercitabile sui dati personali che transitano sul web, al fine di contrastare più efficacemente fenomeni terroristici. Le nuove norme, però, sono state criticate dalle *internet companies*, mentre la Commissione nazionale per la protezione dei dati personali si è detta rammaricata per non essere stata consultata nel merito.

4

Confronto internazionale
dei modelli di separazione
della rete di accesso

MODELLI INTERNAZIONALI DI SEPARAZIONE DELLA RETE DI ACCESSO

Si riporta nel seguito una rapida sintesi delle più significative esperienze internazionali di separazione della rete d'accesso fissa di comunicazioni elettroniche dell'Operatore *incumbent*. Per completezza vengono anche menzionati quei Paesi che pur non avendo realizzato una tale misura, 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 differenti misure regolamentari. Le problematiche legate all'accesso alla rete ed al rispetto del principio di parità di trattamento tra Operatori tra loro concorrenti sono comuni a numerosi Paesi, in particolare nei contesti nei quali l'Operatore storico mantiene un potere di mercato ritenuto significativo.

Il nuovo quadro normativo europeo prevede, in tema di separazione della rete di accesso, due distinte modalità di intervento da parte delle Autorità nazionali di settore:

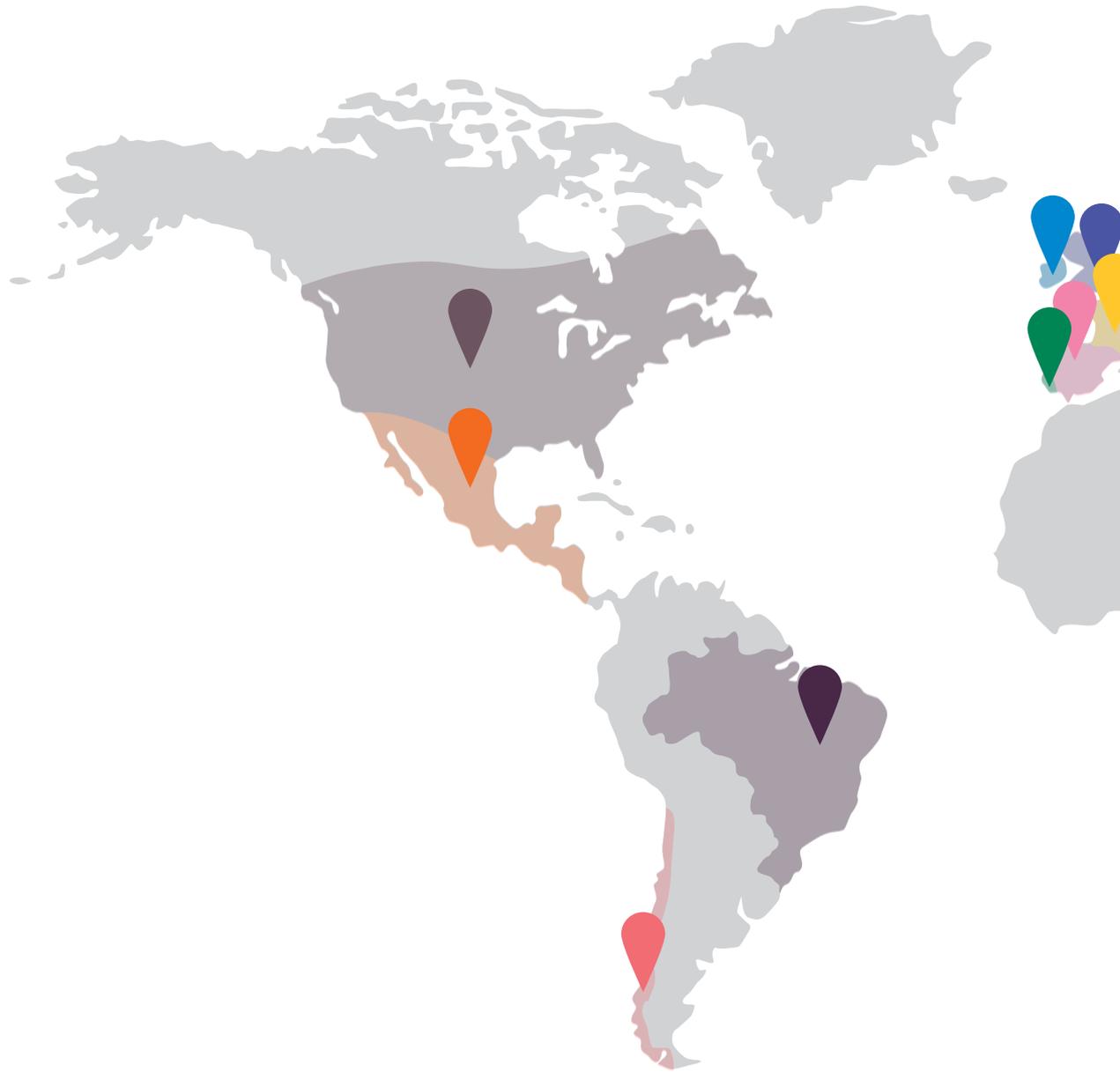
- la possibilità da parte delle Autorità nazionali di imporre in capo alle imprese verticalmente integrate, e in presenza di precise circostanze, un obbligo di separazione funzionale¹;
- la separazione della rete di accesso proposta volontariamente dall'Operatore designato come avente un significativo potere di mercato, a cui fa seguito la valutazione della NRA, a seguito di una analisi di mercato ad hoc². A questo proposito, va ricordato che le esperienze di Paesi quali Italia (con il "modello Open Access"), Gran Bretagna (con il "modello Openreach"), Polonia e Svezia sono maturate prima della approvazione del cosiddetto "Pacchetto Telecom". Esse sono peculiari di uno specifico contesto nazionale, si sono realizzate in quadri legislativi differenti³ e rappresentano quindi modelli anticipatori del quadro regolamentare di riferimento successivamente approvato.

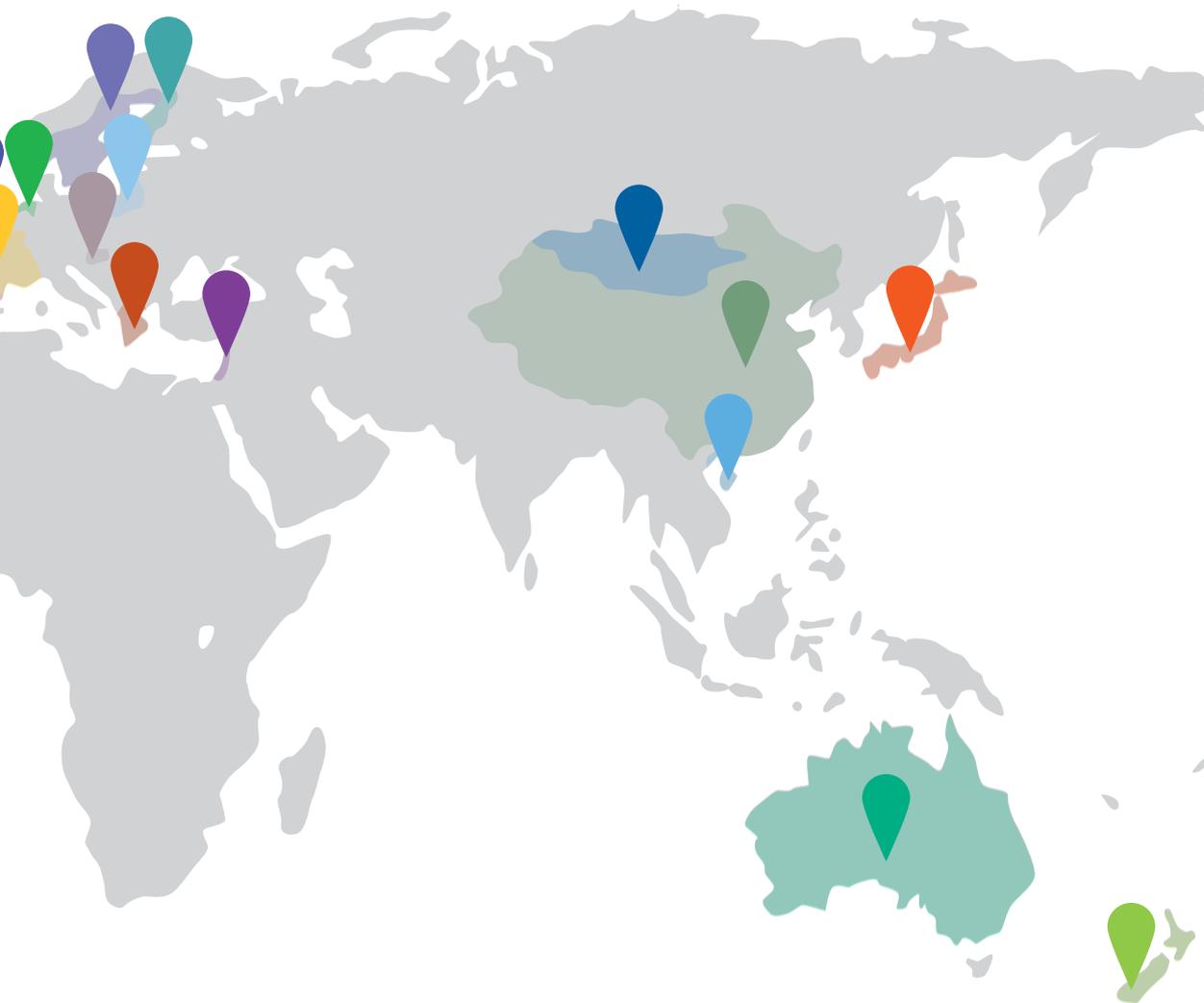
NOTE

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: bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/public_consultations/192-draft-berec-guidance-on-functional-separation-under-articles-13a-and-13b-of-the-revised-access-directive-and-national-experiences-public-consultation-11-october-19-november-2010





AUSTRALIA

Nel 2006, l'Operatore storico australiano Telstra, a seguito di numerose lamentele in merito a presunte discriminazioni operate nei confronti degli OLO, adottò una separazione tra i servizi all'ingrosso, quelli *retail* e quelli di rete, creando apposite divisioni separate. Inoltre, l'Operatore si impegnò a garantire la fornitura dei servizi *wholesale* nel rispetto dei principi di parità interna-esterna.

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

Dopo quasi tre anni di lunghe e complesse trattative tra Telstra, la Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ed il governo, nel febbraio del 2012 fu raggiunto l'accordo per la realizzazione della rete NGN, la separazione strutturale della rete d'accesso e la progressiva migrazione della base clienti dell'*incumbent* dalla rete in rame alla rete di nuova generazione via via che la stessa sarà realizzata e resa funzionante. I dettagli dell'operazione sono contenuti in un documento di impegni proposto dall'*incumbent* (*Telstra Structural Separation Undertaking and Migration Plan*). Per il periodo compreso tra il 2012 ed il 2018, infatti, anno in cui è previsto il termine della migrazione della base clienti dell'*incumbent* verso la rete NGN, Telstra si è impegnata a garantire la parità di trattamento attraverso una forma di separazione operativa transitoria. È stato 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. Dal 2018 Telstra opererà solo a livello *Retail*.

Telstra chiuderà la rete in rame mano a mano che NBN Co. poserà la nuova rete, e riceverà un contributo statale pari a circa 11 miliardi di dollari australiani come riconoscimento per l'apertura della propria rete d'accesso, l'utilizzo delle condutture, dei canali e delle centraline, e la progressiva disconnessione delle proprie linee attive su rame e cavo – indipendentemente se poi i clienti decideranno di migrare sulla nuova rete.

In effetti, è interessante notare come l'accordo non preveda 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.

L'Operatore storico potrà poi offrire al mercato i propri servizi, affittando capacità della nuova rete alle stesse condizioni dei concorrenti. NBN Co., infatti, oltre a realizzare la rete venderà i servizi all'ingrosso che passano sulla stessa. 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. Nel 2013 il regolatore, l'ACCC, ha chiesto una parziale revisione di tali impegni.

Anche la normativa in tema di servizio universale è stata modificata, con il venir meno degli storici obblighi di Servizio Universale in capo a Telstra e la creazione di una apposita agenzia incaricata di regolare questo aspetto, la Telecommunications Universal Service Management Agency (TUSMA). Nel 2013, l'intero progetto ha manifestato difficoltà di esecuzione. 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 sia opportuno mutare programma, passando dalla realizzazione di una rete FTTH, come previsto inizialmente, a quella di una rete FTTC, meno veloce ma di più rapida ed economica realizzazione.

BRASILE

Nel 2008, l'Autorità brasiliana di settore, l'Anatel, ha deciso di avviare "studi di impatto regolatorio e di mercato" inerenti vantaggi e svantaggi dell'adozione di meccanismi di separazione funzionale, societaria e strutturale nell'ambito delle azioni pianificate dal *Plano Geral de Atualização da Regulamentações no Brasil* (PGR), seguendo così un percorso assimilabile a quello che molte Autorità europee avevano già intrapreso.

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

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

È interessante sottolineare che la consultazione pubblica dell'Anatel del 2011, relativa al nuovo Piano Generale della Concorrenza (*Plano Geral de Metas de Competição*, PGMC), prevedeva la possibilità di adottare modelli assimilabili a quello degli Impegni di Telecom Italia, citando espressamente l'esperienza di Open Access.

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

Le nuove misure hanno visto una applicazione nel maggio del 2013, quando l'Autorità ha richiesto a Telefonica, 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.

CILE

In Cile i principali Operatori di rete fissa (in particolare Telefonica CTC) detengono un notevole potere di mercato. Nel 2010 il governo ha proposto la adozione di forme legislative che potessero creare condizioni favorevoli per la nascita di Operatori cosiddetti *infrastructure-only*, creando così le premesse per una separazione tra *player* che forniscono servizi di rete e *player* che forniscono offerte commerciali *retail*. I primi affitterebbero le proprie infrastrutture ai secondi che a loro volta offrirebbero servizi alle divisioni *downstream*.

CINA

Nel 1999, China Telecom fu divisa, attraverso un processo di separazione strutturale, 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 divisa in due: China Netcom, per le province del nord, e China Telecom, per quelle del sud. Si è così passati da un monopolio pubblico ad una struttura oligopolistica, nella quale però l'elemento pubblico continua a detenere il controllo.

La ricerca di condizioni di maggiore competizione sul mercato non ha però portato i benefici sperati in termini di qualità del servizio e di costi per gli utenti.

Furono introdotti obblighi asimmetrici in capo all'Operatore dominante, obbligato a fornire il servizio di interconnessione agli Operatori che ne avessero fatto richiesta.

In particolare, l'introduzione di un nuovo quadro regolatorio asimmetrico fu realizzato attraverso tre passaggi fondamentali: una lista (modificabile ed in divenire) dei servizi/prodotti offerti dagli Operatori di comunicazioni elettroniche; la definizione di un quadro di regole per i principali Operatori di ciascun settore; l'adozione di *remedies ex ante*.

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*.

FINLANDIA

In Finlandia l'Autorità ha il potere di imporre la separazione contabile agli Operatori con significativo potere di mercato. Ciò viene realizzato attraverso una separazione tra i servizi di accesso ed interconnessione e tutti gli altri servizi. È interessante notare che questo potere sancito in capo all'Autorità ha trovato una larga applicazione in capo a differenti Operatori e per diversi servizi. In effetti, il mercato finlandese è molto particolare, e per diversi aspetti unico nel suo genere; esso, infatti, presenta una netta supremazia della diffusione della telefonia mobile rispetto a quella fissa, in contrazione; e con riferimento a quest'ultima, in particolare, appare difficile individuare un Operatore capace di una vera copertura nazionale, essendo la stessa Telia Sonera sviluppata quasi esclusivamente nella regine della capitale Helsinki. Per questo motivo, sembra configurarsi una struttura di mercato caratterizzata da una pluralità di piccoli monopolisti regionali.

FRANCIA

Nel 2007, l'Autorità di settore, l'ARCEP, aveva condotto una analisi che mirava a definire le possibili problematiche che sarebbero potute derivare dalla adozione di una forma di separazione della rete d'accesso dell'*incumbent* France Telecom.

L'Autorità si era concentrata in particolare sulle possibili conseguenze negative che ne sarebbero potute derivare, quali:

- gli elevati costi di realizzazione, considerati superiori ai benefici correlati
- i potenziali effetti disincentivanti sulle strategie di investimento degli operatori
- il carattere di non reversibilità di una siffatta operazione.

L'ARCEP, inoltre, aveva considerato come una eventuale separazione, anche proprietaria, della rete di accesso non avrebbe eliminato il carattere monopolistico di gestione della rete d'accesso affidato ad una società unica, con tutte le conseguenze di carattere anticompetitivo che ne sarebbero potute derivare.

Nel 2010 i principali operatori di telecomunicazioni francesi avviarono un progetto che avrebbe dovuto portare alla nascita di una società della fibra: tale progetto prevedeva una forma di co-investimento per il collegamento in fibra ottica di 800mila abitazioni entro un anno, dislocate in 84 comuni, identificati tra 148 comuni collocati in aree densamente popolate. Successivamente, l'Autorità pubblicò un documento che precisava le modalità di accesso alla rete NGN, e che non conteneva riferimenti al tema della separazione della rete dell'*incumbent*.

In merito ad una possibile separazione della rete d'accesso di France Telecom è intervenuta nel 2011 anche l'antitrust francese, il quale ha richiesto all'ARCEP un parere circa una eventuale separazione funzionale, al fine di scongiurare possibili situazioni monopolistiche nell'accesso alla NGN. L'ARCEP ha ribadito che la adozione di una tale misura fosse "prematura", e che la stessa deve comunque essere considerata alla stregua di 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.

Nel marzo 2013 la Corte di giustizia europea ha sancito che il prestito che la Repubblica francese aveva erogato nel 2002 a France Télécom costituì un indebito vantaggio per l'Operatore storico, anche se quest'ultimo non lo aveva poi utilizzato.

GIAPPONE

L'Operatore storico giapponese NTT aveva nel 2011 una market share del 52% sul *broadband*, e del 35% sull'ADSL, ma raggiungeva il 73% sull'FTTH.

Si poneva dunque il problema della presenza di un Operatore che poteva esercitare un potere dominante capace di ostacolare la piena concorrenza sulla NGN, e la separazione della rete di accesso in fibra di NTT fu pertanto una delle opzioni considerate.

Forme di *accounting separation* erano già state adottate per NTT, ma 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.

Nel 2010, il governo dichiarò da un lato di non avere intenzione di spingere per il momento nella direzione di una separazione di NTT, ma al contempo obbligò 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 potrà 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.

Il dibattito in Giappone è particolarmente acceso anche intorno all'approccio generale da tenere per la definizione del quadro regolatorio; se cioè si deve spingere per una *service-based competition*, oppure se la competizione dovrebbe essere *facility-based*, in particolare tra la rete in fibra di NTT e le reti via cavo e quelle wireless.

Nonostante il buon livello di copertura in fibra raggiunto in Giappone, la risposta del mercato è stata bassa; a pesare è soprattutto la concorrenza dell'LTE, per contrastare la quale NTT ha ridotto le tariffe dei servizi su fibra.

GRAN BRETAGNA

Nel 2005 l'Autorità di settore britannica Ofcom concluse, ad esito di una apposita Strategic Review of Telecommunications, che fosse opportuno intervenire sul "collo di bottiglia" rappresentato dalla rete di accesso di British Telecom (BT), ritenuta una barriera all'ingresso sul mercato degli Operatori alternativi, anche al fine di favorire il servizio di *unbundling del local loop*, al tempo poco sviluppato.

BT propose all'Autorità una serie di Impegni (gli *Undertakings*), che ridisegnavano interamente la struttura aziendale, creando una divisione separata, Openreach, responsabile della fornitura in modalità *Equivalence of Input* dei principali servizi all'ingrosso: l'offerta alla propria rete commerciale ed agli OLO risultava uguale in termini di prezzo, condizioni commerciali, SLA, e tempistiche, ed era fornita sulla base degli stessi sistemi e processi ("*same timescales, terms and conditions and using the same systems and processes*"). Uno specifico Code of Practice dettagliava i comportamenti a cui i dipendenti dell'Operatore dovevano attenersi. Openreach dispone di una propria sede, un proprio brand commerciale e sistemi gestionali indipendenti; il suo responsabile riferisce direttamente al CEO di British Telecom Group plc. Venne poi istituito un apposito organo (l'Equality of Access Board, EAB), allo scopo di monitorare l'effettivo rispetto degli Undertakings. Insediatosi 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.

GRECIA

Nel 2007 l'Autorità nazionale di settore EETT richiese all'Operatore storico OTE forme di garanzia riguardo al rispetto del principio di parità di trattamento interno-esterno, precisando 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 è stato richiesto di realizzare un "chinese wall" tra la funzione *wholesale* e la funzione *retail*, vietando al segmento *retail* dell'*incumbent* di avere condizioni di accesso privilegiate ai servizi all'ingrosso forniti da OTE rispetto agli OLO.

Il documento programmatico dell'Autorità per il 2008-2011 prevedeva la possibilità di adottare modelli di scorporo della rete d'accesso.

Inoltre, era stato considerato opportuno avviare una consultazione pubblica che avrebbe anche potuto portare alla imposizione della separazione della rete dalle divisioni commerciali. In particolare, venivano definite le modalità specifiche da seguire non solo nel caso di una separazione imposta dall'Autorità, ma anche nel caso di uno scorporo volontariamente realizzato dall'*incumbent*. Tali misure erano state condivise da EETT con la Commissione europea, il Parlamento ed il Consiglio.

A tutt'oggi, però, a tale dibattito ed a tali previsioni non sono seguiti nei fatti passi concreti né pratiche applicazioni, e nessuna decisione è stata presa riguardo una possibile separazione della rete fissa d'accesso di OTE.

IRLANDA

L'Operatore dominante irlandese, Eircom, apparteneva nel 2007 alla società australiana Babcock & Brown. Questa 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.

A causa delle turbolenze dei mercati finanziari e del dibattito di più ampio respiro in atto nel governo irlandese sul futuro del settore delle telecomunicazioni nel Paese, i colloqui furono sospesi l'anno successivo.

Nel 2010 gli Operatori alternativi richiesero, attraverso l'Irish Trade Group ALTO (Alternative Operators in the Communications Market) la separazione strutturale della rete di Eircom, 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, e ritenendo opportuno procedere ad una separazione di Eircom in una divisione *retail* ed una *wholesale*. ComReg sottolineò che il nuovo quadro regolamentare comunitario prevedeva la possibilità di adottare modelli di separazione funzionale della rete per quegli Operatori che godono di un significativo potere di mercato, per i quali le misure adottate non hanno portato alla eliminazione di comportamenti discriminatori. L'Autorità, inoltre, sottolineò i costi associati ad una separazione funzionale, e l'importanza che gli stessi fossero proporzionati ai benefici attesi. Fu a questo proposito osservato che l'esperienza degli altri Stati Membri 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, ma al 2013 nessun provvedimento di separazione della rete è stato realizzato.

ISRAELE

In Israele vi sono sia una rete fissa, con un Operatore dominante, Bezeq, sia una rete via cavo, ove è presente l'Operatore HOT. Nel 2008 il rapporto Gronau, commissionato dal Ministero delle Comunicazioni, sottolineò l'importanza di sviluppare l'unbundling del local loop al fine di sviluppare un mercato all'ingrosso dei servizi d'accesso della rete fissa. Secondo il rapporto la separazione strutturale tra rete e servizi di Bezeq sarebbe stata desiderabile, 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 ogni modo, ad oggi nessuna decisione in merito alla separazione della rete è stata assunta.

MESSICO

In Messico la riforma regolamentare del settore delle telecomunicazioni, accusato di scarsa competitività, è un tema che negli ultimi anni è stato all'attenzione del governo, e tra il 2011 ed il 2012 numerose sono state le critiche mosse: dalle accuse di mancanza di autorità ed efficienza all'ente regolatore Cofetel da parte di compagnie statunitensi, ad indagini volte a verificare pratiche monopolistiche da parte dell'Antitrust Federal Competition Commission (CFC), alla proposta di separazione contabile da parte di Cofetel e rigettata dall'Operatore Telmex, fino alla presa di posizione dell'OECD che spingeva per una decisa riforma dell'intero quadro regolatorio.

Nel marzo del 2013 il governo ha presentato una proposta di riforma complessiva del settore delle comunicazioni elettroniche messicano, che è stato successivamente approvata, con alcune modifiche, dal Congresso e dal Senato. Tale riforma dà all'Autorità poteri di azione al fine di evitare che vi siano Operatori che detengono una quota di mercato superiore al 50%. Inoltre, essa mira a dare un impulso competitivo al mercato, restringendo il potere di Operatori quali America Movil e Televisa, ed incoraggiando nelle intenzioni gli investimenti stranieri.

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*".

I primi effetti della riforma si sono visti già nel mese di dicembre 2013, quando l'Autorità di settore ha notificato ai due citati Operatori che è in corso il procedimento che dovrà decidere se essi sono Operatori dominanti sul mercato.

Nel mese di novembre 2013, il Presidente messicano ha 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

Lo sviluppo dell'industria delle telecomunicazioni in Mongolia è condizionato dalla peculiarità del Paese: uno dei meno densamente popolati al mondo, con circa metà della popolazione che vive nella capitale, e fenomeni di nomadismo ancora frequenti.

Fino agli anni '90 le comunicazioni elettroniche erano completamente sotto il controllo del governo.

Al fine di assicurare l'accesso alla rete fissa a condizioni non discriminatorie per tutti gli Operatori, nel 1995, fu 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. La MTC venne scissa nella Telecom Mongolia (parzialmente privatizzata), che eroga servizi *retail*, e 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.

Tale processo ha consentito di introdurre in Mongolia un modello concorrenziale, rendendo la rete d'accesso e il *backbone* accessibili a condizioni non discriminatorie. Al tempo stesso, però, esso ha evidenziato le difficoltà che si possono accompagnare in tali processi: le tariffe regolamentate, infatti, non hanno consentito a ICNC di coprire i suoi costi, e il governo è dovuto intervenire nel 2008 erogando sussidi.

NUOVA ZELANDA

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), da realizzarsi attraverso forme di co-investimento pubblico-privato tra l'ente pubblico Crown Fibre Holdings, che gestisce i fondi per la NGAN, ed Operatori da individuare tramite apposite aste.

TNZ fu posta dal governo di fronte a due alternative:

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

TNZ decise di partecipare al progetto, creando due nuove società, ciascuna quotata in borsa e dotata di un proprio Consiglio di Amministrazione, di un proprio Amministratore Delegato, nonché di management e risorse umane indipendenti:

- Chorus, proprietaria della rete in rame, che è incaricata di fornire il servizio di accesso al network agli Operatori, ed a cui è stato vietato di operare nel mercato *retail*; Chorus sta costruendo la NGAN attraverso la aggiudicazione, insieme ad altri Operatori, degli appalti governativi della Crown Fibre Holdings;
- 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; da novembre dello stesso anno, le azioni di Chorus hanno cominciato ad essere quotate e scambiate sul mercato borsistico, rappresentando così il primo caso al mondo di separazione societaria volontariamente assunta da parte di un Operatore *incumbent*.

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 procedono secondo i tempi stabiliti.

OLANDA

Sebbene l'Olanda avesse già adottato obblighi di separazione contabile, di trasparenza e di non discriminazione, 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: la separazione funzionale della rete dell'Operatore storico KPN appariva una misura eccessiva, che avrebbe potuto comportare effetti indesiderati sul mercato.

Inoltre, va considerato che l'imposizione di una separazione funzionale non rientrava nel 2007 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.

È interessante notare il modello 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, recentemente passata sotto il controllo di KPN;
- un Operatore che gestisce in concessione la tratta attiva;
- diverse società in concorrenza tra loro per l'offerta di servizi *retail*.

POLONIA

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

L'ipotesi di una separazione forzata di TP SA in una divisione *retail* ed una *wholesale* fu analizzata nel 2008 dall'Autorità, ed 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'accesso alla propria rete.

I principali contenuti della Charter of Equivalence riguardavano la creazione di una divisione *wholesale* distaccata, l'impegno a separare i sistemi informatici della stessa divisione *wholesale* da quelli delle altre divisioni dell'operatore, l'adozione di un codice comportamentale per i dipendenti e la predisposizione di una lista di Key Performance Indicators per il monitoraggio costante del rispetto degli impegni assunti. I contenuti della Charter of Equivalence ricordavano per molti aspetti gli Impegni di Telecom Italia: TP per esempio è tenuto a garantire una "equivalence of output" (i prodotti *wholesale* offerti agli OLO ed i loro prezzi dovranno essere sufficientemente comparabili a quelli offerti alle funzioni proprie commerciali, e non necessariamente gli stessi).

A seguito degli impegni presentati, l'UKE ha sospeso il processo di separazione in atto. Tuttavia, numerosi sono stati i richiami sollevati dalla Commissione europea, la quale nel 2011 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".

PORTOGALLO

L'Autorità portoghese di settore ANACOM, ad esito di una apposita consultazione pubblica, ritenne, nel 2009, che la separazione funzionale della rete fissa d'accesso dell'Operatore dominante Portugal Telecom non rientrasse tra i *remedies* previsti nel quadro regolatorio nazionale; tuttavia, sottolineava come fosse opportuno procedere ad un ulteriore approfondimento della questione.

Fu pertanto commissionato alla società Oxera uno studio in merito alle opportunità ed ai rischi conseguenti alla applicazione di una separazione funzionale nel mercato portoghese.

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 rete in fibra ottica di Portugal Telecom.

Al 2013, però, misure di separazione della rete d'accesso non sono state intraprese.

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.

SINGAPORE

A Singapore è stato realizzato un modello per la realizzazione della nuova rete in fibra ottica, la *Next Generation Nationwide Broadband Network*, che prevede:

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

Al fine di minimizzare le barriere all'ingresso, la separazione tra infrastruttura passiva e attiva è stata di tipo societario.

Sono quindi state fissate una serie di norme che regolamentano il rapporto tra i vari attori: per esempio, entro sette giorni dall'installazione da parte di OpenNet delle fibre in un palazzo, Nucleus deve lanciare le proprie offerte.

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

SPAGNA

L'*incumbent* spagnolo Telefonica è stato sottoposto fin dal 2007 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 erogati all'ingrosso, in modo tale da rendere comparabili le prestazioni fornite all'interno verso la propria divisione *Retail* con quelle fornite agli OLO; obiettivo è verificare che il rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna venga effettivamente ottemperato, e che non sussistano situazioni discriminatorie a danno degli Operatori alternativi.

CMT ha valutato l'opportunità di procedere ad una separazione funzionale della rete di accesso di Telefonica, ma, ad esito di una consultazione pubblica avviata in tema di NGA nel 2008, ha concluso che prima di procedere con una simile misura, ritenuta "estrema ed eccezionale", occorre analizzarne approfonditamente gli impatti, in particolare sul quadro competitivo e sugli investimenti.

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

Per quanto concerne i temi riguardanti la realizzazione della NGAN, nel luglio del 2013 è stato firmato un accordo tra Telefonica, Vodafone e Orange per la messa in comune del segmento verticale terminale della rete, nei palazzi. Ciascuno dei tre Operatori dovrà concedere l'accesso agli altri due a condizioni di reciprocità per il *roll-out* della fibra nelle infrastrutture esistenti.

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.

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'*incumbent* Telia Sonera, per prevenire possibili imposizioni di separazione della rete o sanzioni da parte di PTS, la Swedish Post and Telecom Agency, creò una divisione separata, Skanova Access, incaricata di gestire in modo indipendente l'accesso alla rete, realizzando così volontariamente un modello di separazione funzionale.

Skanova costituisce una divisione distaccata di Telia Sonera, con sistemi informatici separati e sottoposta ad obblighi di *financial auditing*; 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.

Al momento, nessuna iniziativa è stata effettivamente intrapresa da parte dell'Autorità, e la consultazione pubblica del 2009 sulla separazione della rete d'accesso dell'Operatore dominante non ha avuto seguito. Tuttavia nel corso del 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 ha avviato 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 ha esaminato 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 la creazione di Skanova non abbia effettivamente apportato benefici in termini di rispetto del principio di parità di trattamento. Reazioni più positive sono 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*.

UNGHERIA

In Ungheria non sono state fino al 2013 adottate misure di separazione della rete: a fronte, infatti, delle lamentele degli Operatori alternativi che reclamano l'adozione di modelli di scorporo della rete fissa d'accesso, l'Autorità di settore, la NMHH, ha fino ad ora sottolineato i costi elevati, le possibili criticità (anche tecniche) ed il carattere di non reversibilità che si accompagnano a tali misure.

Tuttavia, l'Operatore dominante Magyar Telekom è stato 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 diverse divisioni dell'Operatore dominante.

USA

L'approccio regolatorio statunitense è 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. La Federal Communications Commission (FCC), peraltro, ha anche recentemente 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; ciò anche con riferimento al recente National Broadband Plan.

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

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 rende più problematico, per motivazioni di ordine tecnico, un obbligo di unbundling rispetto alla tradizionale rete di accesso in rame. La bontà dell'approccio USA è 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 notano 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 Verizon⁴."*

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.

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

NOTE

⁴ 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.

www.fclj.org/volumes/volume-62-2009-2010/issue-3/

5

Segnalazioni e reclami

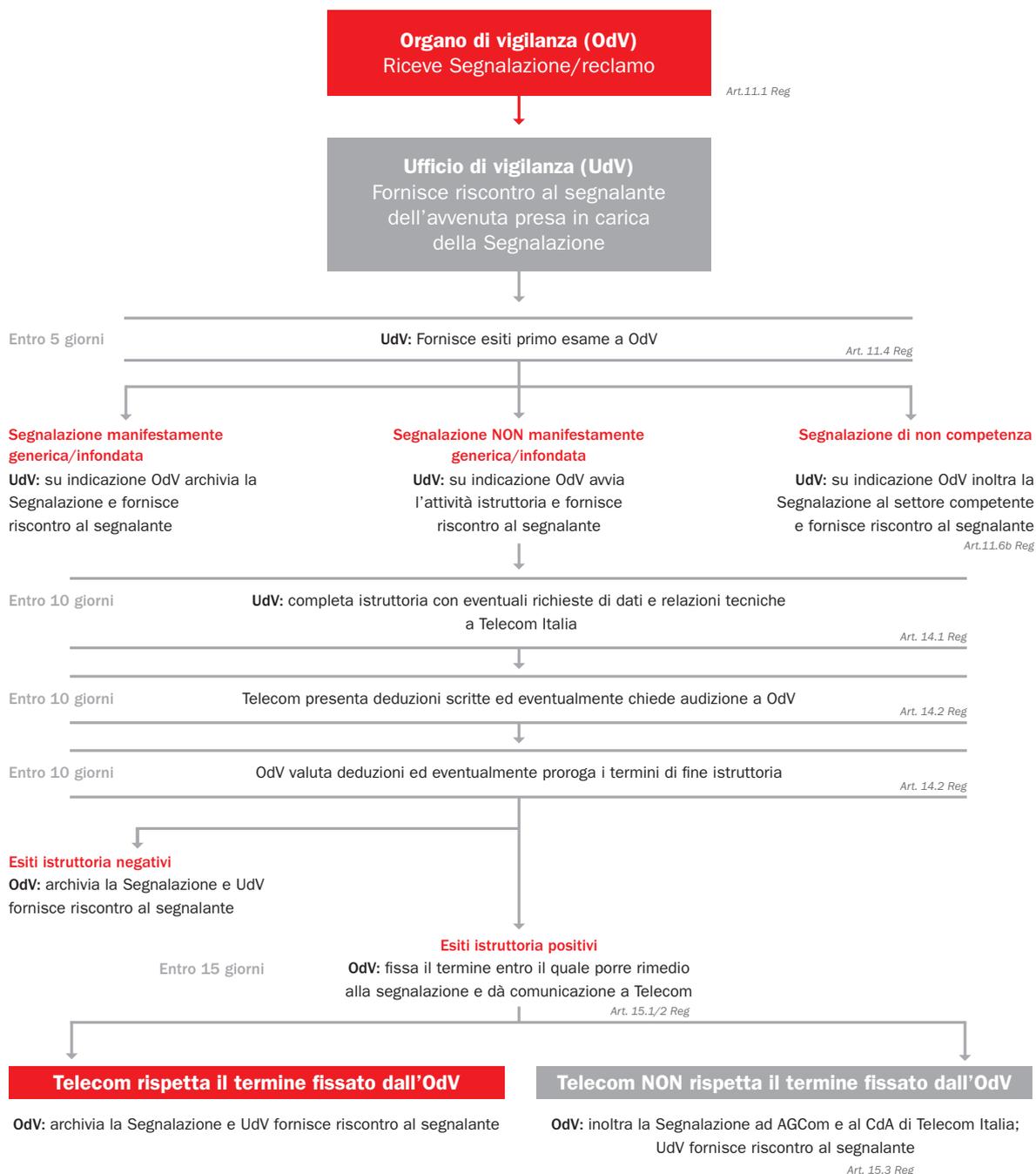
Gli Operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia. Nei casi in cui venga accertata una violazione e quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi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

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

Il dettaglio delle fasi procedurali previste è illustrato schematicamente di seguito.

Nel solco della condivisione e della trasparenza delle proprie attività, l'Organo di vigilanza, ravvisando la necessità di modificare la propria procedura di trattazione delle segnalazioni e dei reclami risalente al 2009, ha avviato la sua prima Consultazione pubblica sulla proposta di modifica della procedura in parola. La scelta di condividere preventivamente un atto in corso di perfezionamento, prima di adottare la decisione finale, rispecchia la specifica volontà dell'OdV di conferire la massima adesione e trasparenza alle proprie attività. Alla Consultazione hanno risposto positivamente alcuni Operatori che hanno trasmesso, a tale riguardo, i propri contributi, tutt'ora in corso di approfondimento e di valutazione, di concerto con l'Autorità di settore a cui è stato chiesto di formulare un parere sulle modifiche proposte.

FLUSSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI



5.1 - LE SEGNALAZIONI DEGLI OLO

Le segnalazioni pervenute nel corso del 2013

Nel corso del 2013 l'Organo di vigilanza ha ricevuto tre Segnalazioni dagli Operatori alternativi:

- Segnalazione S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e Bitstream;
- 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 "S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream – Attuazione del gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei servizi SPM"

Nel mese di aprile 2013 l'Operatore Fastweb portava all'attenzione dell'Organo di vigilanza 92 casi di rifiuti all'attivazione di impianti ULL restituiti da Telecom Italia con causale "Presenza Apparati/Dispositivi sulla rete di accesso".

La Società Fastweb, ipotizzando la violazione da parte di Telecom Italia del principio di parità di trattamento, rappresentava in proposito come la presenza di apparati avrebbe dovuto impedire, sulle stesse linee, l'attivazione di impianti ADSL per clienti *Retail* di Telecom Italia, attivazioni invece verificatesi, secondo quanto asserito dal Segnalante, in un certo numero di casi.

Segnalazione e avvio del procedimento

Nel corso dell'audizione del 21 febbraio 2013 la Società Fastweb S.p.A. ha consegnato all'Organo di vigilanza un documento nel quale venivano evidenziate talune criticità nell'attuazione degli Impegni e, in particolare, l'opposizione di un rifiuto (KO) da parte di Telecom Italia ad attivare impianti ULL a causa della presenza di apparati multiplatori in rete di accesso cosa che, a detta dell'Operatore segnalante, avrebbe dovuto impedire, parimenti e sulle stesse linee, l'attivazione di impianti ADSL per clienti *retail* di Telecom Italia. Nello stesso documento, si faceva anche riferimento ad una presunta discriminazione consistente nell'opposizione di un rifiuto da parte sempre di Telecom Italia ad attivare impianti per eccessiva distanza dalla centrale, cosa che avrebbe dovuto impedire, parimenti e sulle stesse linee, la successiva attivazione della stessa tipologia di impianti per clienti *retail* di Telecom Italia. In data 13 marzo 2013, ritenuta la questione oggetto della segnalazione non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze, l'Organo di vigilanza ha adottato la Determinazione n. 5/2013 con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento, è stato disposto l'avvio delle attività di verifica. Al fine di sostenere ed indirizzare in maniera efficace le attività di verifica, con la nota del 14 marzo 2013 l'Ufficio di vigilanza richiedeva a Fastweb dati e informazioni di dettaglio oggetto di entrambe le fattispecie segnalate, consistenti, come detto, nell'opposizione di un rifiuto all'attivazione di impianti ULL sia per la presenza di un apparato multiplatore in rete di accesso che per l'eccessiva distanza dalla centrale. Inoltre, avendo ravvisato la necessità di verificare se la problematica segnalata riguardasse anche altri Operatori

alternativi, l'Ufficio di vigilanza inviava in data 18 marzo 2013 una specifica nota indirizzata ai principali Operatori, con cui richiedeva di segnalare all'Ufficio ogni elemento di valutazione o di doglianza ritenuto utile ai fini della valutazione dei fatti e delle fattispecie oggetto della segnalazione. Il 4 aprile 2013 Fastweb faceva pervenire il proprio riscontro alla richiesta di ulteriori dettagli fornendo informazioni unicamente sulla problematica relativa al rifiuto all'attivazione di impianti ULL per la presenza di un apparato multiplatore in rete di accesso mentre non pervenivano segnalazioni di uguale natura da parte degli altri Operatori precedentemente sollecitati. In particolare, nell'informativa di Fastweb si portavano in evidenza 92 specifici casi di altrettanti KO restituiti da Telecom Italia con causale "Presenza di Apparati/Dispositivi sulla rete di accesso". L'Organo di vigilanza, avendo ravvisato la necessità di esaminare nello specifico tutti i singoli casi segnalati da Fastweb, al fine di verificare *on field* la presenza degli apparati multiplatori nonché la qualità e l'efficienza, sotto il profilo del rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione, dei processi di delivery oggetto della segnalazione, con la Determinazione n. 11/2013 del 23 aprile 2013, autorizzava l'Ufficio di vigilanza ad accedere alle informazioni inerenti alla rete di accesso, nonché a verificare gli impianti oggetto di segnalazione direttamente presso le sedi AOL Telecom territorialmente pertinenti, in modo da riscontrare in maniera puntuale e precisa l'eventuale effettiva presenza di cause tecniche ostative alle attivazioni.

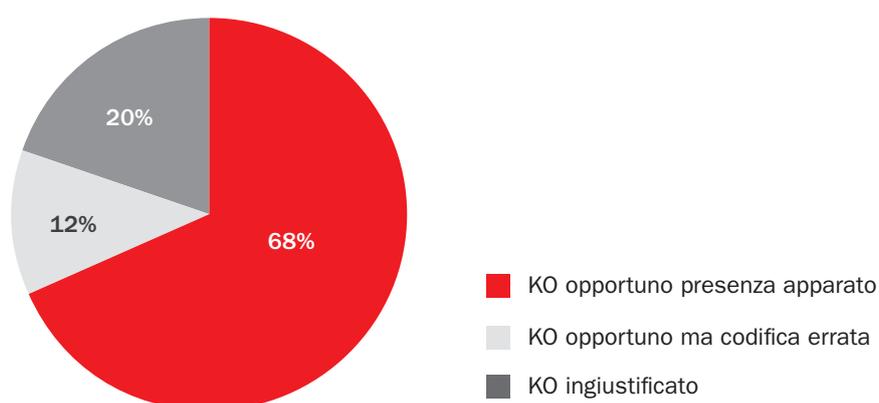
Le verifiche dell'Ufficio di vigilanza

Le attività di verifica, che si sono svolte nel periodo aprile-giugno 2013, hanno richiesto l'effettuazione delle seguenti sessioni ispettive:

- Torino (per i siti del Piemonte);
- Genova (per i siti della Liguria);
- Roma (per i siti di Lazio e Toscana);
- Milano (per i siti della Lombardia);
- Bologna (per i siti di Veneto, Umbria ed Emilia Romagna);
- Napoli (per i siti di Campania, Basilicata e Sicilia);
- Bari (per i siti della Puglia)

Ogni sessione ispettiva si è articolata in due fasi. Nella prima fase è stata compiuta un'analisi sui dati estratti dalle banche dati di UNICA/RA che, a partire dall'indirizzo indicato nell'ordinativo di Fastweb, ha consentito di ricostruire il percorso di rete dalla sede cliente alla centrale di competenza, identificando terminale di rete, armadio, apparato (ove presente) e DSLAM stradale (ove presente). Nella seconda fase sono stati compiuti i sopralluoghi presso gli impianti per verificare sul posto quanto dichiarato in banca dati e da Telecom Italia. In particolare, ci si è recati presso le sedi cliente ed è stato riscontrato "on site" il percorso di rete dalla sede cliente sino all'armadio di competenza.

In base alla situazione reale riscontrata sugli impianti, l'attività di verifica "on site" ha consentito per ogni ordinativo di classificare il tipo di KO opposto da Telecom Italia come di seguito rappresentato:



N.B. Tra i 63 ordinativi ve ne sono 3 che corrispondono ad indirizzo errato, ma in presenza apparato sull'indirizzo corretto e/o sull'indirizzo errato

Per 63 ordinativi (pari al 68% del totale) è stata riscontrata la presenza dell'apparato. In 11 casi (pari al 12% del totale) il KO è apparso opportuno, ma non imputabile alla presenza di apparato, mentre per 18 ordinativi (pari al 20% del totale) il KO è apparso ingiustificato, non essendosi riscontrata la presenza dell'apparato.

Se si considerano le cause che hanno originato il KO ingiustificato, i 18 ordini si possono ripartire in due classi (vedi schema seguente): per 16 ordinativi (89%) il KO ingiustificato è stato generato per un disallineamento delle banche dati di UNICA/RA e in due casi si è trattato di un errore dell'operatore.

Dallo schema seguente, che riporta anche la distribuzione geografica degli ordinativi che hanno ricevuto un KO ingiustificato, si evince che la metà dei casi risulta concentrata in provincia di Napoli.



Figura 1 - Ripartizione per causa

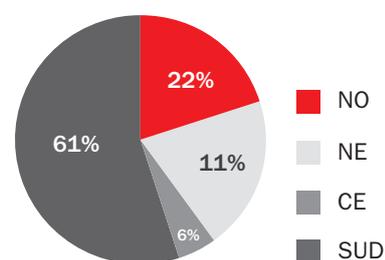


Figura 2 - Ripartizione per area geografica

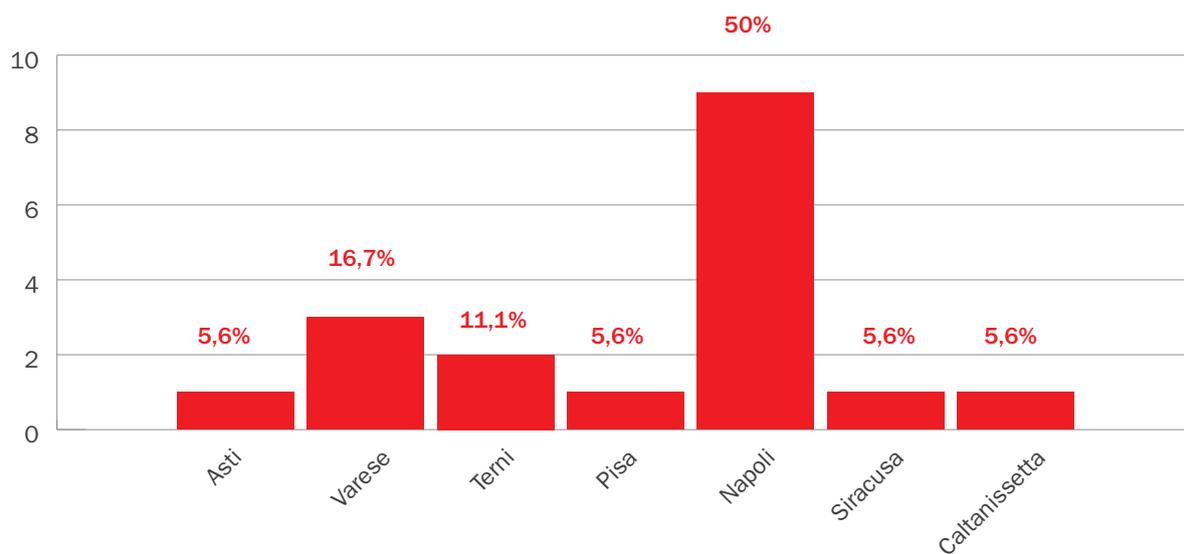


Figura 3 - Ripartizione per provincia

Gli 11 casi di KO opportuno, ma con causale di scarto non corretta sono in realtà imputabili a due possibili cause di scarto, come di seguito rappresentato.

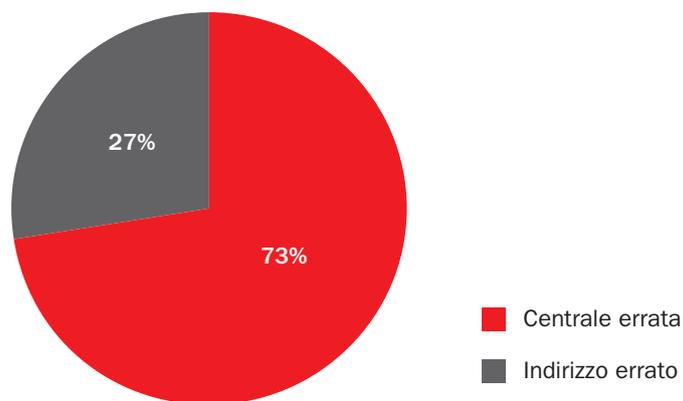


Figura 4 - Cause di scarto reali

Dal grafico risulta che per otto ordinativi (il 73%) la causale corretta di scarto sarebbe dovuta essere “centrale errata” mentre 3 ordinativi sarebbero in realtà imputabili a “indirizzo errato”.

L’attività di verifica ha consentito anche di effettuare un’analisi di dettaglio relativamente ai casi di restituzione di un KO su ordinativi relativi a quei clienti per i quali, precedentemente o successivamente alla richiesta di Fastweb (entro il 17 aprile 2013) sia stato attivato un servizio ADSL *retail* di Telecom Italia.

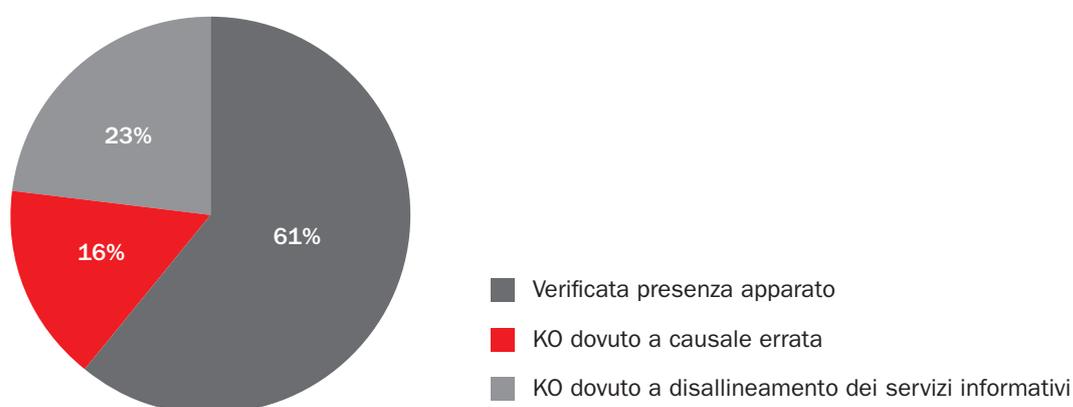


Figura 5 - Ripartizioni tipi di KO su clienti già Telecom Italia o attivati successivamente da Telecom Italia

Si tratta complessivamente di 31 ordini che, in base alle risultanze “on site”, possono essere classificati come segue:

- 19 ordini (pari al 61%) su cui è stata verificata l’effettiva presenza dell’apparato;
- 5 ordini (pari al 16%) su cui è stata verificata l’esigenza di opporre un KO, ma con causale diversa da “presenza apparato”;
- 7 ordini (pari al 23%) su cui è stato verificato un KO dovuto a disallineamento dei sistemi informativi.

Si evidenzia come la percentuale dei KO ingiustificati, pari al 23%, non si discosti molto da quella riscontrata per l’insieme di tutti e 92 gli ordini (20%).

Nei due grafici che seguono è rappresentata la stessa ripartizione degli ordinativi per tipologia di KO considerando rispettivamente solo gli ordinativi ULL per fonia su Linea Attiva (21 OL su 92) e solo gli ordinativi ULL per fonia su Linea Non Attiva (71 OL su 92).

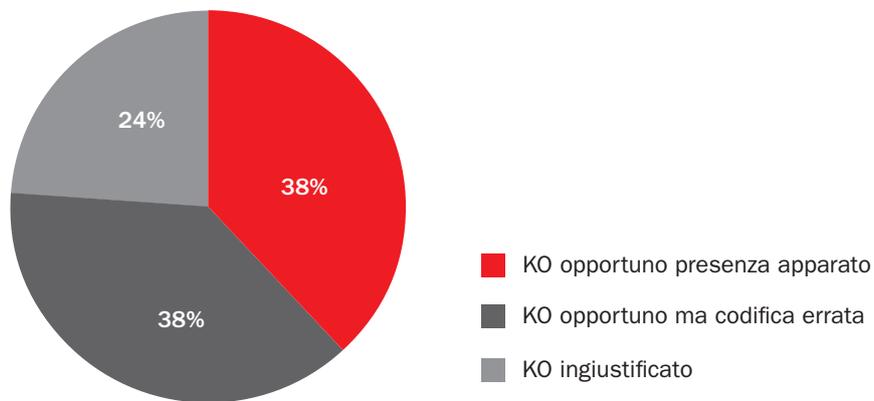


Figura 6 - OL linea Attiva

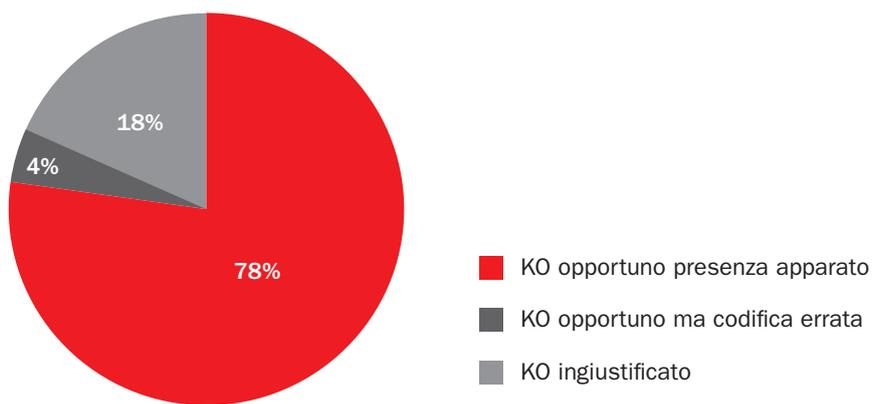


Figura 7 - OL linea Non Attiva

Mentre la percentuale dei KO ingiustificati si avvicina in entrambi i casi al valore registrato sul totale (20%), nei casi di ordinativi su Linea Attiva si evidenzia una maggiore incidenza dei KO opportuni ma con codifica errata.

Azioni e Conclusioni dell'Organo di vigilanza

L'attività di verifica condotta dall'Ufficio di vigilanza ha consentito di acquisire le seguenti informazioni:

- tutti i 92 casi oggetto della segnalazione insistono su aree di centrale ULL;
- in alcune aree di centrale, per motivazioni storiche, tecniche ed economiche esistono porzioni di rete servite da apparati stradali di moltiplicazione. L'Ufficio di vigilanza ha verificato la presenza, in 63 dei 92 casi citati, di apparati Multiplex d'Abbonato, UCR (apparati con primaria in rame) o apparati MD48 o MPX-1 (apparati con fibra in primaria), dispositivi tutti progettati per fornire unicamente servizi fonia e che pertanto non consentono, per loro stessa natura, la fornitura di servizi ADSL (la presenza di apparati di moltiplicazione in aree di centrale ULL interessa circa il 2,4% degli indirizzi serviti e, da successivi approfondimenti, si è accertato che l'incidenza delle linee collegate a tali apparati è ancora inferiore, pari all'1,4 %);
- in relazione ai 63 casi di cui sopra, è stata accertata la presenza di 35 miniDSLAM stradali, dispositivi utili a rendere possibile la fornitura di servizi a larga banda quali servizi ADSL ai clienti Telecom Italia ed ai clienti OLO attraverso offerte *bitstream*; tale configurazione della rete è compatibile con l'attivazione attraverso miniDSLAM stradali, sulle stesse linee, di impianti per clienti *retail* di Telecom Italia, oltre a consentire comunque l'attivazione dei servizi *broadband* agli Operatori che optino per la fornitura di offerte *bitstream* in tali aree; peraltro, la fornitura di servizi *bitstream* in luogo di servizi ULL non può considerarsi economicamente equivalente nelle aree di centrale in cui gli Operatori alternativi si siano infrastrutturati;
- è stato accertato che in due casi di mancate attivazioni di clienti Fastweb, peraltro rientranti nei 63 succitati casi, si sono verificate successive attivazioni di servizi ADSL su coppie in rame (da parte di Telecom Italia) e ULL (da parte di Vodafone) presso abitazioni servite da rete bi-alimentata cioè ricadente nell'area di influenza di apparati moltiplicatori (in questo caso non dotati di miniDSLAM stradale), ma serviti anche da coppie in rame dirette verso la centrale di riferimento. In generale, la disponibilità di cavi in rame in rete primaria convergenti sull'apparato di moltiplicazione può consentire, come nei casi sopra riferiti, l'attivazione di servizi ULL, fatti salvi i casi di saturazione; peraltro lo stato di saturazione del cavo in rame ha caratteristiche variabili nel tempo in funzione delle attivazioni e disattivazioni dei clienti, nonché delle eventuali riparazioni nei casi di coppie guaste; risulta quindi possibile, come denunciato dal segnalante, il verificarsi di situazioni in cui un ordine di lavoro può essere scartato per KO apparato, pur potendo trovare disponibilità di coppie una successiva richiesta di Telecom Italia o degli Operatori alternativi. Si deve tener conto che le verifiche ex-post condotte dall'Ufficio di vigilanza a circa sei mesi di distanza dagli eventi denunciati dal segnalante, fotografano una situazione, alla data dei controlli, che può risultare differente a quella del rifiuto all'attivazione, a causa dell'evoluzione dinamica dello stato di occupazione delle coppie in rame. Inoltre la ricostruzione della sequenza temporale delle attività che impegnano e liberano coppie si presenta estremamente complessa, in quanto i sistemi commerciali *retail* e *wholesale* di Telecom Italia non riportano informazioni circa il percorso di rete e la base dati Unica/RA non mantiene traccia delle precedenti occupazioni delle coppie; a ciò vanno aggiunte le incertezze derivanti dalle attività di manutenzione della rete in seguito a guasti singoli o plurimi che determinano intermittenza nella disponibilità di coppie. Pertanto nei due casi individuati non è stato possibile determinare con assoluta certezza la disponibilità della coppia in rame necessaria all'attivazione dell'ordine Fastweb al momento della richiesta;

- è stato accertato che dei restanti 29 casi, 11 hanno ricevuto un rifiuto all'attivazione per errori di compilazione dell'ordinativo di lavoro, ma con codifica non corretta e 18 hanno registrato un rifiuto all'attivazione improprio dovuto principalmente a disallineamenti sulle banche dati operative e che, in 3 di questi 29 casi, si è verificata la successiva attivazione di utenti rispettivamente degli Operatori alternativi Vodafone, Wind e della stessa Fastweb;
- gli Operatori alternativi hanno a disposizione attraverso il portale *wholesale* uno specifico *tool* di prevendita atto a verificare la possibilità di realizzazione di collegamenti ULL o *Bitstream*, oltre ai data base pubblicati periodicamente; le verifiche disposte su tale *tool* dall'Organo di vigilanza hanno evidenziato l'attendibilità delle risposte nell'80% dei casi segnalati da Fastweb e nel 73% del sottoinsieme dei casi in cui era presente un apparato moltiplicatore.

Il 3 luglio 2013 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che, su segnalazione di Fastweb, aveva avviato un analogo procedimento riguardante tutti i 92 casi segnalati all'OdV, pur facenti parte di un più ampio insieme di 159 casi di KO per causa apparato, invitava l'Organo di vigilanza ad uno scambio di informazioni sulle rispettive attività svolte richiedendo, nell'incontro tenutosi l'8 luglio 2013, l'acquisizione di dati, documenti e notizie relativi all'attività di verifica svolta, ai sensi dell'art. 10, comma 5 del Regolamento. La stessa Autorità, con comunicazione pervenuta il 24 luglio 2013, chiedeva all'OdV di acquisire la documentazione ispettiva svolta dall'Ufficio di vigilanza relativa a 31 casi di accertamento. Oltre a rendere disponibile quanto richiesto, sono state successivamente trasmesse ad AGCom le risultanze complete delle attività di verifica.

Dopo aver ascoltato in due separate audizioni entrambe le posizioni delle parti in causa, in data 9 dicembre 2013 l'Organo di vigilanza ha adottato la Determinazione n. 25/2013 con la quale ha disposto che le verifiche effettuate sugli impianti oggetto della segnalazione della Società Fastweb S.p.A., riguardanti l'opposizione ingiustificata di un rifiuto, da parte di Telecom Italia, all'attivazione di impianti ULL con causale "Presenza di Apparat/Dispositivi sulla rete di accesso", non hanno dimostrato la ricorrenza di comportamenti di Telecom Italia tali da compromettere le esigenze di parità di trattamento e non discriminazione di cui agli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e, in particolare, al Gruppo di Impegni n. 1. Il campione di 92 casi sottoposti dal Segnalante all'OdV non può infatti ritenersi, da un punto di vista statistico, rappresentativo dell'intera popolazione di ordinativi caratterizzati da un rifiuto di attivazione della tipologia segnalata.

Tuttavia, considerato che le rilevate disfunzioni operative hanno segnalato la necessità che Telecom Italia intervenga per migliorare la situazione attuale, al fine precipuo di prevenire il rischio di violazione futura degli Impegni, l'Organo di vigilanza ha raccomandato alla Società in parola di:

- A.** porre in essere ogni iniziativa per eliminare i problemi relativi alla non completa affidabilità del *tool* di analisi prevendita ULL; incrementare le verifiche circa gli aggiornamenti della banca dati Unica/RA al termine delle attività di cessazione degli apparati moltiplicatori in rete di accesso, al fine di garantire sempre la migliore qualità possibile dei dati aziendali; pubblicare gli eventi di cessazione degli apparati moltiplicatori sui rapporti periodici di cui al Gruppo di Impegni n. 5;

- B.** nei casi di emissione di Ordinativi di Lavoro per ADSL *retail* e ULL afferenti ad indirizzi con numeri civici bi-alimentati, prestare una particolare attenzione ad una gestione efficiente delle coppie in rame in rete primaria anche attraverso precise verifiche sui sistemi ed *on field* circa la capacità residua degli eventuali cavi in rame e con l'implementazione di sistemi di accodamento (analoghi a quelli in uso nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery per la gestione dei KO per causa di rete satura) delle richieste nei casi di saturazione delle risorse al fine di consentire una significativa decrescita del numero di ordini respinti con causale "KO per presenza apparato";
- C.** valutare la fattibilità tecnica ed economica di offrire un servizio di desaturazione dei cavi in rame in primaria anche attraverso possibili riconfigurazioni su apparato di clienti con soli servizi di fonia.

L'Organo di vigilanza si è inoltre riservato di avviare una specifica azione di monitoraggio della qualità dei dati di Unica/RA, relativamente all'insieme degli Ordinativi di lavoro respinti da Telecom Italia per tutti gli OLO ed afferenti ad apparati multiplatori, al fine di verificare l'introduzione e l'efficacia delle azioni intraprese da Telecom Italia a seguito della stessa Determinazione.

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 era 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”.

Al fine di sostenere ed indirizzare in maniera efficace le attività di verifica, con nota del 14 marzo 2013 l'Ufficio di vigilanza richiedeva al Segnalante di fornire dati e informazioni di dettaglio circa le presunte discriminazioni segnalate e/o altri casi analoghi e si invitavano anche gli operatori Wind Telecomunicazioni S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., BT Italia S.p.A., Tiscali S.p.A. e Welcome Italia S.p.A. ad evidenziare eventuali problemi legati al funzionamento del CRM *Wholesale*.

Il 10 giugno 2013 la Società Fastweb S.p.A. faceva pervenire una nota nella quale si dettagliavano le specifiche criticità sui servizi *bitstream* e ULL correlate al rilascio della nuova versione CRM da parte di Telecom Italia e il 19 giugno 2013 la Società Vodafone Omnitel N.V., con una propria nota indirizzata all'Organo di vigilanza, evidenziava continui blocchi del sistema CRM in orari critici della giornata per durate sempre superiori all'ora, accludendo i relativi dettagli delle doglianze. Con la comunicazione del 5 agosto 2013 e nel corso dell'audizione del 16 ottobre 2013, Telecom Italia ha illustrato all'Organo di vigilanza i piani di rilascio del CRM *Wholesale*, gli interventi eseguiti sulla relativa piattaforma nonché l'insieme delle attività intraprese dalla Società per il miglioramento delle attività a supporto del *provisioning* verso gli OLO. Preso atto con l'audizione di Fastweb del 11 novembre 2013 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*.

A seguito dell'audizione di Telecom Italia tenutasi presso la sede dell'Organo di vigilanza il 9 dicembre 2013, e a riscontro di specifica richiesta dell'Organo di vigilanza, la Società in parola ha proposto all'OdV l'individuazione di un nuovo indicatore 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 dovrà 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, sarà in funzione della tipologia di servizio.

L'Organo di vigilanza, valutata positivamente la proposta di Telecom Italia e preso atto che il nuovo indicatore, come affermato da Telecom Italia, potrà essere 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 sottoporre a giudizio l'effettivo funzionamento dello strumento proposto e verificare in concreto le risultanze in termini di idoneità alla soluzione delle anomalie e criticità oggetto della segnalazione.

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 e successivamente con una specifica lettera indirizzata all'OdV, l'Operatore Welcome Italia, ipotizzando la violazione da parte di Telecom Italia del principio di parità di trattamento, manifestava, tra le altre, le seguenti criticità in ordine all'attuazione degli Impegni:

- incremento dello stato di degrado fisico delle linee sulle tratte di accesso e di trasporto;
- problemi nel *provisioning* dei servizi bitstream sulla rete ethernet;
- addebito da parte di Telecom Italia di presunti interventi a vuoto e l'inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per il mancato rispetto degli SLA.

L'Ufficio di vigilanza, nel redigere la propria Relazione Tecnica, successivamente sottoposta all'attenzione dell'Organo di vigilanza, ai sensi dell'art. 3, comma 2 della Determinazione n. 2/2009, ha rilevato che l'oggetto della Segnalazione ricevuta potrebbe far emergere un quadro di apparente disparità di trattamento tra Telecom e gli OLO.

Nel corso del Consiglio tenutosi in data 23 aprile 2013¹ l'OdV, analizzata la denuncia dell'OLO - ritenuta non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze - e la Relazione dell'Ufficio, ha deciso di dare avvio ad una attività di verifica, avviando, con la Determinazione n. 9/2013, il procedimento n. S03/13, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del proprio Regolamento, ed incaricando l'Ufficio di vigilanza, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 5 della citata Determinazione n. 2/2009, di porre in essere tutti i necessari adempimenti, nonché richiedendo a Welcome Italia dati e informazioni di dettaglio circa i presunti disservizi segnalati.

I casi oggetto di segnalazione riguardavano tematiche che in parte esulano dal perimetro degli Impegni, quali ad esempio i guasti nella rete di trasporto e non di accesso; tuttavia, la Segnalazione presentava un'attinenza con gli Impegni, con riferimento in particolare al caso dei guasti ripetuti, che sono oggetto di attenzione dell'OdV nell'ambito del Progetto On Going (Gruppo di Impegni n. 5, v. *dopo*).

L'Operatore forniva quindi un primo riscontro all'OdV, con lettera del 31 maggio, con la quale informava anche che sulle stesse tematiche era in corso un contenzioso presso l'Autorità ed era stato aperto un tavolo tecnico con Telecom. A seguito della richiesta di ulteriori elementi di dettaglio, Welcome forniva nel mese di luglio gli elenchi completi dei casi oggetto di segnalazione. L'OdV, con l'ausilio dell'Ufficio, ha esaminato gli elementi di dettaglio ricevuti; ad esito di tale analisi, è stato ritenuto 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.

In data 13 settembre, Telecom Italia forniva i propri elenchi di disservizi per il periodo considerato.

NOTE

¹ organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avio_S03_13.pdf

Come sopra citato, il fenomeno dei guasti ripetuti presenta una rilevanza nell'ambito del progetto On Going (Gruppo di Impegni n. 5):

Il Progetto On Going ha l'obiettivo di diminuire la guastabilità ripetuta *on-field* delle singole linee di accesso, individuando i raccordi da bonificare tra quelli che, in un periodo di osservazione di 6 mesi, hanno presentato un numero di guasti almeno pari a tre. Gli interventi di bonifica interessano tanto i raccordi dei clienti *Retail* che quelli *Wholesale* e possono essere realizzati sia tramite interventi mirati alla sistemazione definitiva di elementi di rete critici, sia durante l'esecuzione degli interventi di riparazione ordinari, come nel caso dei clienti Welcome in oggetto.

Si riportano di seguito le fasi del processo di bonifica On Going:



L'Organo di vigilanza, visti gli impatti che tali disservizi hanno generato sul Segnalante, ha ritenuto di interesse approfondire le cause delle differenze riscontrate tra le liste di Welcome Italia e quella di Telecom Italia, ed analizzare i risultati ottenuti con l'analisi sui guasti che rientrano nel progetto On Going al fine di desumere conclusioni in merito all'effettivo rispetto dei dettami del progetto medesimo.

In data 28 gennaio 2014 e 13 febbraio 2014, l'Organo di vigilanza ha auditato rispettivamente Telecom Italia e l'Operatore al fine di approfondire le rispettive posizioni in merito al livello qualitativo del servizio erogato da Open Access nella fornitura dei collegamenti in accesso riservata a Welcome. Telecom Italia ha riconosciuto i disservizi segnalati, pur sottolineando i miglioramenti del tasso di guasto nel periodo 2011-2013.

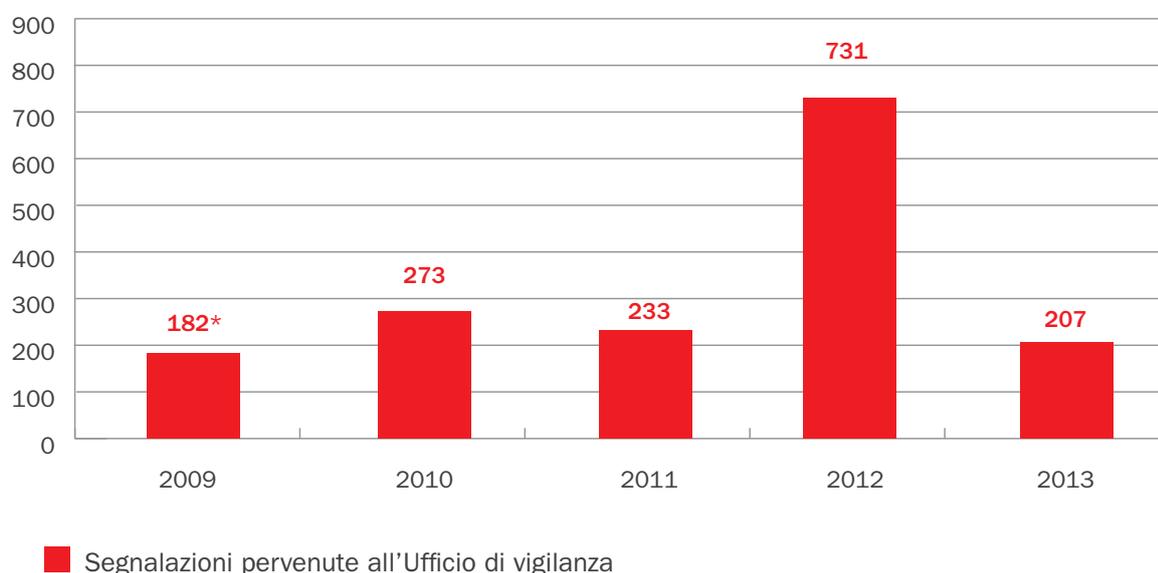
L'Organo di vigilanza, sentite le controdeduzioni sul tema di Welcome Italia, ha deciso di estendere le proprie analisi alle segnalazioni di disservizio del 2013 con particolare riguardo alle modalità di gestione dei guasti dei collegamenti simmetrici, prorogando, con la Determinazione n. 7/2014, i termini di conclusione dell'istruttoria.

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

Nel 2013 l'Ufficio di vigilanza ha ricevuto 207 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.

Si illustra di seguito graficamente il numero delle segnalazioni pervenute all'Ufficio di vigilanza nel corso del periodo 1° aprile 2009-31 dicembre 2013.



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

6

Azioni svolte
e principali risultati
conseguiti

6.A - RIEPILOGO DETERMINAZIONI ANNO 2013

Oggetto	Determinazione n.	Data
Relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre-Dicembre 2012	Det. 1/2013	15 gennaio 2013
Piano di utilizzo del budget per l'anno 2013	Det. 2/2013	20 febbraio 2013
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)	Det. 3/2013	20 febbraio 2013
Gruppo di Impegni nn. 3 e 4 - Chiusura delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia	Det. 4/2013	20 febbraio 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM. Avvio attività di verifica	Det. 5/2013	13 marzo 2013
S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti <i>Wholesale</i> - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM. Avvio attività di verifica	Det. 6/2013	13 marzo 2013
Relazione annuale 2013 - Attività e risultati 2012	Det.7/2013	13 marzo 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Accesso diretto a dati e informazioni	Det. 8/2013	10 aprile 2013
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. Avvio delle attività di verifica	Det. 9/2013	23 aprile 2013
Consultazione pubblica concernente la proposta di modifica dei criteri generali per la gestione e per la trattazione dei procedimenti dell'Organo di vigilanza	Det. 10/2013	23 aprile 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Fornitura ed Accesso diretto a dati e informazioni	Det. 11/2013	23 aprile 2013
Relazione Trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro - Gennaio-Marzo 2013	Det. 12/2013	9 maggio 2013
Piano delle Attività - Anno 2013	Det. 13/2013	9 maggio 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'istruttoria	Det. 14/2013	19 giugno 2013
S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti <i>Wholesale</i> - Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'istruttoria	Det. 15/2013	19 giugno 2013
Relazione Trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro - Aprile-Giugno 2013	Det. 16/2013	29 agosto 2013
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 - Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'attività di verifica	Det. 17/2013	29 agosto 2013

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Oggetto	Determinazione n.	Data
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Comunicazione preliminare	Det. 18/2013	11 settembre 2013
S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti <i>Wholesale</i> – Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'istruttoria	Det. 19/2013	16 ottobre 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Fissazione del nuovo termine per la conclusione delle attività di verifica	Det. 20/2013	16 ottobre 2013
Gruppo di Impegni n. 4 "Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio" - Avvio di specifiche attività di vigilanza sul sistema di monitoraggio degli indicatori	Det. 21/2013	16 ottobre 2013
Relazione Trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro - Luglio-Settembre 2013	Det. 22/2013	11 novembre 2013
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 – Fissazione del nuovo termine per la conclusione delle attività di verifica	Det. 23/2013	11 novembre 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream - Fissazione del nuovo termine per la conclusione delle attività di verifica	Det. 24/2013	11 novembre 2013
S01/13 - Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream – Chiusura del procedimento	Det. 25/2013	9 dicembre 2013
Gruppo di Impegni n. 1 Valutazione della Parità di trattamento nell'offerta " <i>Retail</i> " e " <i>Wholesale</i> " di Telecom Italia	Det. 26/2013	9 dicembre 2013
Piano di utilizzo del Budget per l'anno 2014	Det. 27/2013	9 dicembre 2013
Gruppo di Impegni n. 1 Avvio analisi concernente l'opposizione di rifiuti all'attivazione di impianti ULL per presenza apparati di multiplazione di rete	Det. 28/2013	9 dicembre 2013
S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti <i>Wholesale</i> – Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'attività di verifica	Det. 29/2013	9 dicembre 2013

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 Ordinatori 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 2013 si registravano complessivamente 118 adesioni ad NPD da parte degli operatori, di cui 52 per il servizio *bitstream* ATM, 21 per il *bitstream* Ethernet, 6 per Easy IP, 14 per il WLR, 4 per SHA (Shared Access) e 21 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 2013 (Fonte: Telecom Italia).

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Servizio bitstream ATM (52 Operatori):

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

Servizio bitstream Ethernet (21 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO	OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
CONVERGENZE S.p.A.	01/02/2011	EASY NET ITALIA S.p.A.	14/01/2013
Interactive Network S.r.l.	29/08/2011	MC LINK S.p.A.	14/01/2013
MNET s.r.l.	16/09/2011	WIMORE S.r.l.	02/04/2013
VODAFONE OMNITEL N.V.	06/02/2012	BT ITALIA S.p.A.	05/04/2013
ENTER S.r.l.	27/03/2012	PANSERVICE S.a.S DI CUSEO F. & C.	08/04/2013
AMBROGIO S.r.l.	15/06/2012	ALIDA S.r.l.	15/04/2013
UNIDATA S.p.A.	18/07/2012	WELCOME ITALIA S.p.A.	22/04/2013
Raiffeisen Online Scarl	05/09/2012	FASTWEB	15/05/2013
T.W.T.	10/10/2012	WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.	22/05/2013
PHONEX INFORMATICA BANCARIA S.p.A.	10/12/2012	CDLAN S.r.l.	25/06/2013
KLEOS Società Consortile s.r.l.	21/12/2012		

Servizio EASY IP (6 Operatori):

OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO	OPERATORE	DATA DI ESERCIZIO
AMBROGIO S.r.l.	14/06/2012	MULTIWIRE S.r.l.	25/06/2013
IDEA R&D S.r.l.	27/05/2013	RETE-TEL S.r.l.	17/07/2013
INTERPLANET S.r.l.	06/06/2013	EHINET S.r.l.	01/11/2013

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 (21 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		

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 le percentuali degli ordinativi pervenuti nel mese di dicembre 2013 gestiti in NPD sul totale degli ordinativi OLO pervenuti nel mese rispettivamente per i servizi *bitstream* asimmetrico, ULL, WLR, SHA.

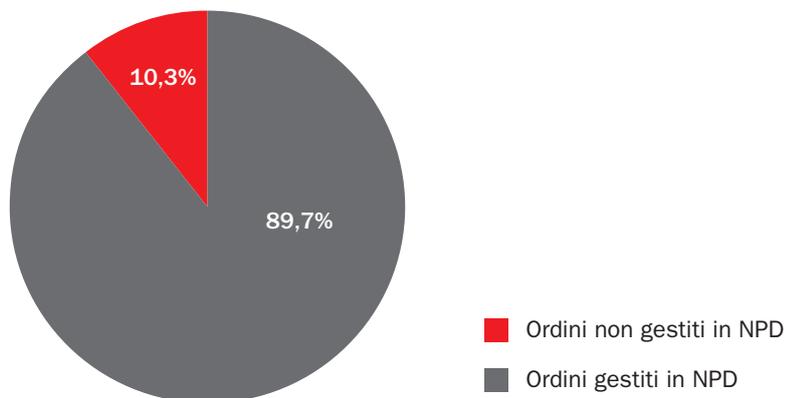


Figura 1- Percentuale ordini in NPD per servizi bitstream asimmetrici

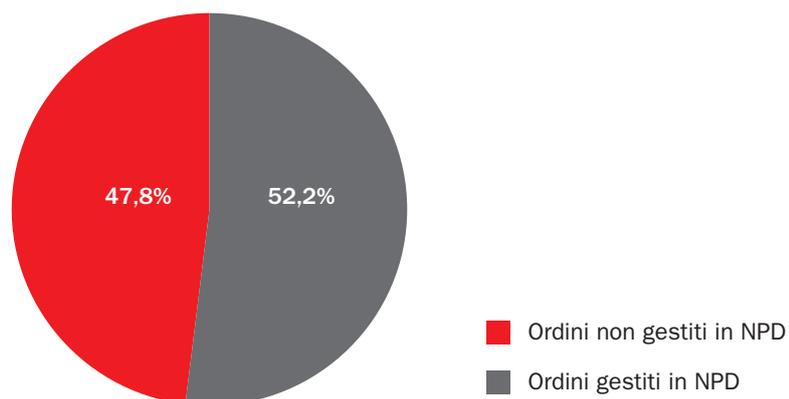


Figura 2- Percentuale ordini in NPD per i servizi ULL

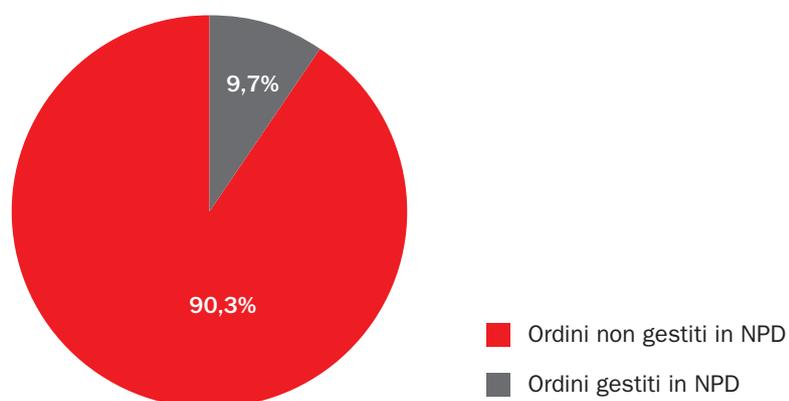


Figura 3 - Percentuale ordini in NPD per i servizi WLR

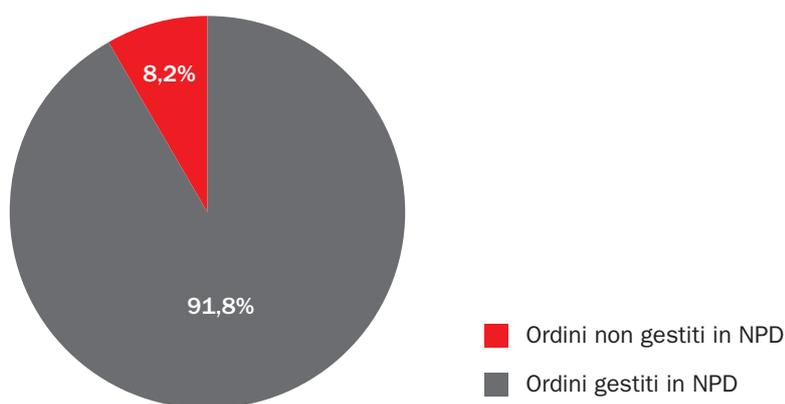


Figura 4 - Percentuale ordini in NPD per i servizi SHA

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 5) 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 saturata in quanto priva di coppie libere (caratterizzazione della richiesta di delivery come negativo rete per rete saturata).

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 n. 3/2013 del 20 febbraio 2013 l'Organo di vigilanza ha disposto anche per il 2013 il prosieguo delle attività di verifica avviate con le Determinazioni nn. 8/2011 e 12/2012, finalizzate ad acquisire informazioni sulle modalità di implementazione del Nuovo Processo di Delivery e valutarne l'efficacia e per accertare la corretta gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro. Il paragrafo seguente riporta una breve sintesi dei risultati acquisiti nel corso dell'anno.

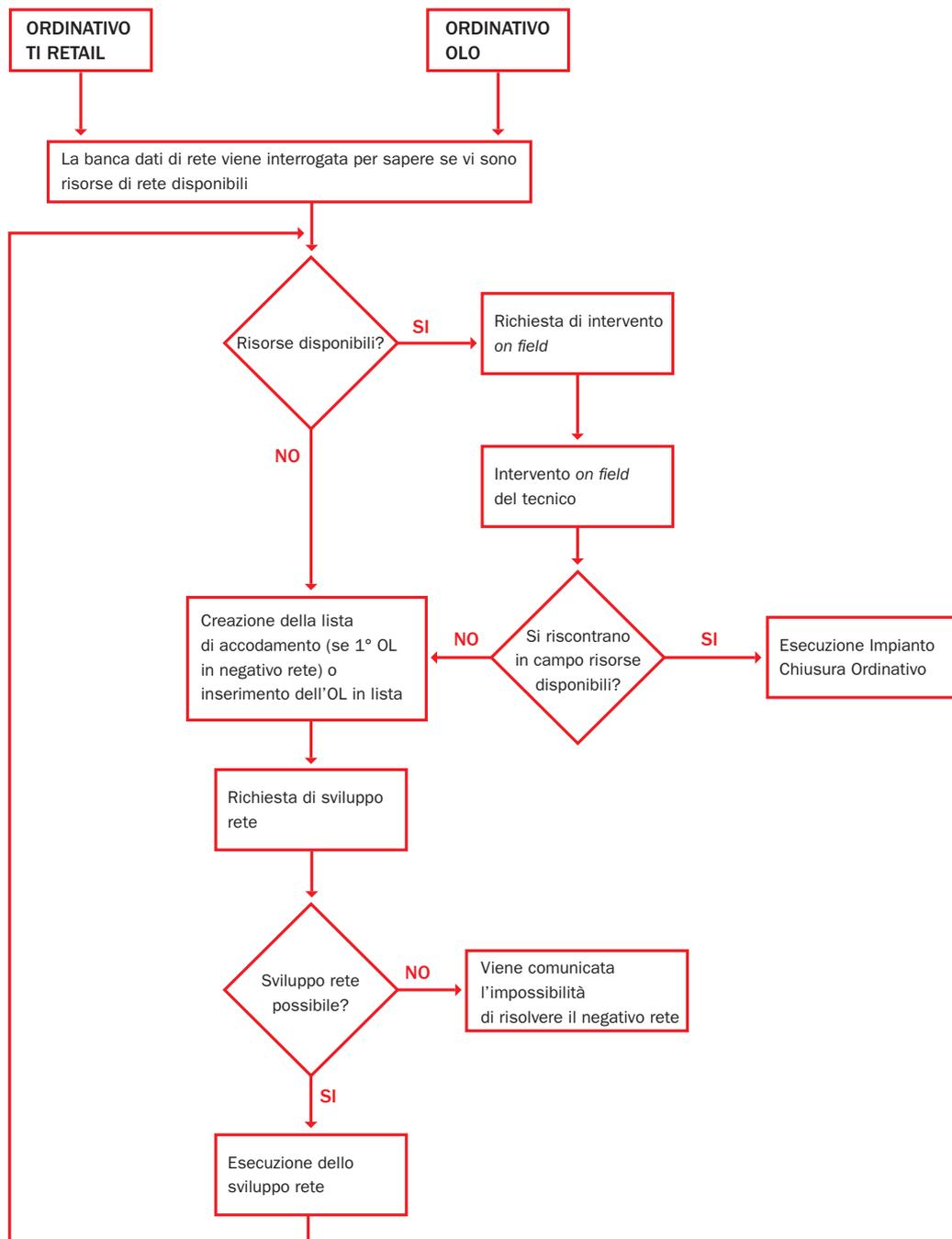


Figura 5 - Diagramma di flusso della procedura NPD

6.b.3 - Attività di verifica

Nel corso del 2013 l'Ufficio di vigilanza ha effettuato 10 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. 3/2013, l'Ufficio ha effettuato l'esame di tutti gli ordinativi di ogni AOL usciti dal processo di Coda unica nel trimestre precedente alle verifiche e afferenti casi di accordamenti contenenti almeno un ordine OLO relativo ai servizi WLR, *bitstream*, ULL. Il campo di indagine delle verifiche ha compreso anche i servizi *bitstream*, *VULA* e *SLU* su rete NGAN che nel corso del 2013 hanno registrato l'apertura di 4 casi di ordini gestiti in regime di Coda unica. L'estrazione a sistema degli ordinativi da esaminare secondo i predetti criteri è stata effettuata presso la sede di Open Access in Roma, alla presenza di personale dell'Ufficio di vigilanza. Per i primi quattro sopralluoghi, che hanno avuto luogo nel primo semestre dell'anno, sono stati esaminati tutti gli ordinativi usciti dalla Coda unica nell'ultimo trimestre del 2012 mentre per i successivi sei sopralluoghi avvenuti nel secondo semestre sono stati considerati tutti gli ordinativi chiusi nel trimestre 1 marzo – 31 maggio 2013. Nelle 10 AOL visitate (Torino e Valle d'Aosta, Liguria, Emilia Est, Sicilia Ovest, Roma Centro, Romagna, Puglia Nord, Lombardia Ovest, Sicilia Est, Trentino Alto Adige) sono stati esaminati complessivamente 280 ordinativi, di cui 126 relativi ai servizi *bitstream*, 151 afferenti ai servizi ULL e 3 ai servizi WLR (vedi tabella e figura a seguire).

AOL	OL Bitstream	OL ULL	OL WLR	Totale OL
Torino e Valle d'Aosta	25	16	1	42
Liguria	10	6	1	17
Emilia Est	9	9	1	19
Sicilia Ovest	6	7	0	13
Roma Centro	4	38	0	42
Romagna	18	16	0	34
Puglia Nord	13	16	0	29
Lombardia Ovest	19	28	0	47
Sicilia Est	14	11	0	25
Trentino Alto Adige	8	4	0	12
Totale	126	151	3	280

Tabella 1 - Dettaglio degli ordinativi esaminati nel corso delle verifiche



Figura 6 - Distribuzione geografica degli ordinativi esaminati

Per ogni ordinativo sono stati registrati: località, indirizzo, OLO ordinante, tipo di negativo rete (rete saturo 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 saturo) 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. Nel corso dell'analisi non sono stati riscontrati casi di non corretta gestione del processo di coda unica o situazioni riconducibili ad 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". Tuttavia sono state rilevate 34 situazioni problematiche connesse con anomalie di sistema già note o comportamenti non corretti da parte del personale delle imprese di rete. Di seguito (vedi figura 7) si riporta una classificazione per tipologia delle suddette criticità.

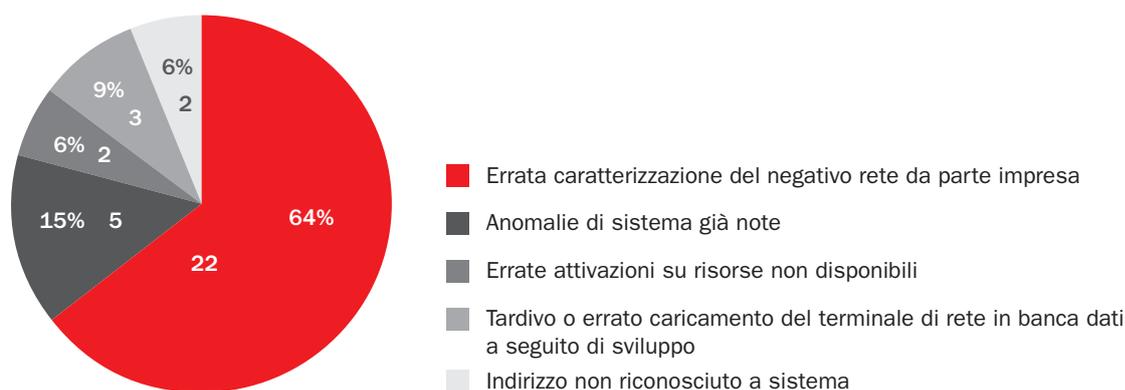


Figura 7 - Classificazione criticità riscontrate

Occorre sottolineare 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 di situazioni critiche.

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

In conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 2, onere relativo all'"Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e Wholesale", Telecom Italia ha introdotto un sistema di incentivi per il management di Open Access e Wholesale, sulla scorta del raggiungimento di obiettivi correlati al pieno rispetto della parità di trattamento, alla soddisfazione espressa dagli OLO che acquistano servizi SPM e di co-locazione e alla qualità, sicurezza ed efficienza della rete d'accesso (per Open Access). Gli obiettivi rientranti nell'ambito appena descritto riguardano in ugual modo la parità di trattamento e la soddisfazione degli OLO che acquistano servizi SPM e di co-locazione, nonché la qualità *end-to-end* dei servizi SPM e di co-locazione forniti agli OLO (per Wholesale).

In parallelo, attenendosi al disposto del citato Gruppo di Impegni, Telecom Italia ha definito un codice di condotta per il management e il personale di Open Access e Wholesale e ha adeguato i contratti con le imprese appaltatrici introducendo la previsione dell'obbligo di rispetto degli Impegni per i loro dipendenti, sviluppando altresì programmi di formazione per il management e il personale di Open Access e Wholesale.

Si ricorda in proposito che l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 4/2009 del 14 maggio 2009 aveva rivolto talune Raccomandazioni a Telecom Italia, suggerendo di apportare correttivi e modifiche a quanto realizzato in attuazione del Gruppo di Impegni n. 2.

L'Organo di vigilanza ha preso atto dell'aggiornamento delle misure atte a garantire la riservatezza dei dati relativi alla clientela degli OLO e del Codice Comportamentale.

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 consueta attività di monitoraggio e verifica.

6.c.1 - La formazione del personale

Open Access

L'Organo di vigilanza ha verificato che Telecom Italia abbia approntato, nel corso del 2013, tutti i necessari adempimenti relativamente alle attività formative previste dagli Impegni.

Le attività oggetto di approfondimento e verifica da parte dell'OdV hanno riguardato alcuni interventi pianificati da Telecom Italia nel 2012, in ottemperanza alle Delibere nn. 152/02/CONS e 718/08/CONS, i cui effetti si sono dispiegati sino alla prima metà del 2013. In particolare:

- 1.** a seguito della chiusura di alcune sedi commerciali (ex-DMO) in ambito Nord Ovest, Nord Est e Sud, 138 risorse sono state fatte confluire in ambito Open Access ASA e in questo settore si è provveduto ad erogare, con la metodologia e-learning, la relativa formazione ai nuovi soggetti sui contenuti delle Delibere 152/02/CONS e 718/08/CONS. L'intervento, avviato a dicembre 2012, ha visto la sua conclusione nel marzo 2013;
- 2.** nel corso del mese di maggio 2013 è stato realizzato un intervento formativo nelle 4 Aree Operative di Open Access (AOA) con l'obiettivo di aggiornare e consolidare la cultura sugli Impegni di Telecom Italia verso AGCOM e verso il mercato. Nelle sessioni formative sono stati approfonditi e ribaditi gli Impegni di Telecom Italia e la loro applicazione all'interno della realtà aziendale, con particolare riferimento al contributo che le AOA possono dare per il rispetto degli Impegni stessi. Le aree di applicazione dell'intervento hanno riguardato la qualità della rete, i processi di delivery ed assurance e la trasparenza dei piani tecnici. L'intervento così strutturato ha coinvolto 56 risorse (14 per ciascuna della 4 AOA) di profilo medio alto;
- 3.** nel 2013 l'Azienda ha avviato il percorso formativo relativo alla gestione efficace della relazione con l'OLO ed i suoi clienti. L'obiettivo del progetto è stato quello di rafforzare la conoscenza del contesto in cui opera Open Access ASA nelle funzioni coinvolte nella gestione dei ticket OLO, con lo scopo di ampliare la consapevolezza delle regole ed eventuali vincoli dettati dalle Delibere e dagli Impegni assunti da Telecom Italia. A partire da settembre 2012 sono state pianificate 11 sessioni formative territoriali (destinate a 161 risorse provenienti da National Wholesale) su tematiche comportamentali/relazionali (in particolare, per rafforzare la conoscenza delle regole dettate dalle Delibere AGCOM e fornire gli strumenti a livello di comunicazione per orientare efficacemente le relazioni con gli altri Operatori), per la durata di due giorni di aula ciascuna, intervento formativo conclusosi a maggio 2013;
- 4.** in relazione ai piani formativi previsti e somministrati al personale di Open Access in relazione alla comunicazione e relazione con il cliente, sono state organizzate 3 sessioni formative, di due giorni, dedicate a 39 risorse provenienti da passaggi interni verso ASO. Ciascuna sessione ha previsto 13 partecipanti e si è conclusa a gennaio 2013;
- 5.** il "Vademecum" sulla parità di trattamento, destinato al personale di Open Access, oltre ad essere redatto in versione cartacea/plastificata per tutti i tecnici (sia di Telecom Italia che di Impresa), è stato pubblicato

sull'intranet di Open Access dedicato al personale tecnico (portale denominato OAK). Sempre nel medesimo portale, è stato progettato e reso disponibile un video formativo sui temi riportati nel Vademecum al fine di sottolineare ulteriormente il messaggio sulla Parità;

6. nel giugno 2013 si è concluso l'intervento formativo per i responsabili di territorio sulle 4 AOA, con particolare riferimento all'evoluzione del nuovo sistema dei KPI;
7. nel mese di novembre 2013, Telecom Italia ha realizzato un'Applicazione, denominata «mSAT», dedicata a tutti i tecnici di Open Access destinata a diffondere informazioni operative consultabili off-line, con l'intento di costituire una guida operativa semplice e veloce per il personale *on field*. Il manuale elettronico, suddiviso in varie sezioni, contiene anche una parte dedicata alla «Parità di trattamento», ambito oggetto di interesse per le attività di vigilanza proprie dell'OdV. Attualmente detta sezione è in corso di redazione e sarà oggetto di successiva verifica circa la completezza e la congruità dei contenuti con l'oggetto dell'Impegno.

Un altro intervento formativo avviato nel corso del 2012 è stato il progetto "ConTatto", avente per oggetto l'affiancamento dei tecnici *on-field* agli operatori del call center ("1 giorno in cuffia").

Per il 2013 il progetto ha visto coinvolte 146 risorse, così suddivise:

- 90 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;
- 56 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 OLO.

L'obiettivo del progetto è quello di condividere le modalità operative on-field/on-line, confrontare le rispettive esperienze tecniche e stimolare il senso di squadra in ottica risoluzione del disservizio.

National Wholesale Services

In continuità con l'attività degli scorsi anni e aderente ai compiti affidategli dagli Impegni, l'Organo di vigilanza ha verificato la realizzazione, da parte di Telecom Italia, dei seguenti piani di lavoro:

1. "corso sulle Delibere 152/02/CONS e 718/08/CONS": nel 2013 l'attività formativa relativa a queste tematiche è stata resa disponibile alle nuove risorse nel frattempo transitate in National Wholesale Service. Nel mese di maggio, in particolare, si è svolta un'attività formativa in aula che ha visto la partecipazione di 30 persone. Il piano formativo proposto, oltre alle indicazioni sulle delibere in parola, ha previsto anche un momento di apertura sull'attuale contesto regolamentare nazionale e internazionale. Altri 11 soggetti hanno fruito della formazione on line per un totale complessivo di 41 partecipanti;
2. "formazione/comunicazione interattiva con il cliente interno/esterno": già nel 2012, a supporto dell'erogazione dell'attività formativa/informativa, è stato utilizzato lo strumento informatico Webinar, grazie al quale si sono ridotti i tempi e costi di organizzazione e gestione dell'attività didattica. Nel 2013, tramite il medesimo strumento, è stato possibile erogare attività formativa circa il Nuovo Processo di Delivery e il Self Ordering. L'attività in questione è stata effettuata a fine gennaio con una durata di 2 ore per 5 risorse Wind;

3. “Nuovo Processo di Delivery – NPD”: in relazione alla migrazione sulla Piattaforma CRM 3.0, si sono svolte diverse sessioni di approfondimento relative a questi aspetti. In particolare, con il cliente Wind, sono state effettuate delle ore di formazione direttamente presso la sede dell’Operatore.

6.c.2 - il sistema di incentivazione manageriale

In data 11 settembre 2013 si è tenuto l’incontro annuale sull’argomento tra Telecom Italia e l’Organo di vigilanza, nel corso del quale la Società ha reso noti i risultati del consuntivo degli MBO 2012, presentato quelli definiti per il 2013 e dato evidenza delle differenze intercorrenti.

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

1. pur non essendo ricompresi negli Impegni, l’OdV ha chiesto di conoscere il motivo dell’assenza di obiettivi assegnati alla Funzione Network, previsioni rientranti in una precedente Raccomandazione dell’Organo di vigilanza, rimanendo del parere della necessità di mantenere gli stessi. Analogamente si è chiesto di conoscere il motivo dell’assenza di obiettivi per la funzione Regulatory Affairs presenti, invece, gli anni passati;
2. relativamente ai destinatari degli MBO, si è chiesto di conoscere i criteri di individuazione delle risorse assegnatarie e di quelle escluse, visto che nella presentazione si è evidenziato che non tutte le risorse rientrano all’interno degli obiettivi correlati agli Impegni. Si è chiesto, dunque, di conoscere eventuali scostamenti con il numero di incentivati rispetto all’anno precedente;
3. raffrontando gli obiettivi assegnati alle Funzioni nell’anno 2012 con quelli proposti nel 2013, si è notato come, negli anni precedenti, gli obiettivi correlati agli impegni verso AGCom venissero differenziati tra quelli in capo ai responsabili di struttura e il restante management, cosa che nell’anno in corso d’esame tornano ad essere unificati. Si è chiesto di conoscere, in relazione a questa differente strutturazione dei parametri, i razionali di tale modifica.

L’Organo di vigilanza si è riservato di verificare il recepimento dei rilievi mossi nel corso della valutazione che sarà avviata negli obiettivi manageriali assegnati per l’anno 2014.

Le seguenti rappresentazioni grafiche riportano la sintesi degli obiettivi correlati agli Impegni per il 2013 ed il Consuntivo 2012:

Funzioni Coinvolte	Peso Obiettivi Funzionali disponibili	Obiettivi Impegni VS AGCOM	Peso	N° Incentivati
OPEN ACCESS	30%	Indicatore di soddisfazione OLO - Overall Generale di Processo (30%) parità di trattamento <i>retail</i> - OLO (70%)	10%	88/200
		(impegni n°5) 254 tasso di guasto (%) SLA AGCom 254(%) 254 percentile 80 tempo di riparazione 254 percentile 95 tempo di riparazione Upgrade armadi Revisione ciclica pali Pressurizzazione piano di upgrade URR On going (% rispetto budget)	10%	49/200
		QUALITÀ END TO END - SLA Delivery Assurance Sla Delivery bitstream asimmetrico Sla Delivery bitstream simmetrico Sla Assurance bitstream asimmetrico Sla Assurance bitstream simmetrico	10%	98/200
NATIONAL WHOLESALE SERVICES	40%	-Indicatore di soddisfazione OLO - OVERALL Generale di processo (70%) -Parità di trattamento <i>retail</i> - OLO (30%)	10%	18/18
		EBITDA responsabilità NWS	10%	18/18

Fig. 1 - Sintesi obiettivi correlati agli Impegni - 2013

OBIETTIVI OGGETTO DI INCENTIVAZIONE	STRUTTURE COINVOLTE	LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO PERSEGUITO	PESO OBIETTIVO	NUMERO INCENTIVATI
<i>OBIETTIVI SPECIFICI SUGLI IMPEGNI vs AGCom</i>				
1 Parità di trattamento clienti retail - OLO	Open Access National Wholesale	140%	10%	74
2 Customer Satisfaction OLO	National Wholesale	79%	5% - 10%	14
3 Customer Satisfaction (Assurance; Delivery + OLO con focus business)	Open Access	128%	10%	175
4 Qualità della Rete d'accesso Servizio Universale Tasso di Guasto SLA Percentile 80% Percentile 90%	Open Access	122,50%	10%	114
5 Desaturazione DSLAM ATM e IP	Network	140%	10%	1
6 Quantità Rete fissa di accesso e dei relativi servizi (Impegno n.5) Progetto on-going (compreso on-going extended) Progetto bonifica armadi Progetto pali Progetto pressurizzatori Progetto negative rete (giacenza)	Open Access	115% - 120%	10%	29
7 Quantità End to End - Servizi SPM Sla Delivery bitstream asimmetrico Sla Delivery bitstream simmetrico Sla Assurance bitstream asimmetrico Sla Assurance bitstream simmetrico	Open Access	107% - 131%	10%	73
8 Gruppi correlati ai gruppi impegni vs AGCOM	Public & Regulatory Affairs	140%	10%	3

Fig. 2 Consuntivo 2012

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

Il 23 aprile 2013 si è svolta la presentazione dei risultati 2012 dell'indagine di *Customer Satisfaction* degli OLO nell'acquisto di servizi *wholesale*. In sede d'incontro, sono state illustrate le principali attività svolte nel 2012, i relativi risultati e le anticipazioni sulle attività del 2013. Nello specifico, sono stati affrontati gli interventi programmati ed effettuati sulle aree tematiche proprie della valutazione della soddisfazione.

Le aziende coinvolte nelle interviste sono state 150 (suddivise in 80 nella prima fase e 70 nella seconda).

In totale sono state rilasciate 138 interviste, in maniera completa o parziale.

Dall'indagine in parola è emerso un contesto di stabilità complessiva dei principali indicatori di riferimento, all'interno dei quali si sono evidenziati elementi di particolare interesse per la comprensione del trend della soddisfazione dei clienti *Wholesale*.

Sulla base di tale esiti, Telecom Italia nel corso del 2013 ha avviato una serie di iniziative per superare le criticità riscontrate, di cui si riporta una breve sintesi delle più rilevanti:

Area commerciale

- maggiore attenzione all'ascolto del cliente per mezzo di interventi strutturati utili ad illustrare le proprie aspettative e la propria visione del mercato all'interno di appositi *focus day*;
- organizzazione di incontri "one to many", nell'ambito del *Wholesale Tour*, utili a recepire nuove aspettative da parte dei clienti;
- presentazione dei risultati relativi della *Customer Satisfaction* e lo stato del progetto CRM ai clienti, all'interno del *Wholesale4Customer*, al fine di raccogliere commenti e pareri dai medesimi;
- previsione di determinate ore mensili da dedicare alle visite ai clienti;

Area tecnica

- previsione di strumenti e nuove funzionalità a supporto dell'evoluzione sistemistica, delle analisi di vendibilità e del tracking sulle richieste dei clienti;
- organizzazione di apposite sessioni formative riservate agli OLO sul nuovo sistema CRM;
- organizzazione di *workshop* tecnici e di ascolto mirato, presso le sedi dei clienti, per tutti gli Operatori che hanno espresso una valutazione negativa sul servizio;

Area amministrativa

- previsione di appositi e mirati interventi tesi al miglioramento dei processi di fatturazione;
- avvio di un progetto interfunzionale per la definizione e l'introduzione di processi paperless (PEC, Firma Digitale, digitalizzazione dei contratti, ecc.);
- apertura di tavoli tecnici sulla fatturazione per conto terzi;

Portale

- riorganizzazione dei contenuti per una maggiore esaustività e chiarezza delle informazioni;
- creazione di un comitato di redazione per l'ottimale gestione del portale;
- realizzazione di un sistema di monitoraggio per la rilevazione degli accessi alle singole pagine del sito.

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

Il Gruppo di Impegni n. 3 ha come obiettivo la predisposizione di un sistema di monitoraggio delle prestazioni di Open Access nell'ambito dei processi di fornitura dei servizi SPM tanto verso i clienti degli Operatori alternativi quanto verso i clienti di Telecom Italia *Retail*. Ciò consente di effettuare un confronto tra i livelli di performance raggiunti nella fornitura dei servizi verso i clienti del primo gruppo ed i corrispondenti livelli di prestazioni raggiunti nella esecuzione degli ordinativi di lavoro ricevuti dai clienti del secondo gruppo, garantendo così la possibilità di verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna.

6.d.1 Il paniere degli indicatori di performance

Telecom Italia aveva inizialmente proposto un paniere di *Key Performance Indicators* (KPI), che è stato successivamente integrato con altri indicatori definiti di concerto con gli Operatori alternativi a seguito dei tavoli tecnici del 2009 e del 2010. Nel 2011 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 paniere degli indicatori. Una volta approvati dall'Autorità, l'Organo di vigilanza estenderà le proprie attività di verifica anche ai nuovi KPI, secondo quanto previsto dagli Impegni.

La tabella seguente illustra sinteticamente il paniere degli indicatori attualmente in vigore:

KPI		RETAIL	WHOLESALE
KPI 1	Delivery Fonia	% rispetto appuntamento	% rispetto DAC
		% OL espletati entro 20 gg solari	% OL espletati entro 20 gg solari
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery Broadband Asimmetrico	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento
		% OL espletati entro 20 gg solari con intervento	% OL espletati entro 20 gg solari con intervento
		% OL espletati entro 30 gg solari con intervento	% OL espletati entro 30 gg solari con intervento
		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery Broadband Simmetrico	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery: KO Rete / Coda Unica	% OL in coda unica risolti	% OL in coda unica risolti
		Aging permanenza in coda unica	Aging permanenza in coda unica
% OL espletati a data appuntamento		% OL espletati a DAD	
% OL in KO rete		% OL in KO rete	
KPI 2	Assurance Fonia	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% circuiti reclamanti	% circuiti reclamanti
	Assurance Broadband Asimmetrico	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
	Assurance Broadband Simmetrico	Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
		% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalaz
		% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
		% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
KPI 3	Disponibilità servizi	<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 certificazione dei dati elementari utilizzati per il calcolo dei KPI

Al fine di fornire, a tutela degli OLO, adeguate garanzie riguardo al livello di affidabilità dei valori risultanti dalla rilevazione degli indicatori, Telecom Italia ha avviato, su indicazione e sotto la supervisione dell'Organo vigilanza, un progetto di validazione dei *Key Performance Indicators*, delle metodologie di calcolo e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai data base di Telecom Italia certificato dall'Università degli Studi di Catania.

A tal fine, 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. È stato inoltre definito un modello di campionamento dei dati che permette di effettuare le opportune verifiche circa la rispondenza tra i risultati forniti da Telecom Italia ed i dati estratti dai sistemi.

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

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

6.d.3 Le verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza ha svolto nel 2011 e nel 2012 verifiche a campione circa la correttezza del funzionamento del sistema di certificazione e dei dati elementari. Anche nel 2013 sono state eseguite analoghe verifiche, come previsto dalla Determinazione n. 4/2013¹.

I controlli sono stati condotti nel corso dell'anno solare 2013; ogni estrazione mensile ha preso in esame un campione di 386 Ordinativi di Lavoro per il processo di Delivery (KPI 1) e 947 trouble ticket per il processo di Assurance (KPI 2), per un totale di 1.333 elementi. I dati sono stati estratti dai database alla presenza di Open Access e del personale dell'Ufficio di vigilanza, secondo la metodologia definita in accordo con il certificatore.

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

Tuttavia, uno dei campi dei file estratti dai sistemi presentava alcune apparanti anomalie. L'Ufficio di Vigilanza ha condotto opportuni accertamenti che hanno consentito di verificare come l'anomalia riportata fosse dovuta al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori che non compromettono l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI. Il fenomeno peraltro non inficia i risultati dell'analisi, essendo stato riscontrato su un numero di elementi estremamente ridotto. Tali dati inoltre non vengono utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4, non compromettendo pertanto l'esecuzione delle formule di calcolo degli indicatori di performance.

Nel Consiglio del 13 febbraio 2014, l'Organo di vigilanza ha approvato la Determinazione n. 5/2014² contenente la relazione conclusiva dell'Ufficio di vigilanza sull'analisi condotta.

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

NOTE

¹ organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4-2013-Chiusura_attivita_vigilanza_su_certificazione-LIGHT.pdf

² organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-5-2014.pdf

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

Il Gruppo di Impegni n. 4 prevede la produzione da parte di Telecom Italia di periodici rapporti relativi ad un paniere di indicatori (Key Performance Indicators, KPI) che consentano la verifica del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nell'ambito delle operazioni di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access, tanto verso la divisione *Retail* di Telecom Italia quanto verso gli Operatori alternativi. Telecom Italia aveva inizialmente proposto un gruppo di indicatori, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni. Tali indicatori sono stati progressivamente integrati da altri, condivisi con gli Operatori alternativi, nel corso dei tavoli tecnici del 2009 e del 2010. Obiettivo non è tanto quello di verificare il rispetto dei Service Level Agreements (SLA), quanto di approntare uno strumento che consenta di confrontare il livello delle performance di Open Access nella fornitura dei servizi SPM offerti agli OLO con i servizi comparabili offerti al segmento *retail* di Telecom Italia. Nel corso del 2013 Telecom Italia ha trasmesso all'Organo di vigilanza, come previsto dall'Impegno n.4, i rapporti di avanzamento mensili e trimestrali sugli indicatori contenuti nel paniere.

A seguito di evidenti scostamenti tra le prestazioni fornite agli OLO e quelle fornite a Telecom Italia Retail, l'Organo di vigilanza ha aperto un'istruttoria al fine di verificarne le cause.

Tale complesso argomento è stato oggetto di specifiche e continue interlocuzioni con il responsabile di Open Access durante le riunioni mensili del consiglio dell'Organo di vigilanza che, nel novembre 2013, ha deciso di formalizzare una dettagliata analisi delle cause di scostamento per verificare se ci siano violazioni in corso relative alla parità di trattamento ed al fine di trarre utili indicazioni per la concorrente revisione del paniere e delle formule di calcolo da parte dell'Autorità.

Si riportano di seguito i risultati emersi dalle analisi dei KPI nel 2013 e delle azioni intraprese dall'Organo di vigilanza nell'ambito della sua attività di monitoraggio.

6.e.1 - Quadro generale dell'andamento degli indicatori nel 2013

KPI 1 - Delivery Fonia e Broadband

KPI 1 - DELIVERY

Fig. Fonia

1 % rispetto appuntamento / DAC¹

2 % impianti attivati entro 20 gg solari¹

3 tempo medio di lavorazione (gg solari)¹

Broadband

4 % impianti realizzati entro 10 gg senza intervento del tecnico

5 % impianti realizzati entro 20 gg con intervento del tecnico

6 % impianti realizzati entro 30 gg con intervento del tecnico

7 tempo medio di lavorazione (gg solari)

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

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

NOTE

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

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

Delivery fonia

Nel 2013, i tre indicatori di Delivery del servizio Fonia riportati nella tabella hanno evidenziato in modo costante nei mesi prestazioni leggermente più favorevoli per il segmento Retail rispetto a quello Wholesale. Tuttavia, le performance non sono state 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 Consegnata" (DAC) entro la quale l'impianto deve essere attivato, mentre nel caso dei clienti di Telecom Italia una vera e propria data di appuntamento.

Delivery Broadband

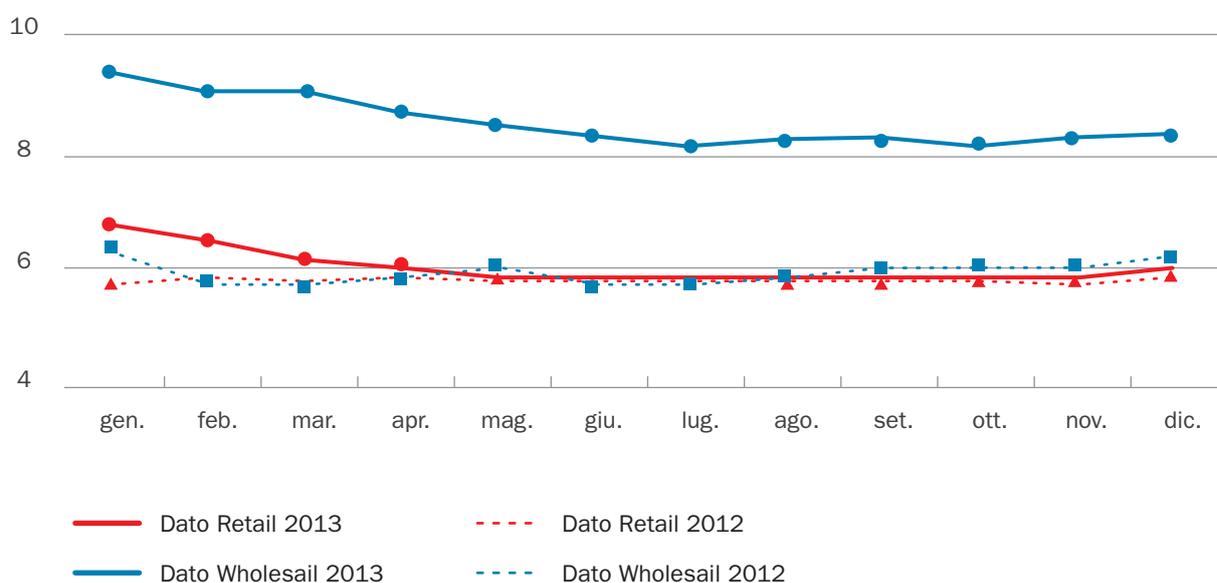
Tutti gli indicatori forniscono prestazioni migliori per il segmento Retail.

Tuttavia, mentre sul **KPI n. 4** – percentuale di impianti realizzati entro 10 gg solari senza intervento del tecnico – la differenza è quasi nulla, sugli altri indicatori il delta è significativo.

Per quanto riguarda la percentuale Retail di Ordinativi di Lavoro espletati entro 20 giorni solari (**KPI n. 5**), il differenziale progressivo si è attestato a dicembre 2013 ad un valore pari a 5,8 punti percentuali (p.p.).

Anche la percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con l'intervento del tecnico (**KPI n. 6**) mostra prestazioni migliori per i clienti di Telecom Italia (Retail: 98,0%; Wholesale: 95,2%, per un gap di 2,8 p.p.).

Il tempo medio di lavorazione in giorni solari (KPI n. 7) risulta più breve di 2,3 giorni per le operazioni condotte sui clienti di Telecom Italia rispetto a quelle effettuate per servire i clienti OLO; il dato è rimasto sostanzialmente stabile nel corso dell'anno. Raffrontando le performance sui due segmenti, OLO e Retail, per il 2012 e per il 2013, si può notare un peggioramento del dato Wholesale dall'anno scorso a quest'anno.



N.B.

Il grafico riporta i valori progressivi (media delle varie prestazioni nei dodici mesi dell'anno 2013).

L'indicatore n. 8, tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, già negli anni precedenti aveva evidenziato prestazioni più favorevoli per Retail. Con riferimento ad esso, pertanto, l'Organo di vigilanza aveva condotto nel 2011 appositi approfondimenti: con la Determinazione n. 16/2011, infatti, erano state formulate alcune richieste nei confronti di Telecom Italia; dalle risposte fornite da quest'ultima, si è potuto evincere che la disparità di valori derivava da una modifica di processo, adottata nel corso dell'anno, che comportava l'introduzione di una modalità sperimentale di gestione degli ordini; una volta depurati i valori dalla citata modifica, il differenziale di performance tra i due segmenti si riduceva sensibilmente, portandosi su valori ritenuti non critici. Con la Determinazione n. 5/2012¹ l'Organo di vigilanza chiudeva l'indagine avviata, rilevando come i valori di performance, una volta depurati dall'effetto derivante dal cambiamento intervenuto, rispondessero ai principi di parità di trattamento.

Nel corso del 2013 Open Access ha poi fornito all'Organo di vigilanza altre motivazioni di carattere tecnico, atte a spiegare le performance evidenziate:

NOTE

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

- La principale causa di disallineamento di performance è da ascrivere all'insieme degli ordini su cui è calcolata la formula degli indicatori del processo di delivery, convenuto con gli OLO e l'AGCom nel 2008: tale formula infatti considera nel perimetro di rilevazione anche gli ordinativi a progetto che all'epoca risultavano trascurabili per il segmento *Wholesale* e del tutto assenti per il *Retail* in quanto il bacino di riferimento è limitato per Telecom solo alla clientela Consumer. La situazione nel corso degli anni si è profondamente modificata: mentre per il *Retail* continuano a non essere presenti lavorazioni a progetto, per *Wholesale* la quantità è fortemente aumentata, con punte particolarmente rilevanti nei primi tre mesi del 2013. Gli ordini a progetto hanno tempi di realizzazione concordati con il committente che di norma sono molto più elevati rispetto alle lavorazioni standard.
- Le performance dei primi mesi dell'anno, inoltre, hanno risentito di difficoltà gestionali incontrate dal "territorio Nord est" nella relazione con alcune imprese fornitrici.

Con riferimento tuttavia ai menzionati KPI di Delivery, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno analizzare più in profondità le ragioni di tali prestazioni, che in alcuni casi, come visto, differiscono sensibilmente rispetto a quelle del 2012. Per questo motivo, nel corso del Consiglio tenutosi nel mese di ottobre, è stata adottata la Determinazione n. 21/2013, con la quale vengono richiesti una serie di approfondimenti a Telecom Italia (v. box).

In particolare, è stato richiesto a Telecom Italia 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.

KPI 1 – Nuovo Processo di Delivery

I dati relativi agli indicatori di monitoraggio NPD (%OL in Coda Unica risolti, %OL espletati a Data Appuntamento / DAD, %OL in KO Rete, Tempi di permanenza in Coda Unica) anche per il 2013 sono ancora non significativi, in virtù della scarsità dei volumi.

Tuttavia, si rileva come per un numero rilevante di mesi essi non siano risultati disponibili a causa di anomalie sistemiche. Anche su questo punto l'Organo di vigilanza ha richiesto con la Determinazione n. 21/2013 dettagli circa le cause che hanno impedito la rilevazione dei dati, nonché una stima provvisoria dei valori non pubblicati.

La Determinazione n. 21/2013

Nel corso della consueta attività di controllo sugli indicatori di performance di Open Access, secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, l'Organo di vigilanza ha avuto modo di rilevare come alcuni dei KPI sembrassero evidenziare prestazioni più favorevoli per i clienti dell'Operatore storico, Telecom Italia, a discapito dei clienti degli Operatori alternativi.

Nel corso del Consiglio tenutosi in data 16 ottobre 2013, l'OdV ha adottato la Determinazione n. 21/2013² che ha avviato una specifica attività di vigilanza, della durata prevista di 12 mesi, sul sistema di monitoraggio degli indicatori di performance di Open Access, volta a verificare le cause della disparità di valori registrata tra il segmento *Retail* ed il segmento *Wholesale*, evidenziando eventualmente possibili modifiche di processo o l'intervento di fattori esterni che possano aver influito su dette performance. L'OdV ha richiesto a Telecom una serie di specifiche e dettagliate informazioni su diversi indicatori; in particolare:

- **sugli indicatori di Delivery:**

- **Impianti realizzati entro 20 e 30 giorni**

- **Tempo medio di lavorazione dei collegamenti:**

fornire una descrizione approfondita dei processi, evidenziando le differenze tra il processo applicato ai clienti *Retail* e quello applicato ai clienti *Wholesale*, dettagliando le differenze mensili di performance tra i due segmenti, con l'indicazione del numero assoluto degli impianti realizzati per Telecom Italia *Retail* e per gli OLO. Trasmettere ogni utile indicazione atta a fornire una possibile spiegazione dei dati rilevati, procedendo ad un ricalcolo mensile per il 2013 nel caso si fossero rilevate modifiche di processo.

Con riferimento al KPI "Tempo medio di lavorazione dei collegamenti BUSINESS", già analizzato nel 2011 nel corso di una apposita istruttoria, i volumi mensili degli impianti attivati nel 2013, nonché ogni utile informazione che ne giustifichi gli scostamenti.

- **Indicatori del Nuovo Processo di Delivery:**

fornire dettagli in merito alle cause che hanno impedito, per diversi mesi del 2013, la rilevazione degli indicatori di performance; viene altresì richiesto di fornire la migliore stima possibile dei valori non pubblicati.

- **sugli indicatori di Assurance:**

- **Percentuale dei guasti ripetuti entro 30 giorni**

- **Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione:**

fornire una dettagliata descrizione dei processi, evidenziando le differenze tra il processo applicato ai clienti *Retail* e quello applicato ai clienti *Wholesale*, riportando i valori assoluti del numero dei guasti e del numero dei collegamenti attivi divisi tra Telecom Italia *Retail* e gli OLO. Fornire ogni utile indicazione atta a definire una possibile spiegazione dei dati rilevati, procedendo ad un ricalcolo mensile per il 2013 nel caso si fossero rilevate modifiche di processo.

Con riferimento all'indicatore "Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione", ricalcolo del KPI per ciascun mese del 2013, ponendo al denominatore anziché il numero dei Trouble Ticket complessivi, il numero delle attivazioni del periodo di riferimento.

NOTE

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

KPI		Raccomandazioni comuni	Raccomandazioni specifiche
KPI Delivery	Impianti realizzati entro 20 e 30 giorni	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione approfondita dei processi, evidenziando le differenze tra il processo applicato ai clienti <i>Retail</i> e quello applicato ai clienti <i>Wholesale</i>, dettagliando le differenze mensili di performance tra i due segmenti, con l'indicazione del numero assoluto degli impianti realizzati per Telecom Italia <i>Retail</i> e per gli OLO Ogni utile indicazione atta a fornire una possibile spiegazione dei dati rilevati, procedendo ad un ricalcolo mensile per il 2013 nel caso si fossero rilevate modifiche di processo 	<p>Con riferimento al KPI "Tempo medio di lavorazione dei collegamenti BUSINESS", già analizzato nel 2011 nel corso di una apposita istruttoria, i volumi mensili degli impianti attivati nel 2013, nonché ogni utile informazione che ne giustifichi gli scostamenti</p>
	Tempo medio di lavorazione dei collegamenti		
	Indicatori del Nuovo Processo di Delivery	<ul style="list-style-type: none"> Fornire dettagli in merito alle cause che hanno impedito, per diversi mesi del 2013, la rilevazione degli indicatori di performance Fornire la migliore stima possibile dei valori non pubblicati 	
KPI Assurance	Percentuale dei guasti ripetuti entro 30 giorni	<ul style="list-style-type: none"> Descrizione dettagliata dei processi, evidenziando le differenze tra il processo applicato ai clienti <i>Retail</i> e quello applicato ai clienti <i>Wholesale</i>, riportando i valori assoluti del numero dei guasti e del numero dei collegamenti attivi divisi tra Telecom Italia <i>Retail</i> e gli OLO Comunicazione di ogni utile indicazione atta a fornire una possibile spiegazione dei dati rilevati, procedendo ad un ricalcolo mensile per il 2013 nel caso si fossero rilevate modifiche di processo 	<p>Ricalcolo del KPI per ciascun mese del 2013, ponendo al denominatore anziché il numero dei Trouble Ticket complessivi, il numero delle attivazioni del periodo di riferimento</p>
	Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione		

KPI 2 - Assurance Fonia e Broadband

KPI 2 - ASSURANCE

Fig. Fonia

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

	Prestazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento <i>Retail</i> , o uguali su entrambi i segmenti
	Prestazioni migliori per il segmento <i>Retail</i> 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 <i>Retail</i> rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

NOTE

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

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

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

Assurance Fonia

Tutti gli indicatori hanno evidenziato nell'anno considerato 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* (**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.

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. Tuttavia, nel 2013 l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia, con la Determinazione n. 21/2013 (v. box), 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.

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.

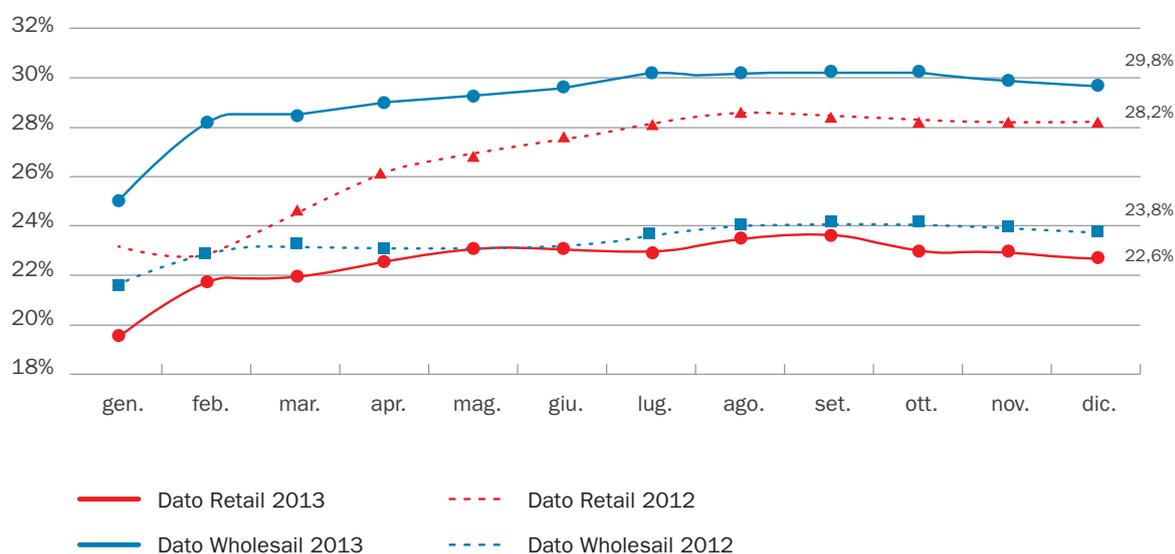
L'Organo di vigilanza aveva richiesto a Telecom Italia di riformulare detto indicatore, ponendo al denominatore il numero totale di impianti attivati nel periodo: i valori 2011 ricalcolati secondo questa formula avevano evidenziato un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di *wholesale* (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.

Broadband simmetrico

Relativamente al servizio simmetrico, il KPI n. 19 (percentuali di guasti Bitstream simmetrici ripetuti entro 30 giorni) evidenzia differenziali consistenti di prestazioni a favore del segmento Retail. A fine anno il delta è pari a 7,2 p.p. (22,6% Retail vs 29,8% Wholesale).

È interessante rilevare l'inversione di tendenza registrata dal 2012 al 2013, che si può evincere dal grafico sottostante:



Da una situazione che mostrava quasi 5 p.p. costanti a vantaggio degli OLO nel secondo semestre del 2012, si è passati a oltre 7 p.p. a vantaggio di Retail. Va anche ricordato come i volumi oggetto di analisi siano limitati e pertanto non particolarmente significativi.

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 richieste su questi due ultimi indicatori.

In particolare, è stato richiesto 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

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.

Per quanto concerne il KPI 3, le performance relative alla disponibilità dei servizi si sono mantenute costantemente nel corso dell'anno su livelli estremamente elevati, e non hanno evidenziato criticità.

KPI 4 – Indisponibilità 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.

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

Nel 2013 i livelli di performance sono stati più che soddisfacenti, essendosi mantenute le percentuali di indisponibilità dei sistemi su livelli estremamente contenuti, ed in molti casi pari allo 0%.

Nel corso del 2013 il nuovo CRM *Wholesale* previsto dal Gruppo di Impegni n. 1 è progressivamente entrato in funzione su una base sempre più allargata di Operatori utenti. A partire dal mese di agosto Telecom Italia, una volta terminate le attività di porting su piattaforma CRM *Wholesale* dei servizi associati alle release 1.0, 2.0 e 3.0, lo ha inserito nella lista dei sistemi di Delivery di cui si analizza il livello di disponibilità.

L'Organo di vigilanza ha richiesto un approfondimento in merito alle modalità di calcolo seguite. Infatti, l'indicatore è costruito come segue:

$$(\text{Tempo effettivo} / \text{Tempo teorico}) \times 100$$

dove:

- il Tempo Effettivo è il tempo in cui i sistemi a supporto del servizio offerto 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)

(fonte: report Telecom Italia)

Il Tempo Effettivo, però, dovrebbe esprimere non il tempo durante il quale il sistema è "acceso" ("ON"), bensì quello durante il quale tutte le funzioni previste dalle specifiche del sistema medesimo risultano effettivamente operative ("WORKING") e rispettino le specifiche di progetto. Tale problematica è in corso di approfondimento essendo legata alla Segnalazione S02/2013.

6.e.2 L'analisi dell'andamento dei singoli KPI nel 2013

KPI 1 - Delivery Fonia

Rispetto Appuntamento RETAIL vs Rispetto DAC WHOLESAL

Nel 2013 si sono avute prestazioni leggermente migliori per il segmento *Retail* rispetto al segmento *Wholesale*: il dato progressivo di fine anno è del 98,1% per *Retail* contro 97,0 % per *Wholesale*, per un differenziale che si è mantenuto sostanzialmente costante a circa 1 punto percentuale (p.p.).

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

N.B. NEI GRAFICI CHE SEGUONO SONO ILLUSTRATI:

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

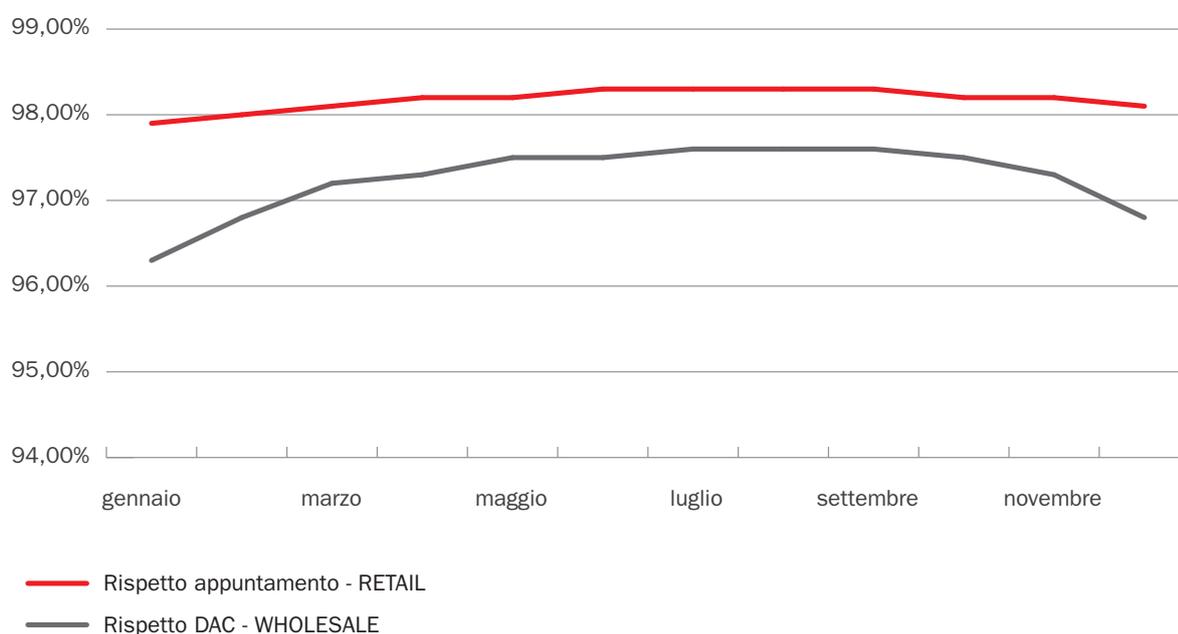


Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento

Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari

La percentuale di impianti attivati da Open Access entro 20 giorni solari risulta a dicembre più elevata per *Retail* (96,6% per *Retail* contro 95,1% per *Wholesale*): il differenziale di fine anno è pari a 1,5 p.p., ridottosi dai valori di inizio anno (a gennaio il dato era pari a 3,2 p.p.; a febbraio a 2,4 p.p.).

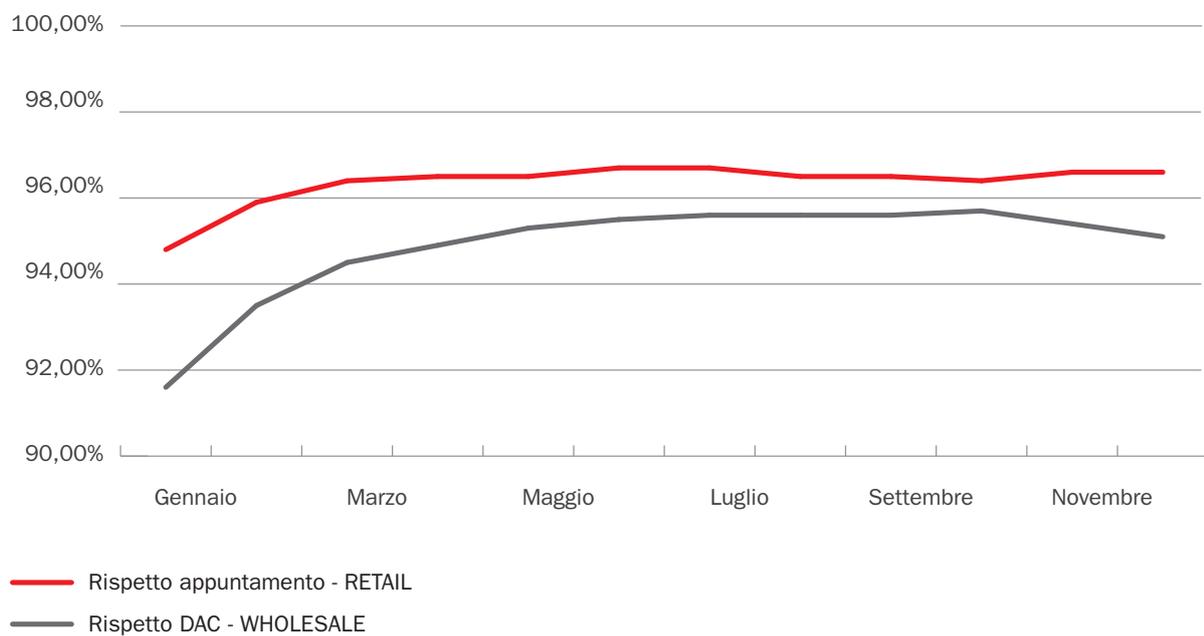


Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari

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

I tempi medi di lavorazione per il Delivery Fonia sono in riduzione su entrambi i segmenti; le prestazioni per i clienti di Telecom Italia si sono mantenute più veloci.

In particolare, per il segmento *Retail* i tempi sono scesi dagli 8,2 giorni di gennaio ai 7,0 di dicembre, mentre per *Wholesale* si è passati dai 9,3 di inizio anno a 8,1.

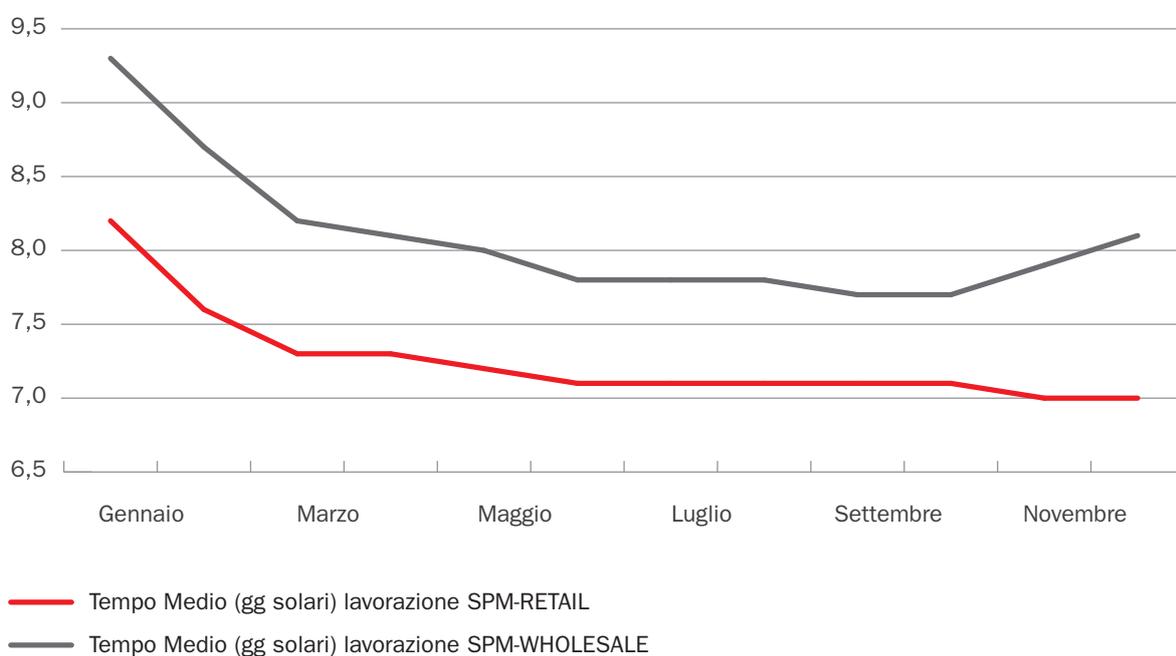


Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari

KPI 1 - Delivery Broadband

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

La percentuale di impianti *broadband* realizzati entro 10 giorni solari senza l'intervento del tecnico presso l'abitazione del cliente (offerte Alice per i clienti di Telecom Italia e offerte bitstream asimmetrico per i clienti degli OLO) si è mantenuta nel 2013, con l'esclusione dei mesi di avvio dell'anno, superiore al 94%, e sostanzialmente uguale su entrambi i segmenti considerati.

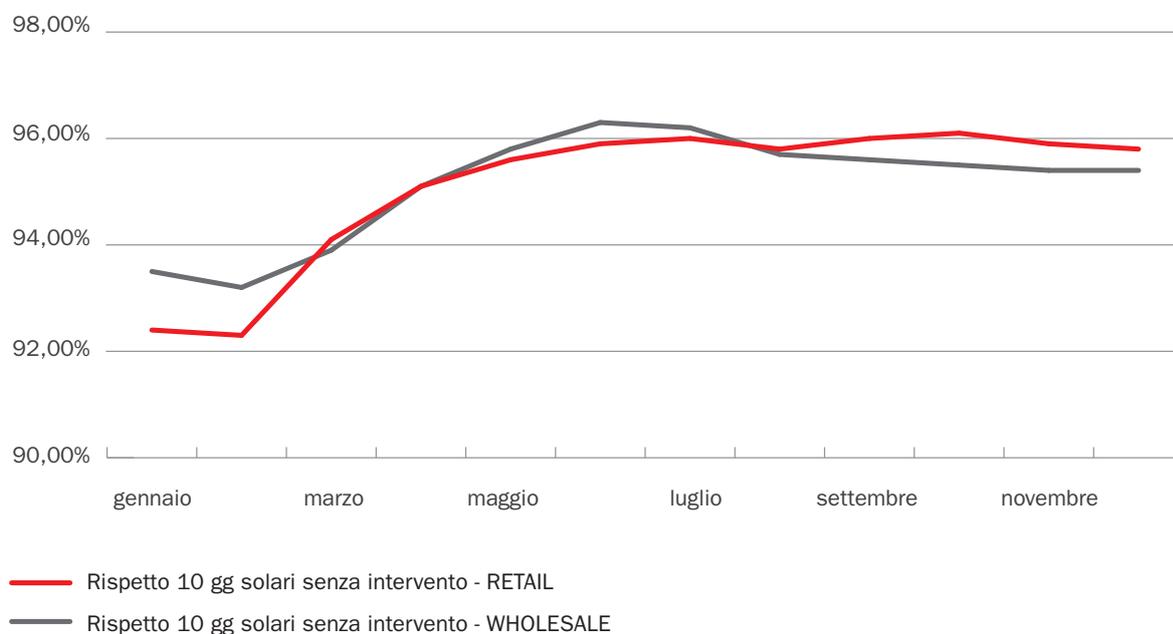


Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico

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

Per quanto riguarda la percentuale degli impianti attivati entro 20 giorni con intervento a domicilio del tecnico, si riscontra un livello di prestazioni più elevato per *Retail* (95,7% *Retail* vs 89,9% *Wholesale*, per un differenziale di 5,8 p.p. che si mantiene sostanzialmente costante negli ultimi mesi).

Il differenziale tra i due segmenti si sta riducendo, se si considera che il dato di gennaio era pari a 11,6 p.p.

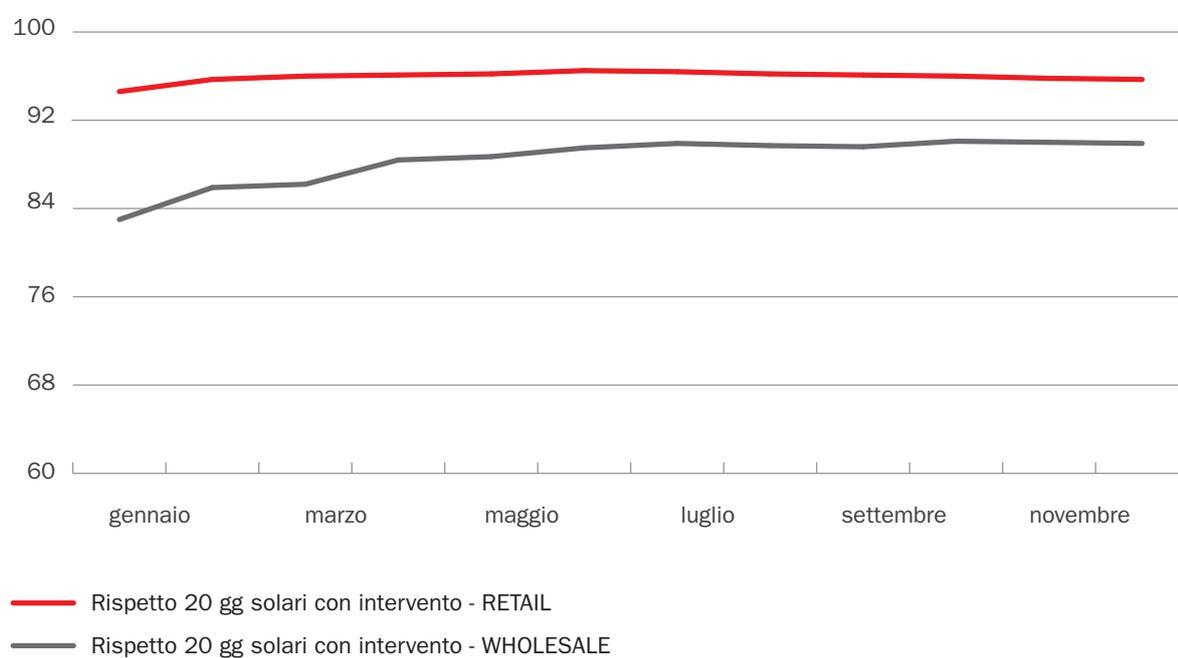


Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico

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

L'andamento delle prestazioni dell'indicatore percentuale degli impianti attivati entro 30 giorni con intervento del tecnico ricalca quello del KPI precedente: anche in questo caso si possono vedere percentuali superiori per il segmento *Retail*.

A dicembre il valore progressivo si attesta al 98,0% per *Retail* ed al 95,2% per *Wholesale*, per un differenziale di 2,8 punti percentuali.

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.

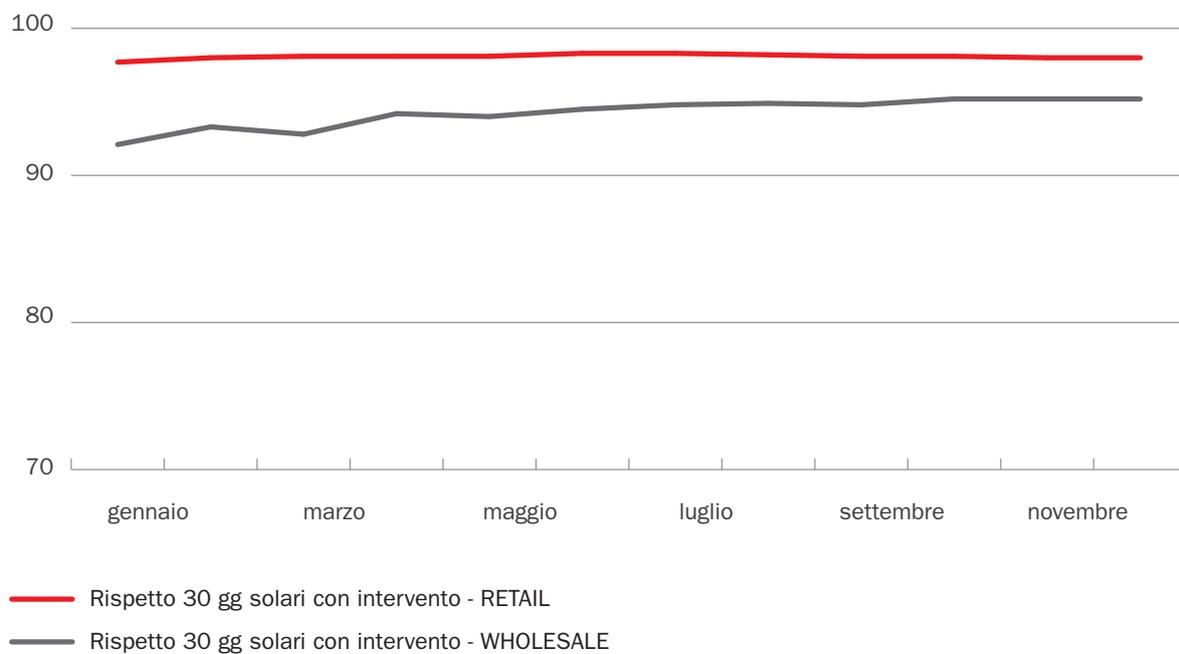


Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico

Tempo medio di lavorazione di Open Access

Il valore progressivo dei tempi medi di lavorazione necessari per l'attivazione del servizio *broadband* sono in lieve decrescita dall'inizio dell'anno: *Retail* è passata dai 6,8 giorni solari di gennaio ai 6,0 di novembre, mentre *Wholesale* è scesa dai 9,4 giorni solari del primo mese dell'anno a 8,3. Permane, tuttavia, un differenziale tra i due segmenti, che a fine anno è pari a 2,3 giorni.

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.

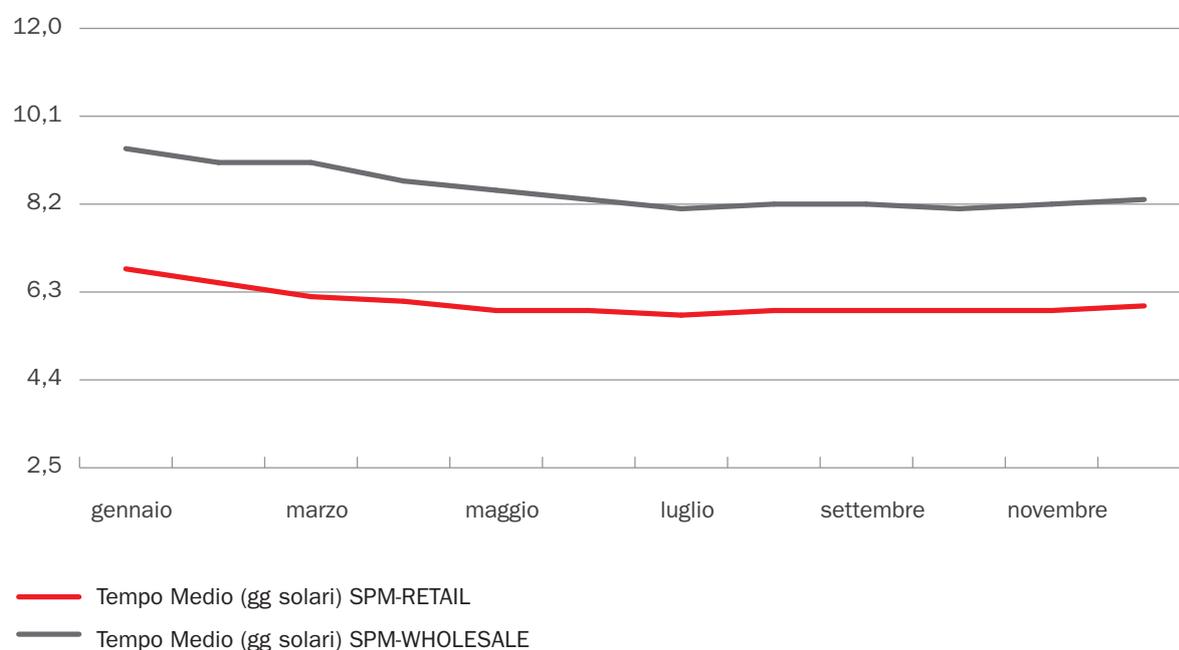


Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access

Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

Il tempo medio di lavorazione dei collegamenti business a dicembre è pari a 28,4 giorni solari per *Wholesale*, mentre il dato *Retail* è pari a 18,1 giorni.

Con la Determinazione n. 16/2011 l'Organo di vigilanza aveva avviato approfondimenti in merito; l'indagine è stata conclusa con la Determinazione n. 5/2012, che ha rilevato la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento, una volta depurati dall'effetto derivante da un cambiamento di processo intervenuto nel corso del 2011.

Telecom Italia informa, peraltro, che la formula dell'indicatore è in corso di revisione presso i tavoli AGCom – KPI 2013 in quanto "quella attuale deriva da regole obsolete".

L'indicatore, inoltre, non considera gli ordinativi a progetto, i quali vengono realizzati con modalità e tempi concordati con il cliente finale.

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

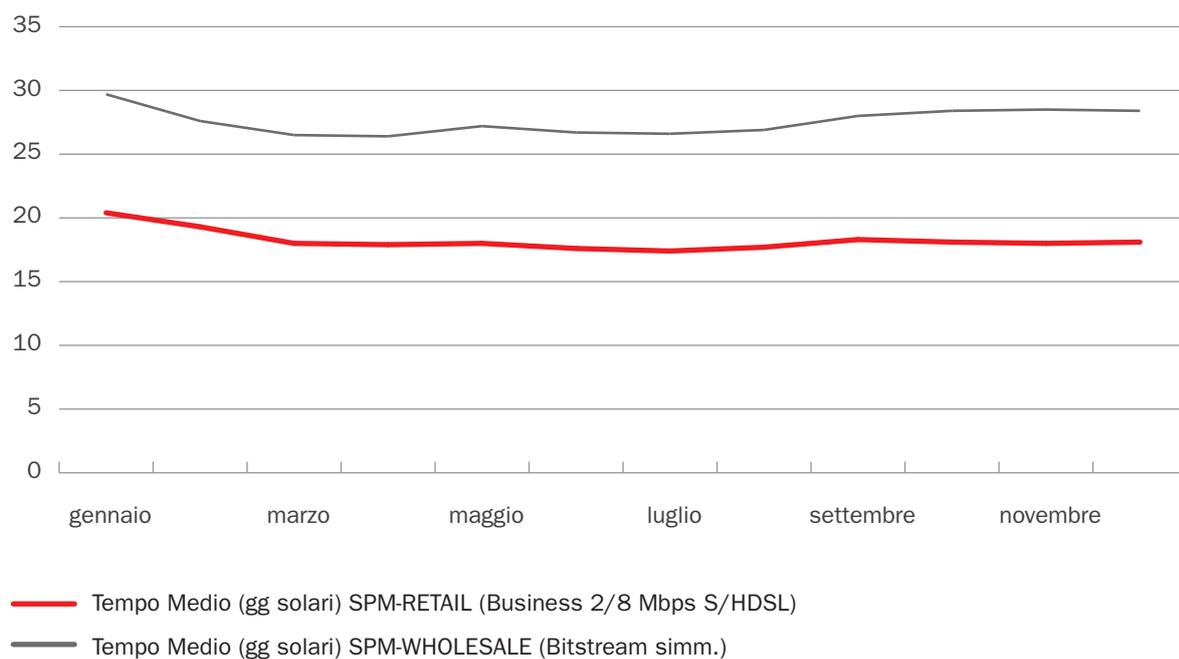


Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

KPI 1 - Nuovo Processo di Delivery

I dati relativi agli indicatori di monitoraggio NPD (%OL in Coda Unica risolti, %OL espletati a Data Appuntamento / DAD, %OL in KO Rete, Tempi di permanenza in Coda Unica) sono ancora non significativi.

Per quasi tutti gli indicatori, peraltro, permane la situazione di non disponibilità del dato a causa di anomalie sistemiche, che si è protratta dal mese di maggio fino a fine anno.

Con la Determinazione n. 21/2013 l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di fornire dettagli in merito alle cause che hanno impedito la rilevazione dei dati; l'Organo di vigilanza ha al contempo richiesto una stima provvisoria dei valori non pubblicati.

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)

L'indicatore relativo al tempo medio di riparazione evidenzia valori leggermente ma costantemente superiori per gli impianti di Telecom Italia *Retail* rispetto a quelli per gli impianti utilizzati dai clienti degli OLO, a conferma del trend evidenziatosi già nel corso dei precedenti anni. A dicembre il valore è pari a 15,5 ore lavorative per *Retail* contro 15,1 per *Wholesale*.

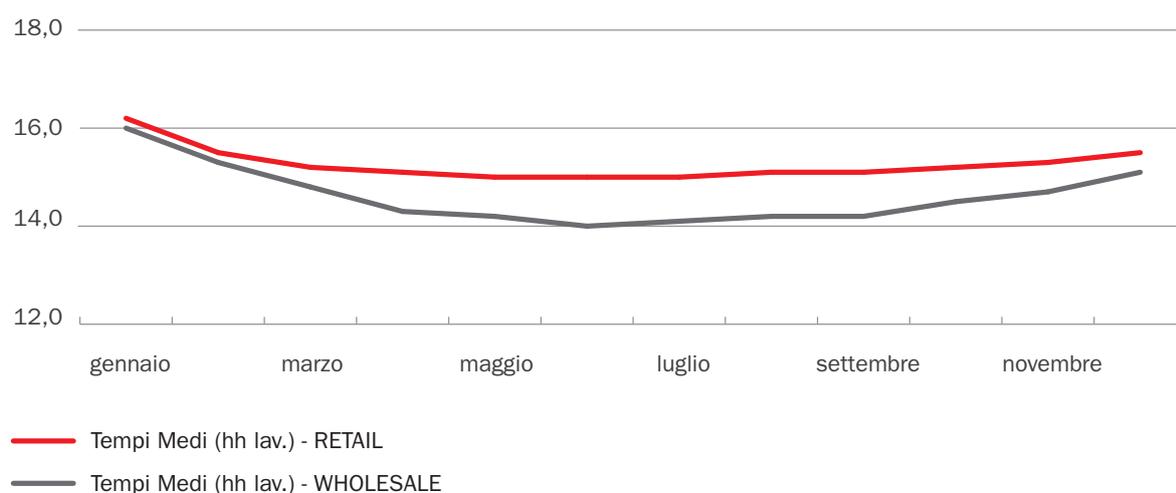


Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative

Percentuale di guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione

Per cause dovute alle differenze contrattuali che sussistono negli accordi che regolano i rapporti commerciali con gli OLO da un lato e con *Retail* dall'altro, permane una differenza a vantaggio degli OLO che si mantiene sostanzialmente costante nei mesi; a dicembre il valore risulta pari al 94,8% per *Wholesale* ed all'89,3% per *Retail*.

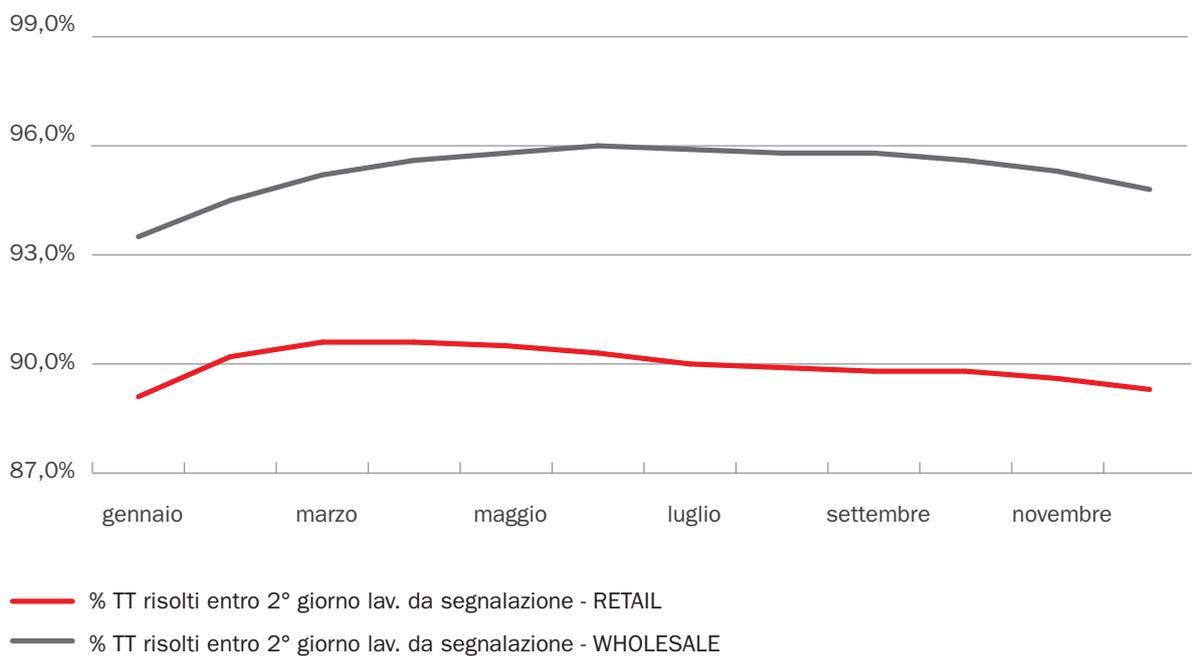


Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione

Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

L'indicatore relativo alla percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni conferma una situazione migliore per il segmento OLO, sebbene il differenziale sia in progressiva diminuzione, e a fine anno 2013 si è attestato a 0,6 p.p. (11,2% per *Retail*, ed a 10,7% per *Wholesale*).

Si noti il lieve ma progressivo miglioramento delle performance, registrate soprattutto sul segmento *Retail*, che prosegue il trend già rilevato nel corso degli anni precedenti.

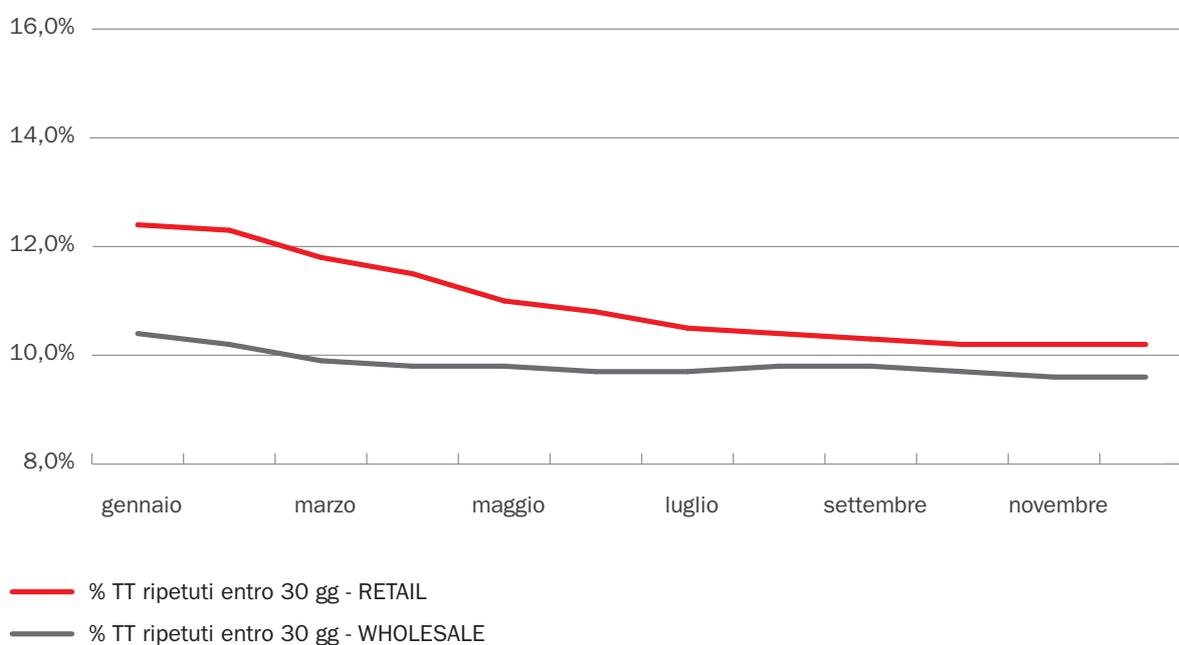


Figura 11 – Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei circuiti reclamanti

La percentuale di circuiti reclamanti si mantiene nettamente più elevata per *Retail* (16,8% contro il 10,6% degli OLO). A parte il dato di gennaio, il differenziale si è mantenuto sostanzialmente costante nel corso del 2013.

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

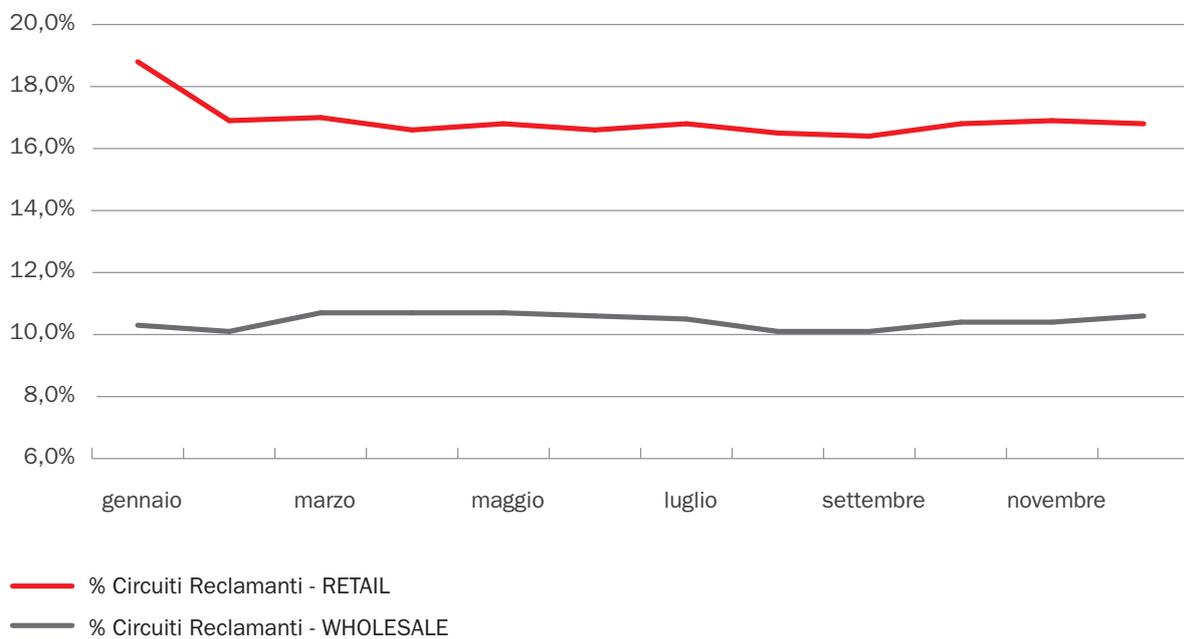


Figura 12 – Percentuale dei circuiti reclamanti

KPI 2 - Assurance broadband**Tempi medi di riparazione broadband ADSL (in ore lavorative)**

I tempi medi di riparazione dei guasti *broadband* ADSL sono più brevi per il segmento *Wholesale* rispetto al segmento *Retail*, migliorando in ciò la situazione dello scorso anno che vedeva al contrario performance migliori per i clienti dell'Operatore storico.

Il valore di dicembre è di 9,1 ore lavorative per gli OLO, e di 9,5 per Telecom Italia *Retail*.

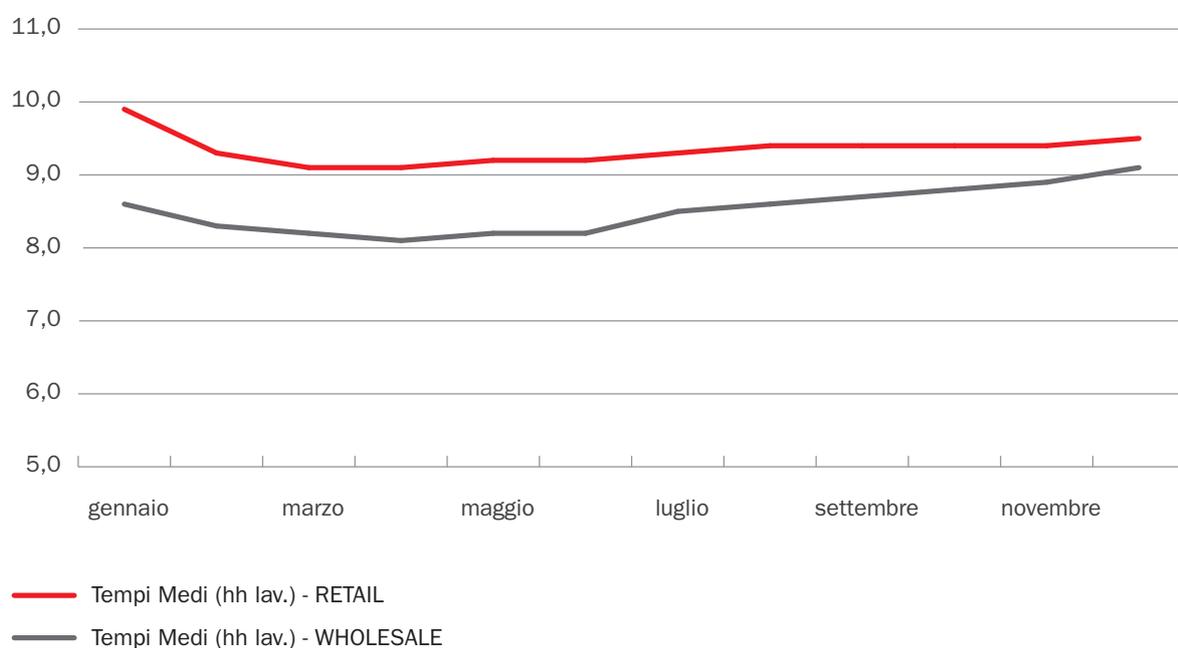


Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore

Percentuale dei guasti ADSL riparati entro due giorni lavorativi

Per quanto riguarda la percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo, anche nel 2013 si confermano gli andamenti già evidenziati nel corso degli anni precedenti, che mostravano un trattamento migliore riservato al segmento OLO.

Il differenziale a dicembre è risultato pari a 4,2 p.p., in linea con i mesi precedenti.

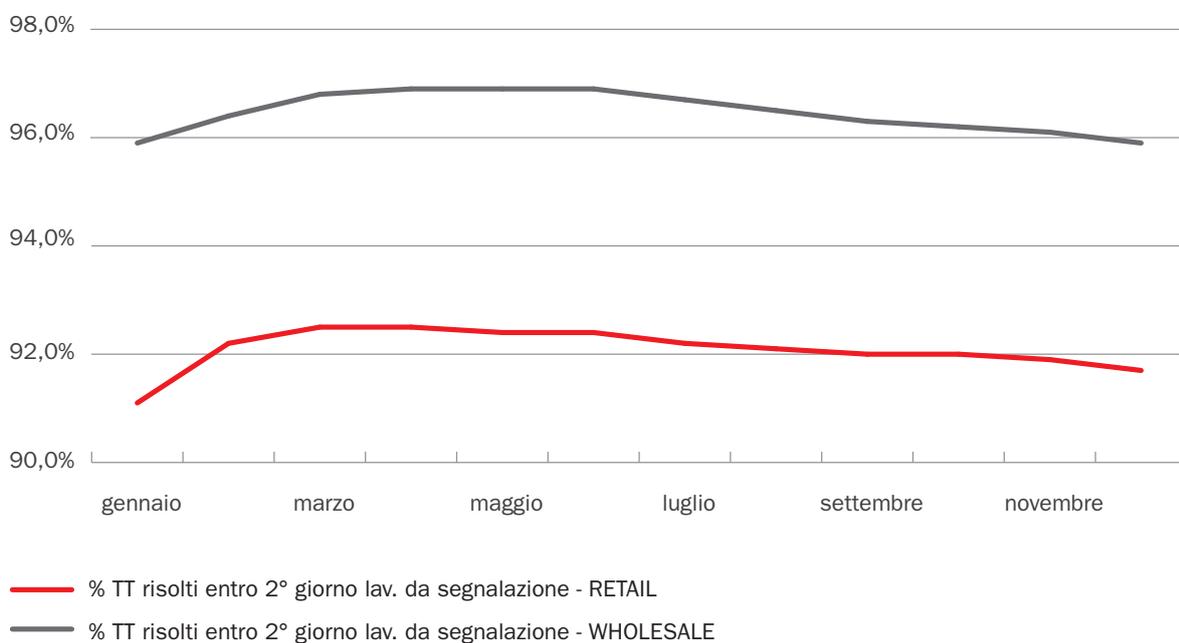


Figura 14 – Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo

Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

Per tutto il 2013 la percentuale si è mantenuta superiore per *Wholesale*, con un differenziale che a fine anno si è attestato a 5,8 p.p. (20,0% *Wholesale* vs 14,2% *Retail*).

Tale indicatore, al pari del KPI relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, è stato oggetto di analisi da parte dell'Organo di vigilanza, che con la Determinazione n. 16/2011 ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti circa le cause sottostanti tali disparità di performance. Con la Determinazione n. 5/2012, l'Organo di vigilanza ha rilevato la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento.

In particolare, la disparità di risultati è stata ricondotta al 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.

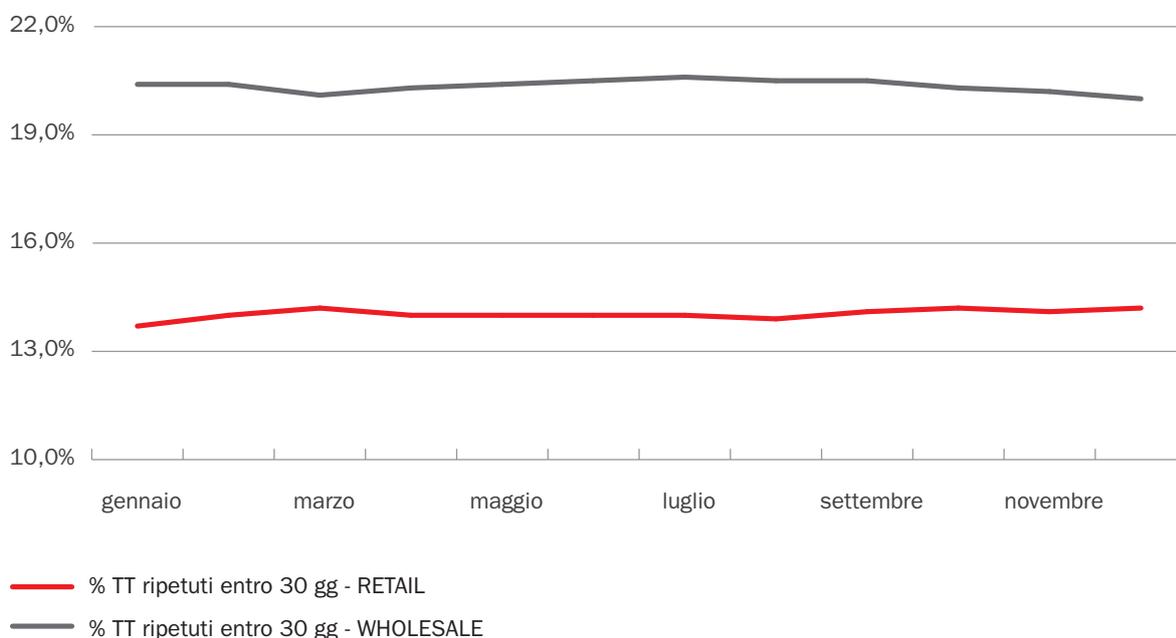


Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione

La percentuale di Trouble Ticket (TT) aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio è molto bassa per Telecom Italia Retail (2,1%). Risulta viceversa consistente per Wholesale (12,7%). 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. Poichè 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. Sembrerebbe più opportuno un indicatore che al denominatore prendesse in considerazione il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento. Anche in merito a questo KPI l'Organo di vigilanza ha condotto un approfondimento, concluso con la citata Determinazione n. 5/2012, che ha rilevato come i valori 2011 ricalcolati con la metodologia ritenuta corretta (che considera al denominatore non il numero di TT complessivi nel periodo di riferimento bensì il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento) 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. 21/2013 l'Organo di vigilanza ha 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.

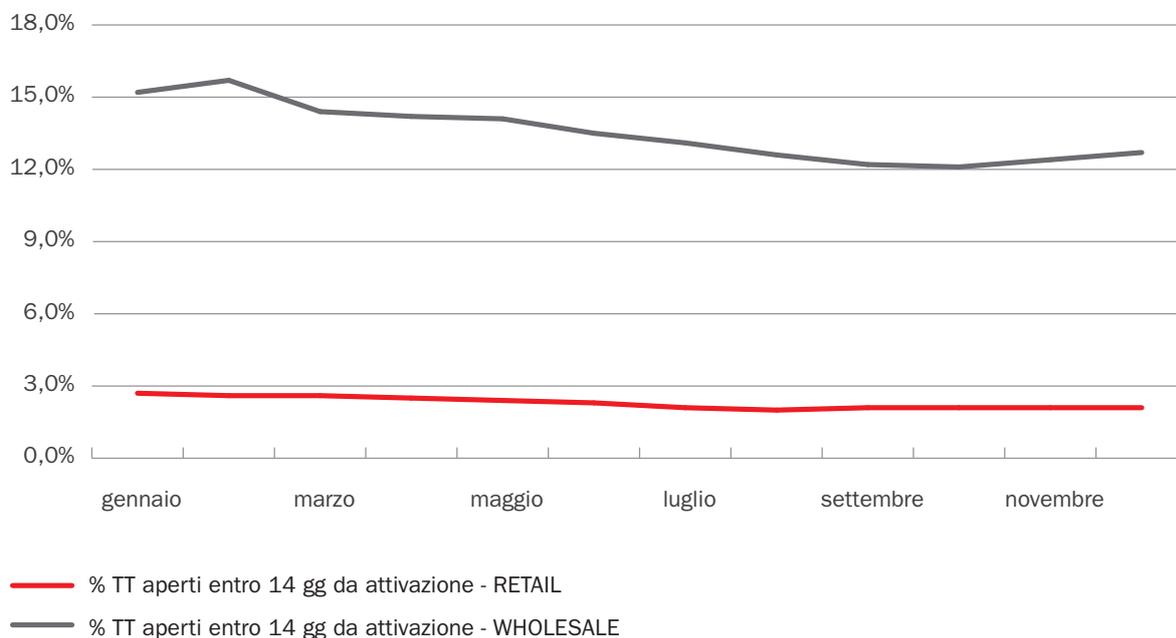


Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

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 2013 più elevati per il segmento *Retail* rispetto a *Wholesale*.

A dicembre il dato *Retail* è di 6,2 ore lavorative; quello *Wholesale* è pari a 5,1 ore lavorative.

I valori del 2013 sono in linea con quelli dei biennio precedente.

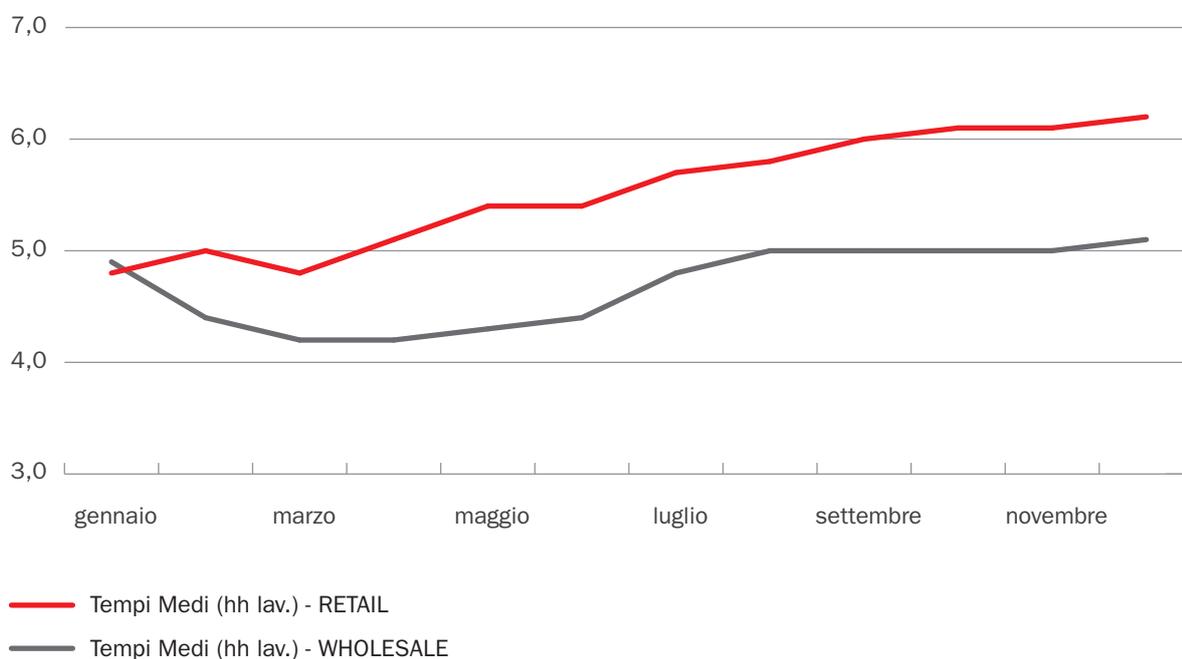


Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore

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

I valori percentuali di guasti *broadband* per collegamenti bitstream simmetrici S/HDSL riparati entro il secondo giorno lavorativo si mantengono su valori molto elevati per *Wholesale*, costantemente compresi tra il 98% ed il 99% circa. Le prestazioni sul segmento Retail sono inferiori: al 31/12 la percentuale è pari al 96,5% delle attivazioni del periodo.

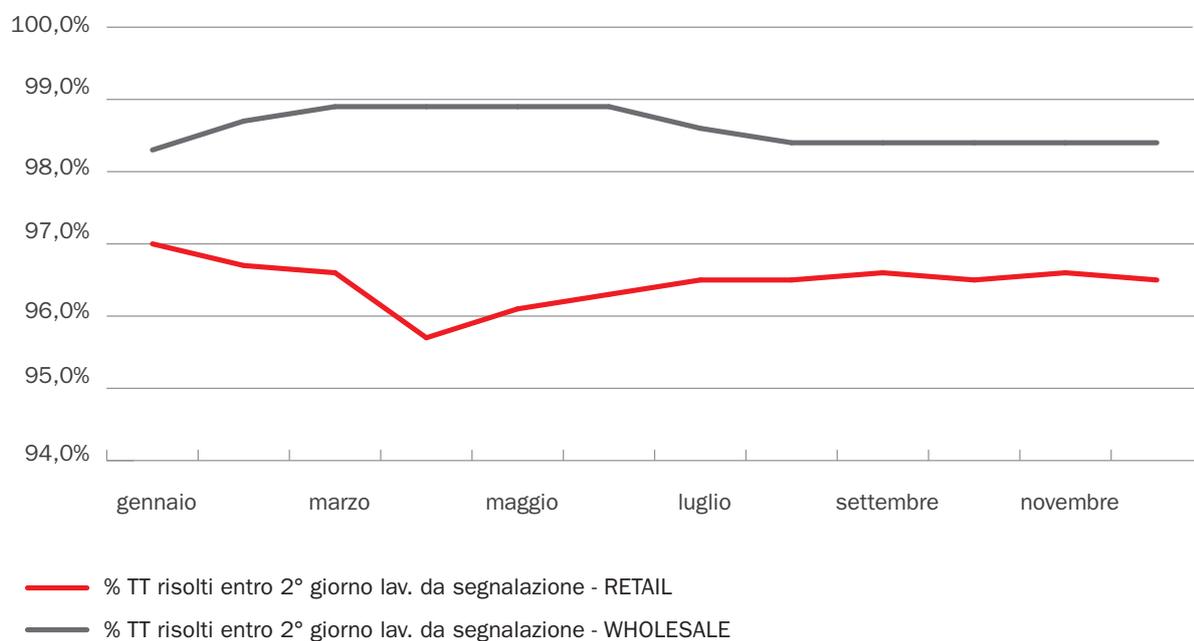


Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo

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

Tale indicatore presenta in modo continuato nel tempo prestazioni decisamente migliori per il segmento *Retail*.

A dicembre il valore progressivo è del 22,6% per *Retail* contro il 29,8% per *Wholesale* (differenziale: 7,2 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.

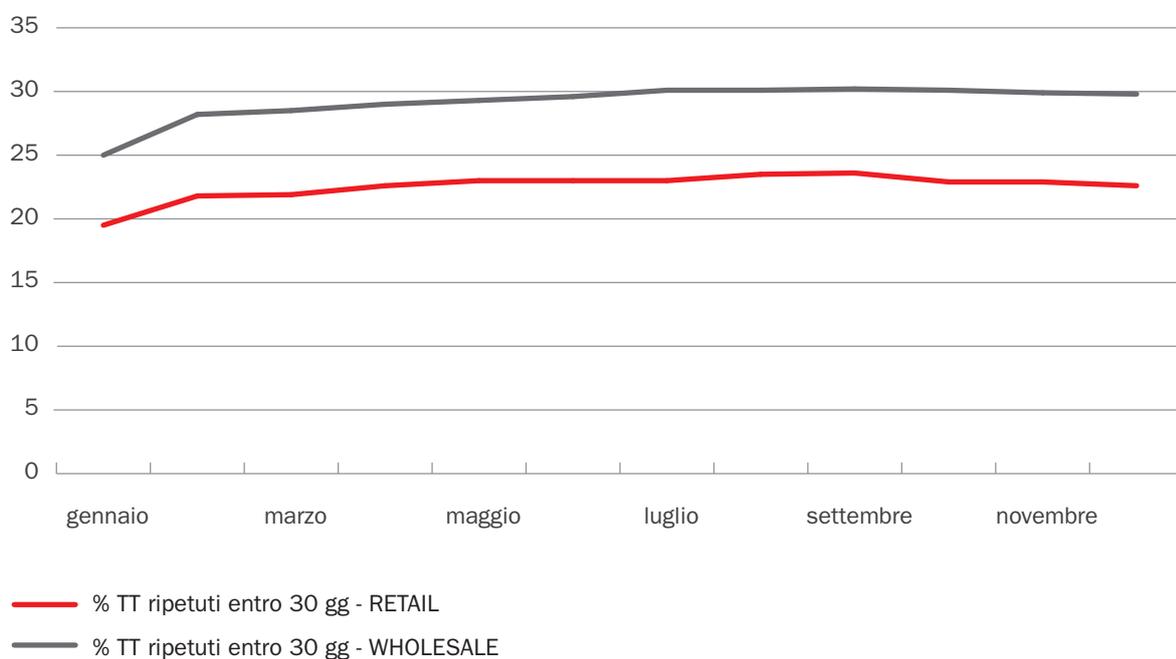


Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni

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

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

Per quanto riguarda la clientela OLO, il dato di novembre è pari al 4,1%.

Con la Determinazione n. 21/2013 l'Organo di vigilanza ha 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.

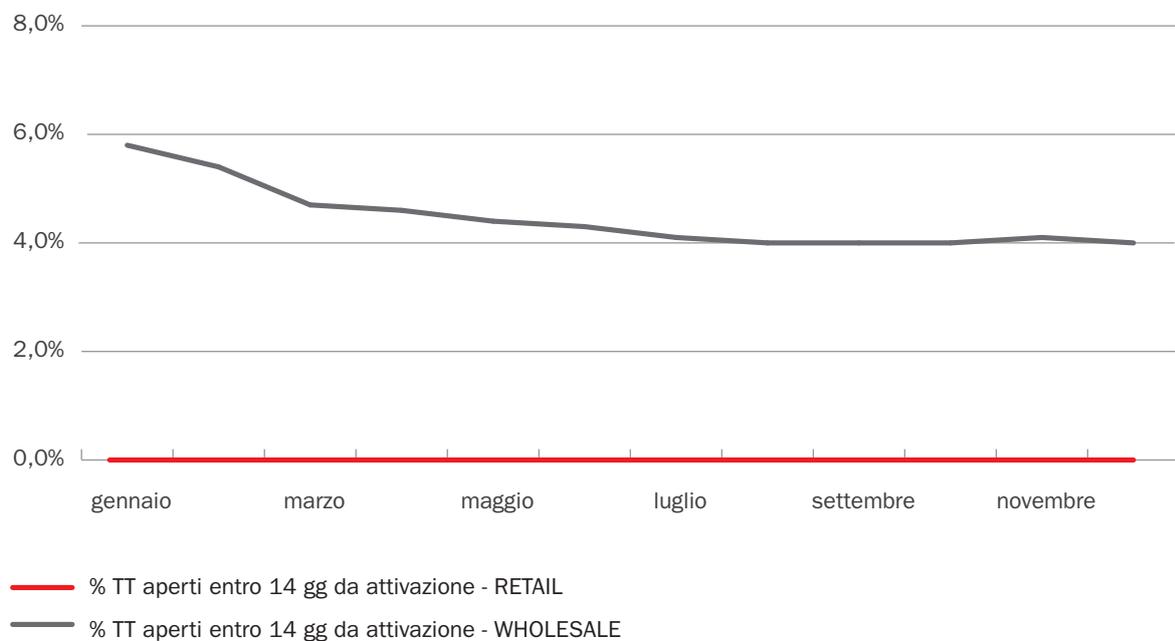


Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

KPI 3 - Disponibilità dei servizi

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

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

dove :

il *Tempo Effettivo* è il tempo teorico a cui vengono sottratti i tempi medi di disservizio per la base utenza che ha registrato il disservizio;
il *Tempo Teorico* è il periodo di osservazione moltiplicato per la base utenza attiva media del periodo stesso.

Nel corso del 2013 le percentuali di disponibilità dei sistemi si sono mantenute su livelli estremamente elevati per tutti i servizi considerati.

Anche nell'anno appena concluso, le prestazioni migliori sono state fatte registrare su quei sistemi che rendono disponibili i servizi al segmento OLO (per ULL, Shared Access e WLR) rispetto ai sistemi adibiti a servire la Fonia Retail.

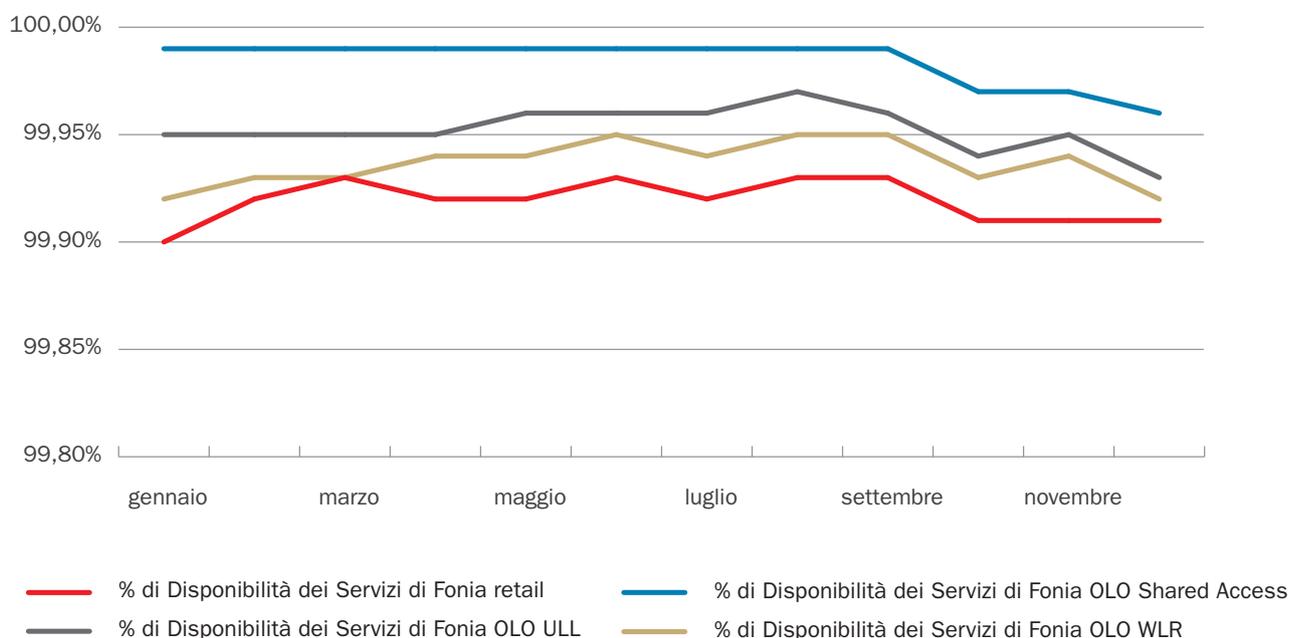


Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia

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

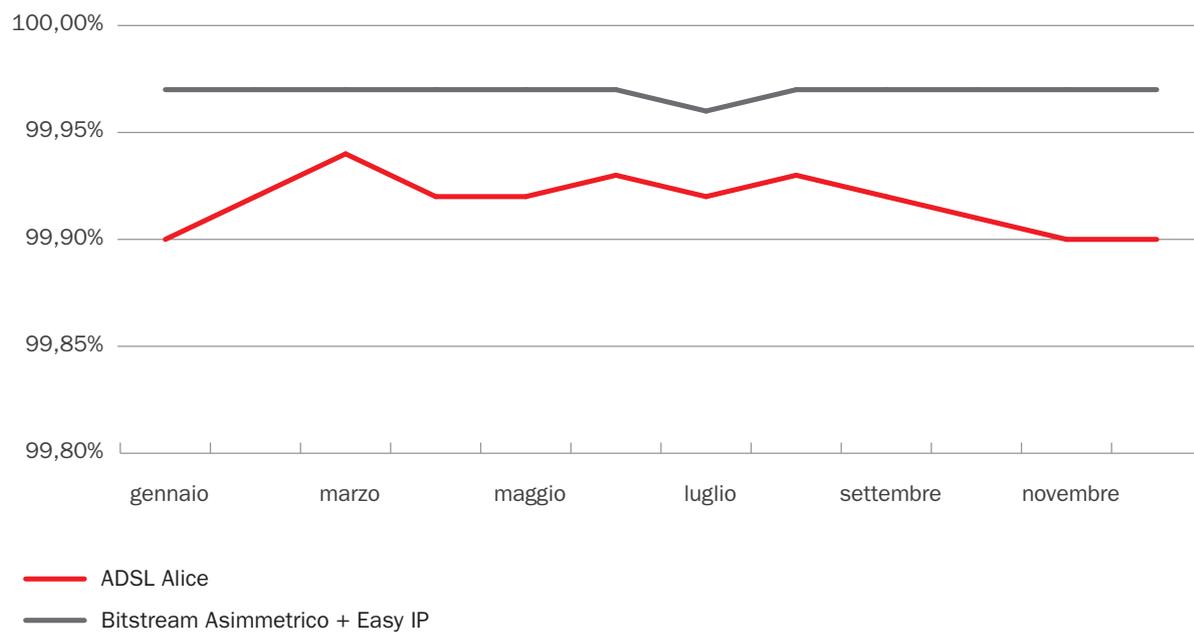


Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL

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

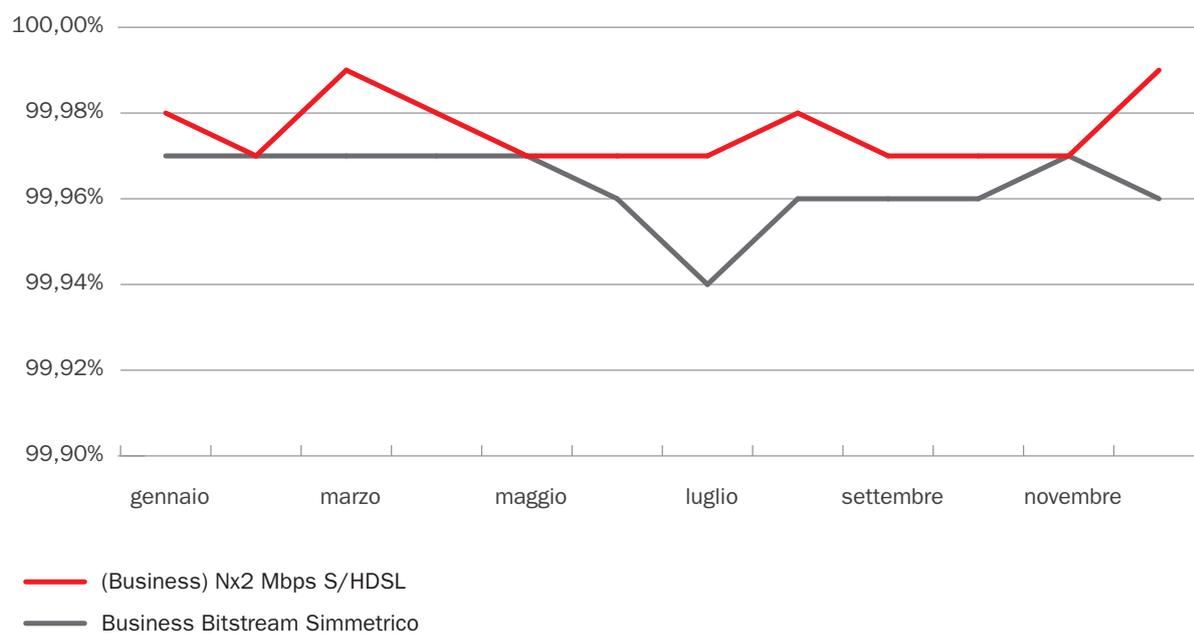


Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici

KPI 4 - Disponibilità dei Sistemi 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 2013 per quanto riguarda le disponibilità dei sistemi di interfaccia e dei sistemi a supporto dei processi di Delivery e di Assurance.

Si precisa che per questi ultimi, vale a dire i sistemi a supporto dei processi, i dati relativi ai mesi di novembre e di dicembre non sono disponibili.

Sistemi di Delivery

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi per la gestione delle attività di Delivery si sono mantenute nel 2013 su livelli ottimali (la punta massima è stata dello 0,2% fatta registrare sulla Fonia).

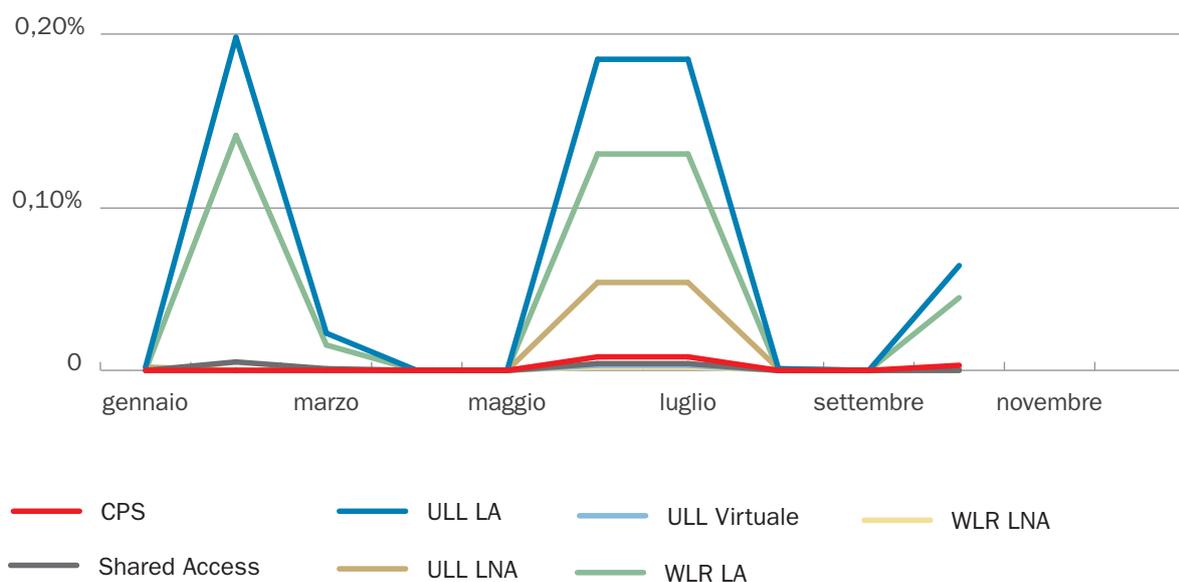


Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia

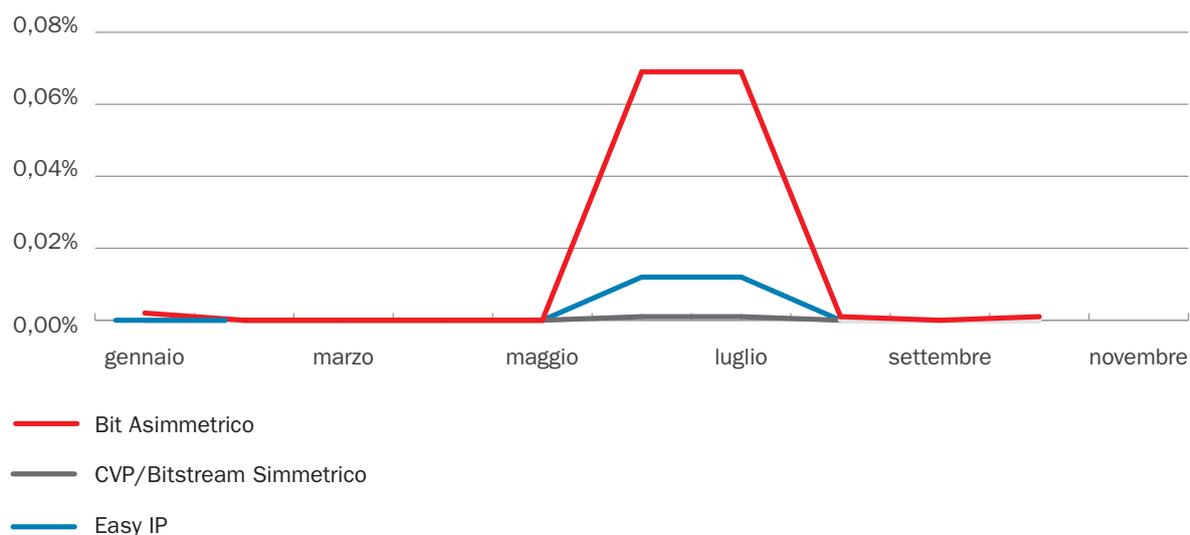


Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband

Sistemi di Assurance

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi informativi per l'Assurance hanno fatto registrare tanto sulla Fonia quanto sul *Broadband* dei "picchi" nei mesi di giugno e luglio, soprattutto per quanto riguarda l'ULL ed il bitstream asimmetrico. Il contesto generale però evidenzia percentuali di indisponibilità estremamente basse e spesso pari allo 0,0%.

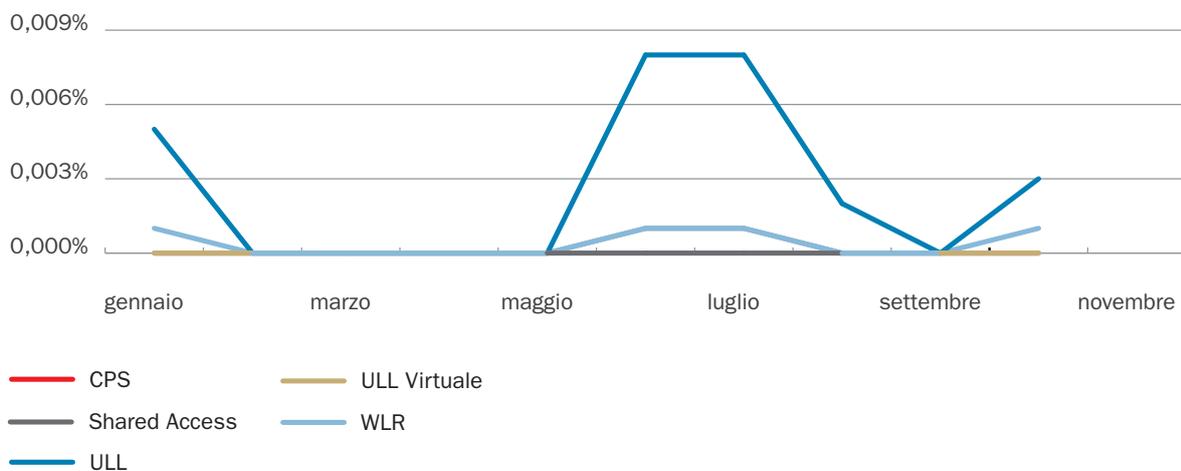


Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia

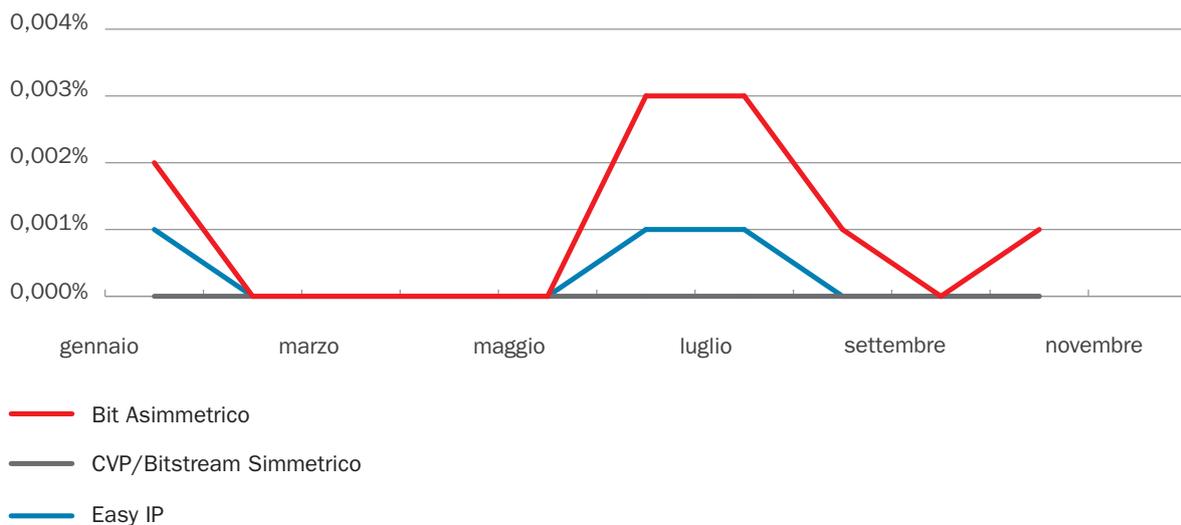


Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband

Le applicazioni per la gestione delle interfacce di Delivery

A partire dalla rilevazione relativa alle performance del mese di agosto, 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 ottobre durante il quale si sono avute performance inferiori per il CRM WS.

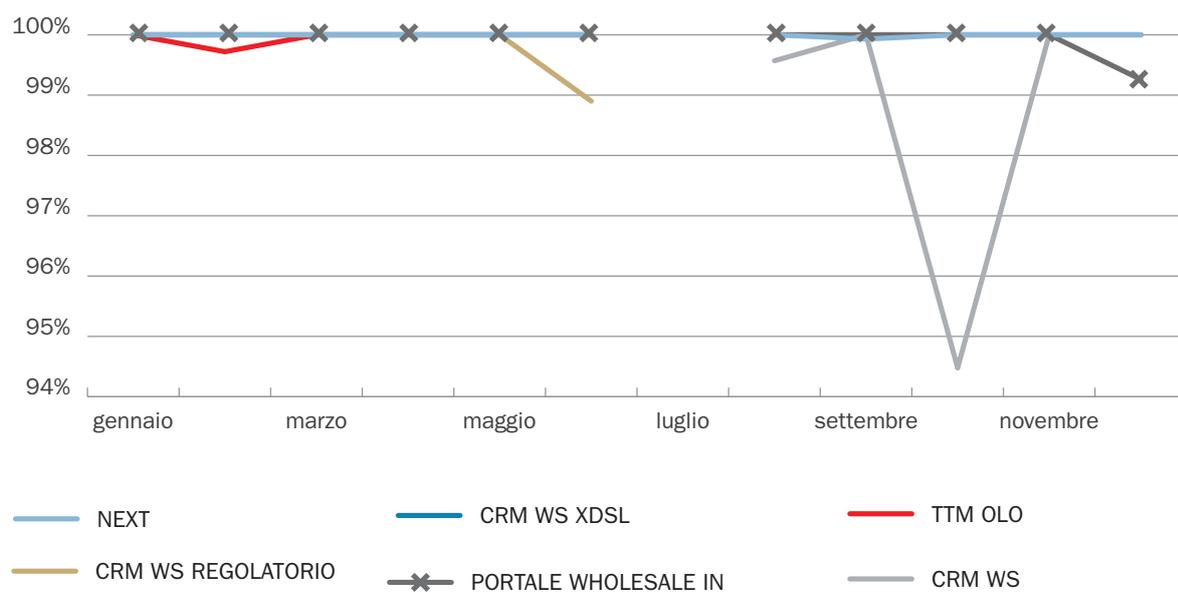


Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery

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 2013, 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 nel 2012, 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 (per un'approfondita trattazione di quest'ultimo argomento si rimanda al capitolo "6.G - I servizi bitstream e la saturazione della rete trasmissiva locale").

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 2013 prevedeva la bonifica di 30.000 linee. Nella figura 1 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine di ogni trimestre. Si evidenzia che al 31 dicembre 2013 risultano a consuntivo un numero di linee bonificate superiore alle previsioni (+9%).

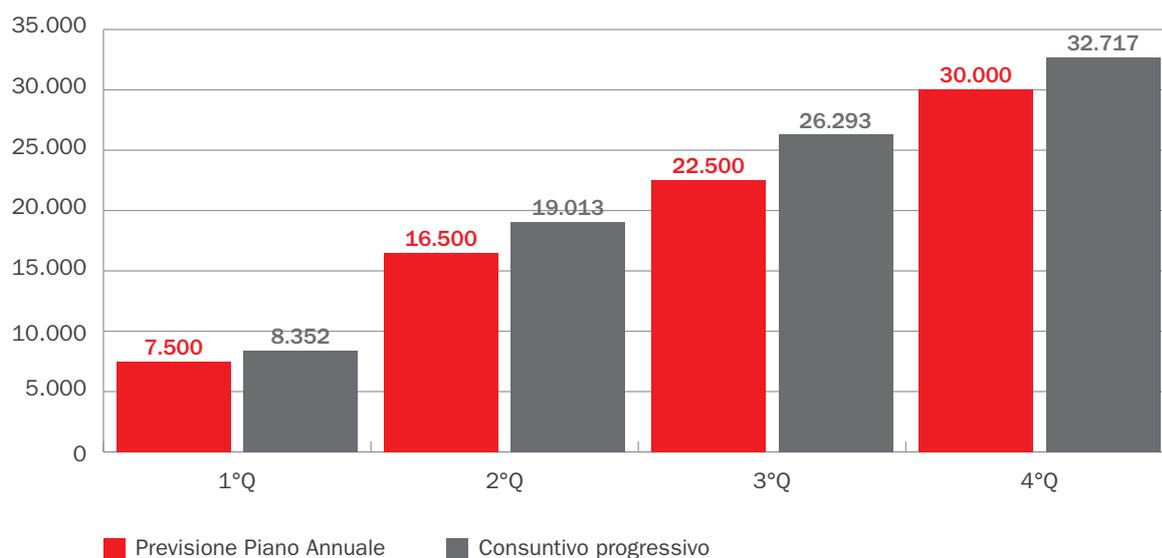


Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per il progetto "On Going"

6.f.2b - Progetto Armadi Riparti linea

Il Progetto armadi riparti linea si è sviluppato su tre direttrici: verifica annuale degli impianti (attività di revisione ciclica), bonifica delle parti degradate e miglioramento delle strutture meccaniche. L'attività di revisione ciclica 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, 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. Le attività di miglioramento e sviluppo delle infrastrutture sono finalizzate a migliorare gli standard di affidabilità e sicurezza, introducendo nuovi elementi meccanici in sostituzione totale o parziale di quelli esistenti. In particolare, per gli armadi di generazione meno recente, è proseguita anche quest'anno l'attività di sostituzione dei quattro sportelli in resina con un unico nuovo sportello in acciaio che fornisce maggiori garanzie di protezione e sicurezza (c.d. "attività di upgrade monosportelli"). Nei casi in cui si è reputato necessario, si è provveduto alla sostituzione dell'intero involucro esterno all'armadio (c.d. "attività di upgrade intero involucro").

Nelle figure 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, per la bonifica, per la sostituzione con monosportello e per l'attività di sostituzione dell'intero involucro. I ritardi che si erano registrati nei primi tre trimestri per la bonifica degli armadi e le attività di sostituzione del monosportello sono stati recuperati e tutte le attività hanno chiuso il consuntivo in linea con gli obiettivi prefissati.

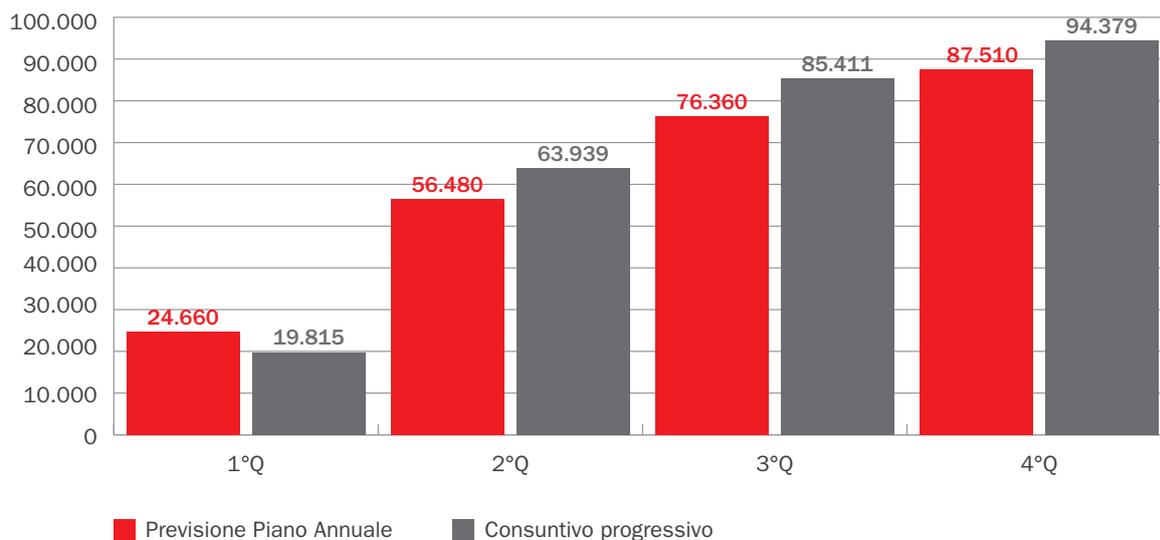


Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi ripartilinea

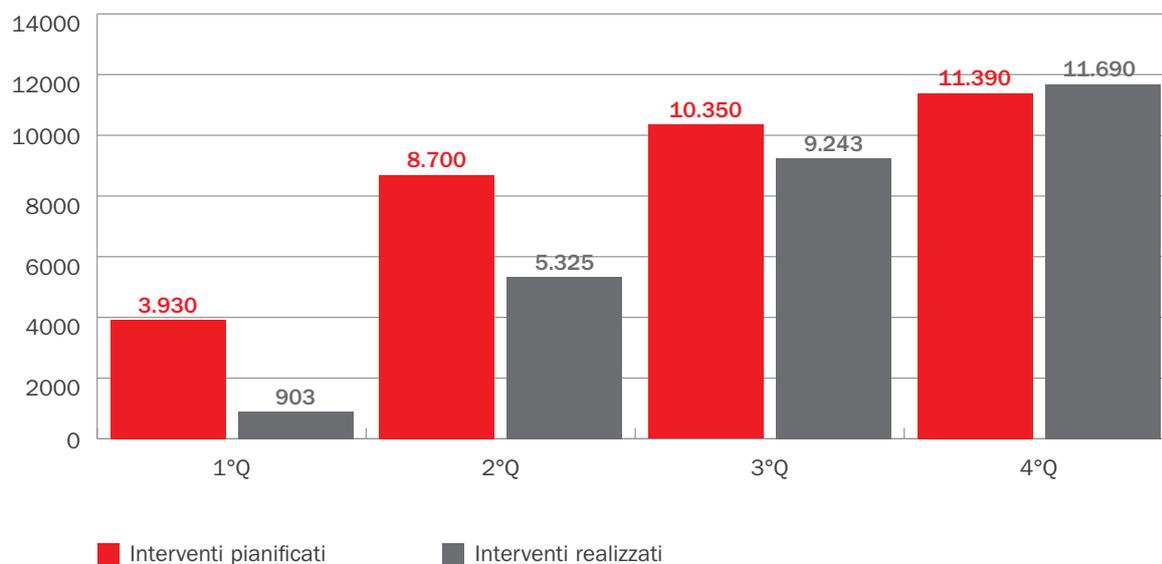


Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi ripartilinea

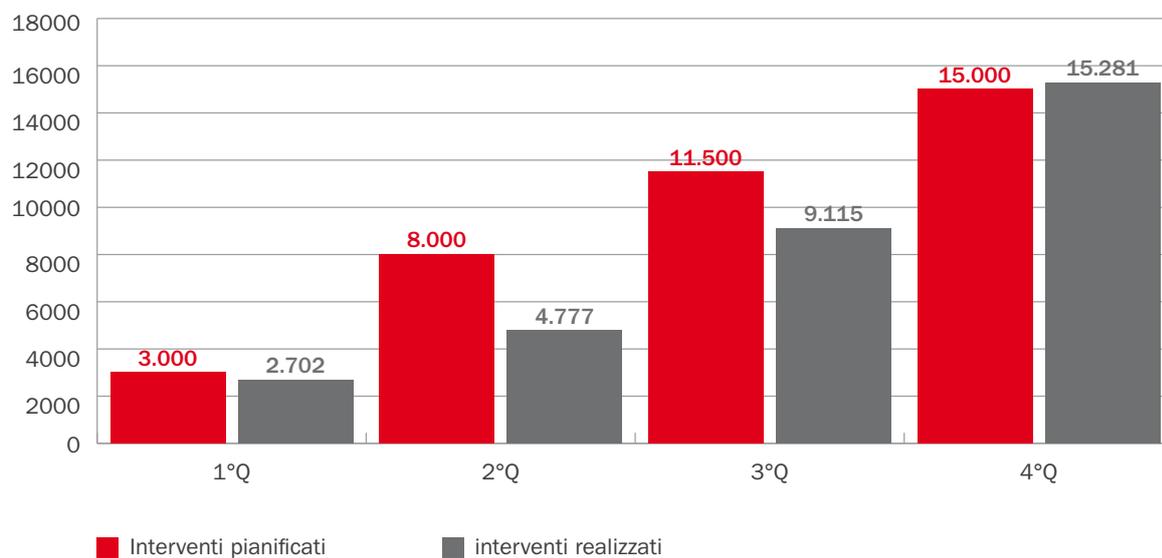


Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione con monosportello

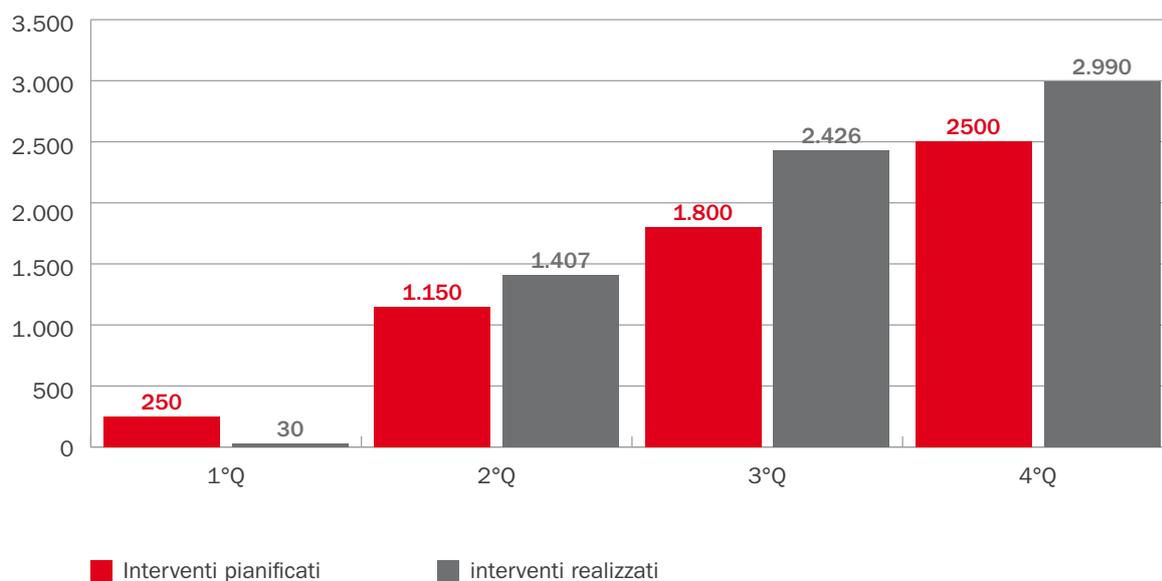


Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione intero involucro

6.f.2c - Progetto 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 2013 è proseguita l'attuazione del piano di manutenzione preventiva ciclica delle palificazioni, coerente con la consistenza in esercizio di tali impianti. Il programma per il 2013 prevedeva la revisione ciclica di 1.042.200 pali. Per le attività si è utilizzato un nuovo strumento (denominato X-Poles) che consente di effettuare la misurazione oggettiva dello stato di marcescenza dei pali. In figura 6 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con evidenziato il consuntivo di quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri per l'attività di revisione ciclica. Dal grafico emerge che il numero degli interventi realizzati complessivamente nel corso dell'anno è ampiamente superiore agli obiettivi fissati (+20%).

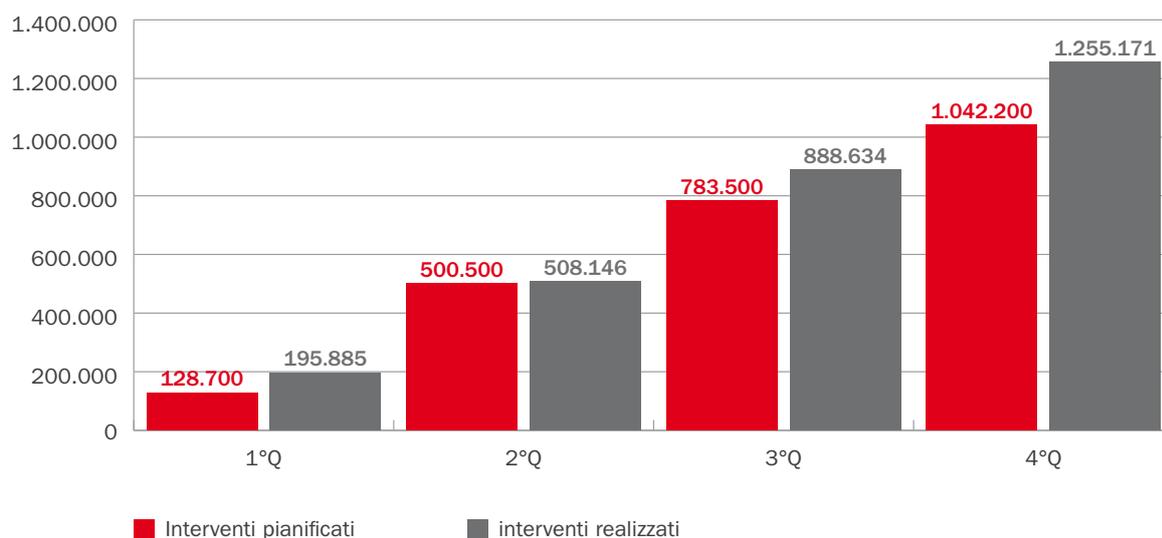


Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali

È proseguito nel 2013 anche lo sviluppo del piano di sostituzione 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 2013, il cui avanzamento è riportato in figura 7, prevedeva in particolare la sostituzione di 120.000 pali. Dal grafico è possibile evincere che il numero d'interventi di sostituzione attuati nell'anno è superiore a quanto previsto dai piani tecnici (+15%).

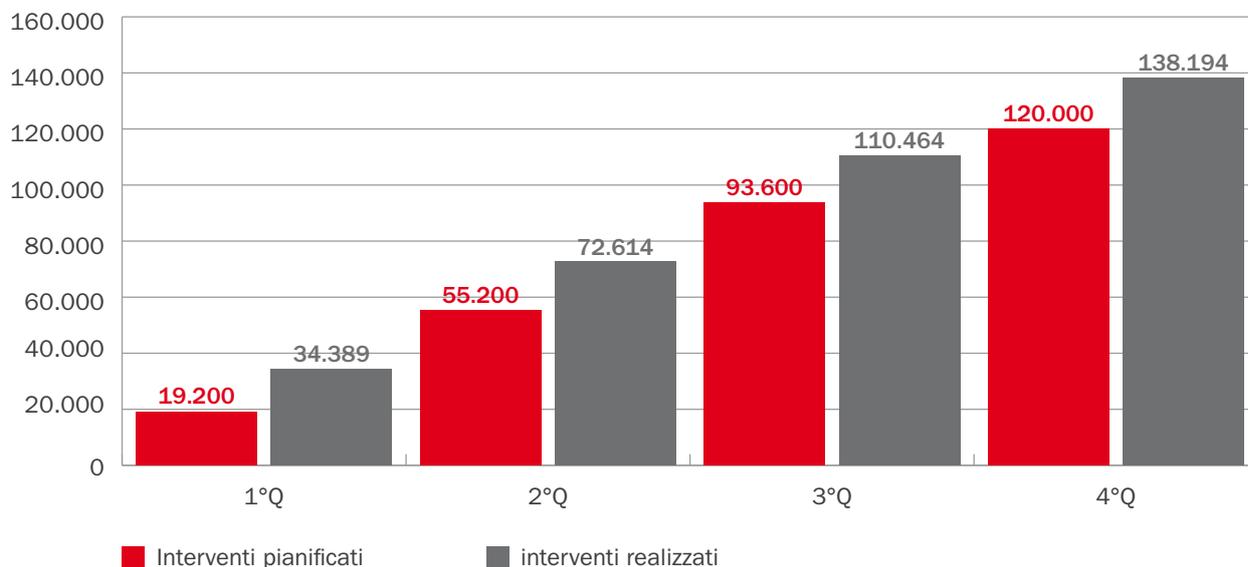


Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali

6.f.2d - Progetto Pressurizzatori

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

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

Gli interventi sono stati articolati su tre livelli:

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

Nelle figure che seguono è riportato l'avanzamento progressivo dei piani degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri, rispettivamente per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete, per gli interventi di rimessa a norma e per le attività di bonifica della rete esterna. Mentre per le prime due attività si registrano risultati a consuntivo in linea con quanto previsto dai piani tecnici, per le attività di bonifica della rete esterna si evidenzia un certo ritardo rispetto ai programmi, che sebbene sia stato in gran parte recuperato a fine anno, non ha consentito di raggiungere l'obiettivo fissato dal piano annuale (- 14%).

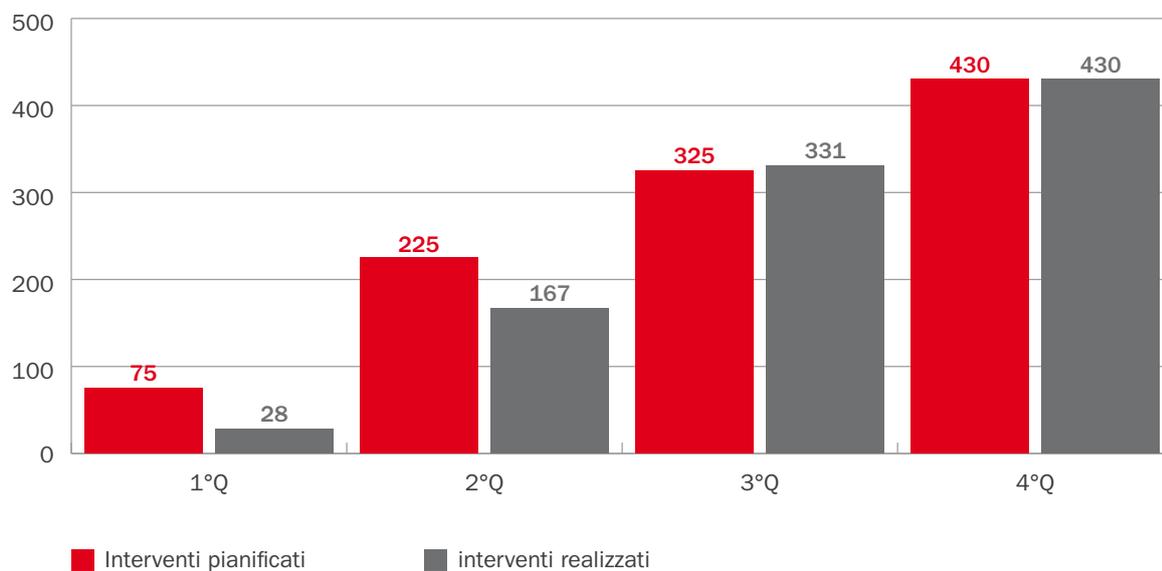


Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete

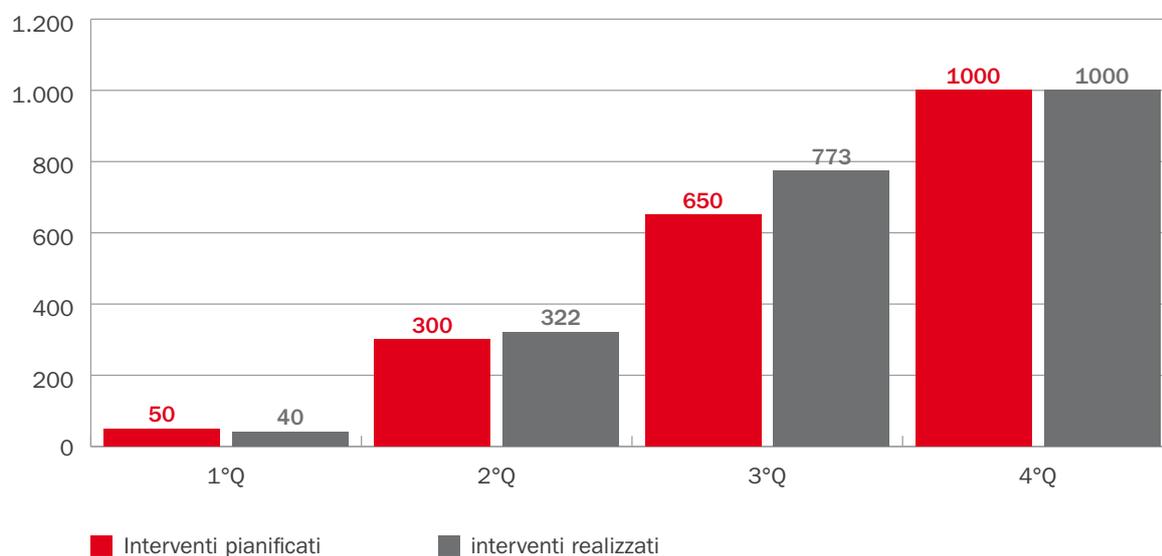


Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione

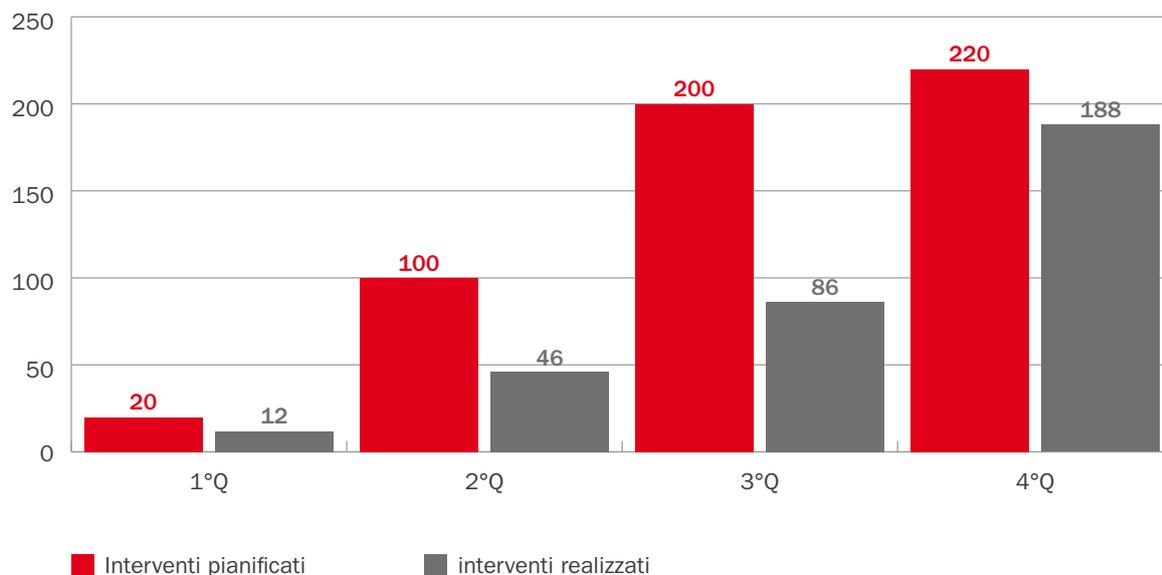


Figura 10 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica della rete esterna

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

Sulla base dell'analisi puntuale dello stato di obsolescenza della rete di accesso in rame, sono stati programmati e sono stati realizzati 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 2013 il rinnovamento di 36.895 km-coppia della rete di accesso in rame. Nella figura 11 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. I risultati a consuntivo sono in linea con quanto previsto dai piani.

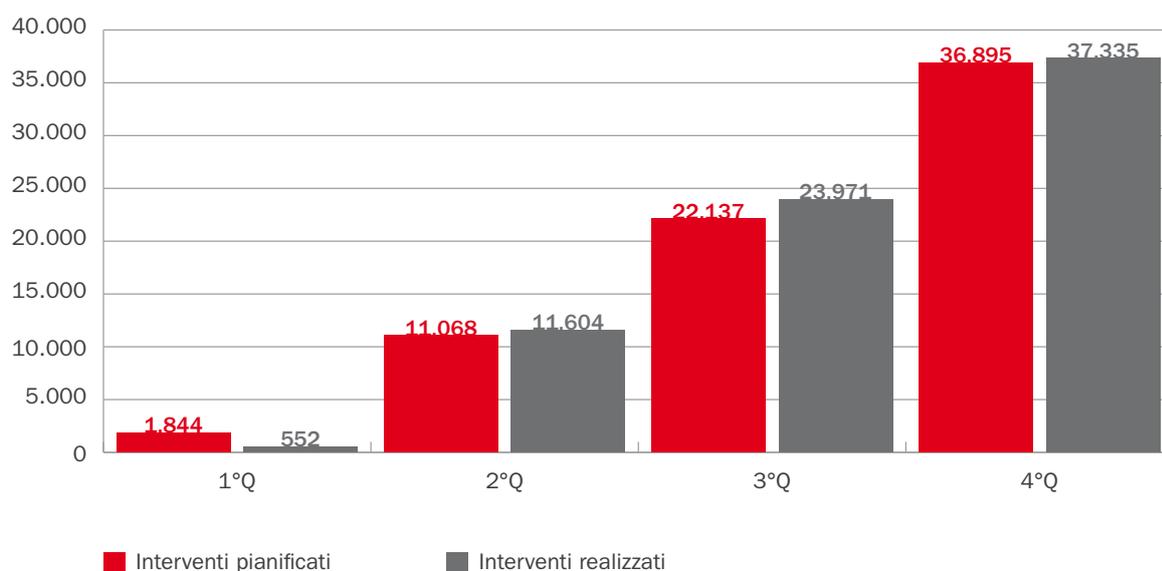


Figura 11 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km-coppia)

6.f.3 - Processo di Delivery

Interventi di desaturazione della rete fissa di accesso

L'attività di gestione delle richieste di servizio (RTG, ISDN, Adsl, Flussi trasmissivi) che non possono essere evase a causa della mancanza di coppie in rame disponibili in rete di accesso, viene svolta in maniera continua nel tempo da parte delle preposte strutture di Open Access. La carenza di coppie in rame di rete è essenzialmente dovuta a due cause: i) rete da sviluppare in quanto al momento non presente (caso tipico di nuove edificazioni); ii) oppure presente, ma satura. L'iter normale prevede che la richiesta di servizio, verificato che non possa essere 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 2013 è stata posta particolare attenzione sui seguenti indicatori:

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

Per quanto riguarda quest'ultimo indicatore, è stato richiesto che i negativi rete che risultano giacenti da un periodo di tempo superiore ad 80 giorni rappresentino meno del 30% della consistenza totale. Il grafico di figura 12, che rappresenta l'andamento registrato nel tempo per questo parametro, dimostra che nel corso dell'anno i valori si sono sempre mantenuti significativamente al di sotto del valore massimo obiettivo del 30%.

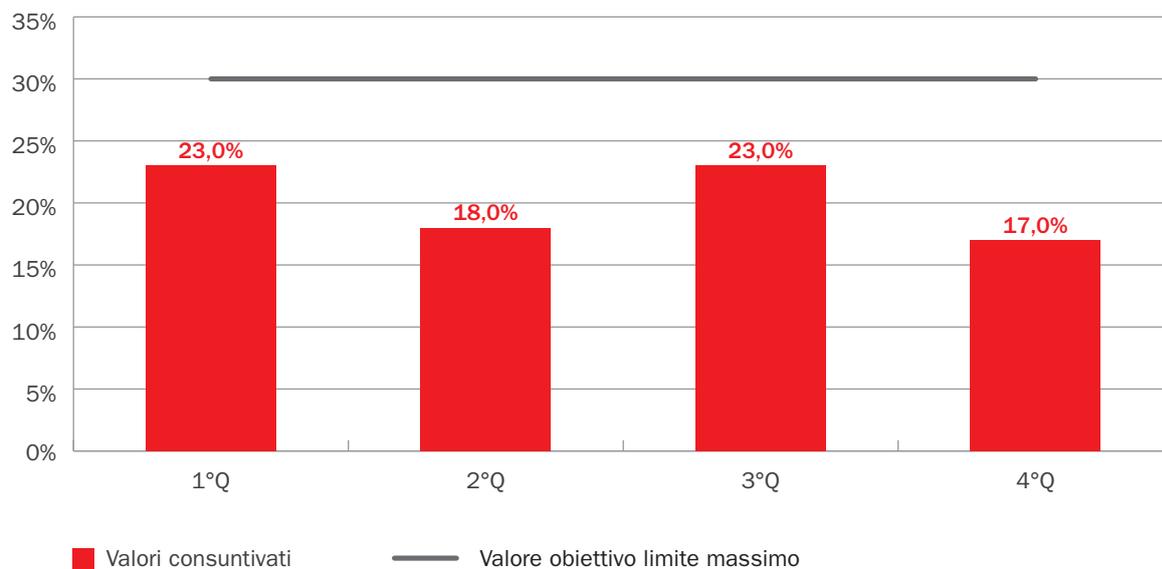


Figura 12 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg

Nella figura 13 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. Il consuntivo del 2013 registra un numero di negativi rete risolti superiore a quello previsto dai Piani Tecnici (+19%).

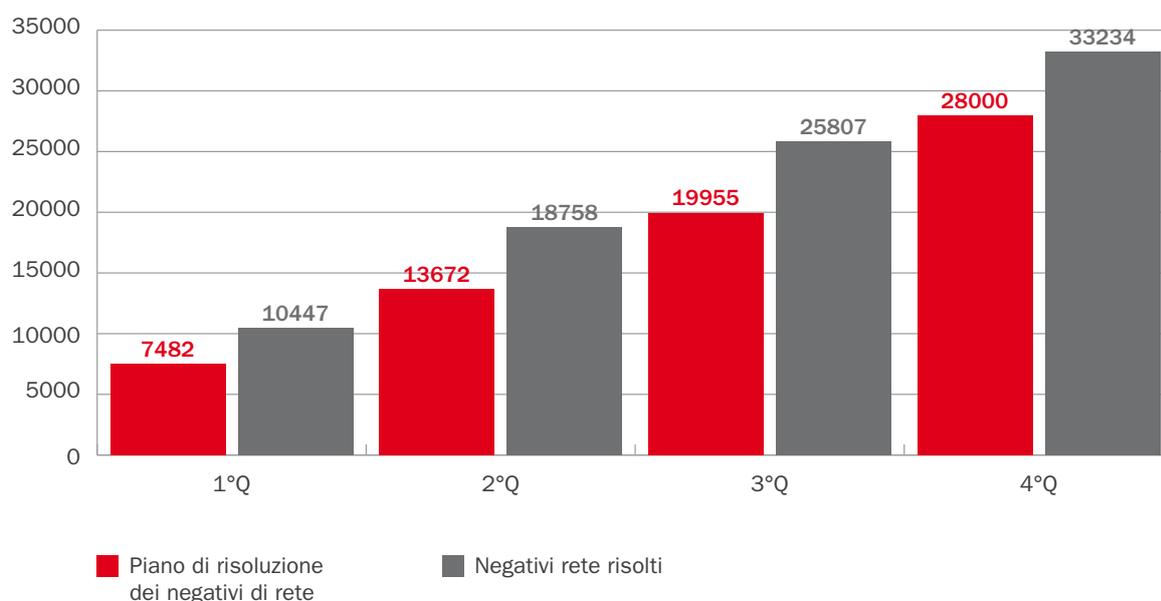


Figura 13 - Numero di negativi rete risolti

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

Quale riferimento per il controllo della qualità della rete, è stato adottato un indicatore dato dal numero di aree di centrale che su base trimestrale presentano un Tasso di Guasto superiore a quello programmato per l'anno in corso. Inoltre, al fine di evidenziare in maniera più significativa il livello qualitativo della rete nella sua articolazione geografica e in relazione alla distribuzione della clientela, l'Organo di vigilanza ha introdotto un apposito indicatore costituito dalla percentuale della clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato. Tale indicatore, per una certa area geografica, è ottenuto dall'espressione, in termini percentuali, del rapporto tra il numero complessivo di clienti attestati a centrali che superano il tasso di guasto programmato e il numero complessivo di clientela servita nella stessa area. Per quanto riguarda la fonia (RTG) sono prese in esame tutte le centrali che hanno almeno 1000 linee, mentre per l'ADSL si considerano quelle aventi almeno un numero di linee pari a 300.

La tabella 1 riporta i dati di sintesi relativi alle centrali che superano l'obiettivo di tasso di guasto 2013 per quanto riguarda i servizi di fonia (tasso obiettivo 2013: 11,2%) e pone in evidenza il confronto con i corrispondenti dati relativi a dicembre 2012 sia a livello nazionale sia a livello territoriale. Per gli impianti di sola fonia, i dati elaborati da Telecom Italia indicano che le centrali che hanno totalizzato un numero di disservizi oltre il tasso di guasto programmato sono passate da 1.028 (valore di uscita del 2012) a 1.058 in avanzamento a fine 2013, registrando un lieve incremento. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dal 24,3% registrato a dicembre 2012 al 20,9% consuntivato a fine 2013 (-3,4%).

Un'analisi dei dati a livello geografico mostra come permangano ancora delle differenze significative tra le diverse realtà regionali. In particolare, a livello territoriale, l'AOA Sud e l'AOA Centro presentano le percentuali più alte di

clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato per la fonia (rispettivamente il 52,6% e il 25,7%), mentre l'AOA Nord Est e l'AOA Nord Ovest si attestano entrambe al di sotto del 6%.

AOA	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC 2012	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC. 2013	DIFFERENZA NUMERO CENTRALI DIC.2013 - DIC. 2012	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC. 2013	VARIAZIONE % UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 3Q2012-DIC.2011
NO	75	60	-15	6,3%	3,5%	-2,8%
NE	93	132	39	5,7%	5,0%	-0,7%
CE	329	356	27	30,5%	25,7%	-4,8%
SUD	531	510	-21	57,6%	52,6%	-5,0%
ITALIA	1.028	1.058	30	24,3%	20,9%	-3,4%

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

Per quanto riguarda gli impianti dotati anche di installazioni ADSL non si registra un miglioramento altrettanto marcato rispetto ai già buoni livelli qualitativi del 2012 (vedi tabella 2). Il numero di centrali oltre il tasso di guasto programmato (fissato al 18% per il 2013) è rimasto pressoché invariato, attestandosi intorno alle 19 unità. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano l'obiettivo di T.d.G., si è passati dallo 0,20% registrato a dicembre 2012 allo 0,05% consuntivato a fine 2013. La situazione si presenta con buoni livelli qualitativi in tutti i territori che evidenziano tutti valori inferiori allo 0,2%.

AOA	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC 2012	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC. 2013	DIFFERENZA NUMERO CENTRALI DIC.2013 - DIC. 2012	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC.2012	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO DIC. 2013	VARIAZIONE % UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 3Q2012-DIC.2011
NO	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
NE	2	2	0	0,04%	0,02%	-0,02%
CE	6	8	2	0,24%	0,17%	-0,07%
SUD	12	9	-3	0,42%	0,03%	-0,39%
ITALIA	20	19	-1	0,20%	0,05%	-0,15%

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

Il confronto dei dati registrati nel periodo 2009-2013 mostra nel tempo una tendenza al miglioramento dei valori sia per quanto riguarda la Fonia (figura 14) sia per quanto riguarda l'ADSL (figura 15).

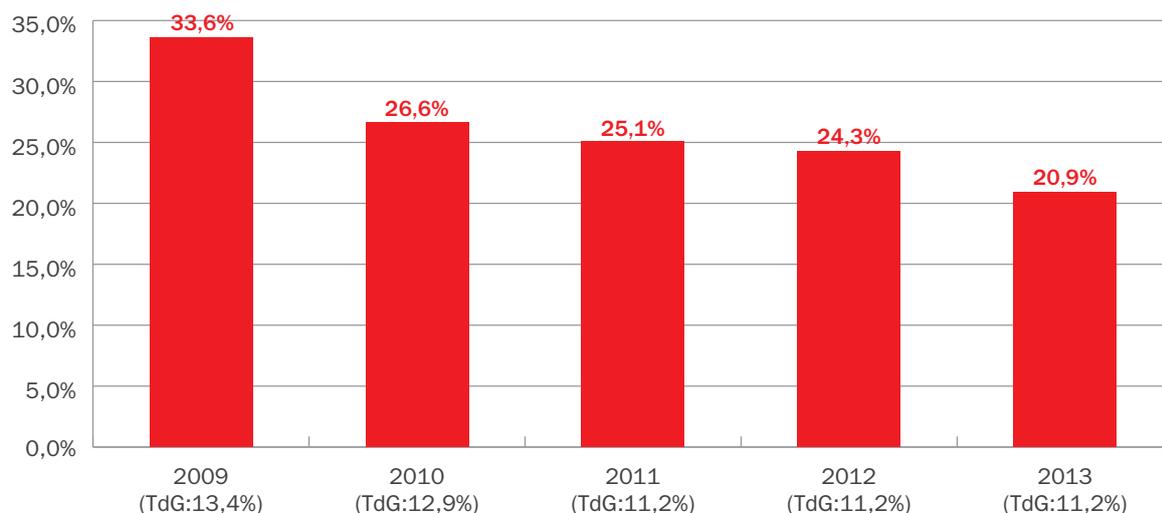


Figura 14 - Percentuale di clienti attestati a centrali che superano il TdG programmato per la fonia

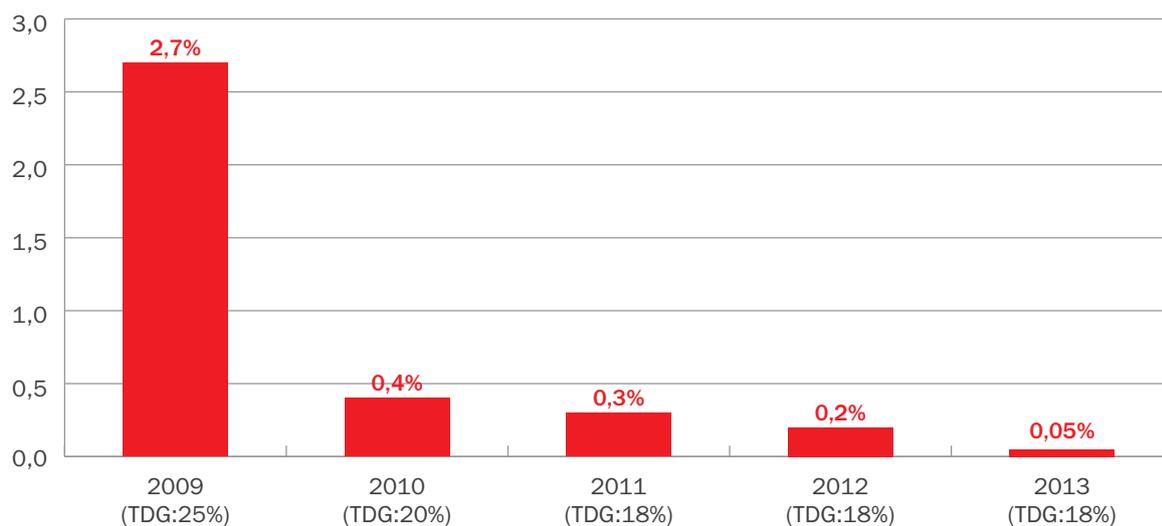


Figura 15 - Percentuale di clienti attestati a centrali che superano il TdG programmato per l'ADSL

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

6.g.1 Aspetti generali

Tra le tematiche riferite al Gruppo di Impegni n.5, continua a rivestire un certo rilievo la problematica relativa alla saturazione dei DSLAM. In tale ambito 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"). Tali attività sono finalizzate sia a verificare la congruità con quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali sia a valutare l'efficacia del sistema di segnalazione di preallarme. L'analisi si avvale 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 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 già stata da tempo dichiarata fuori produzione dalle ditte fornitrici. Proprio in virtù dell'obsolescenza della tecnologia ATM, Telecom Italia ha concentrato gli interventi sulla rete bitstream ADSL puntando all'ampliamento della nuova piattaforma Ethernet IP in modo da offrire una valida alternativa tecnologica nelle centrali dove non è più possibile ampliare DSLAM ATM. A partire da gennaio 2012, l'Ufficio di vigilanza ha iniziato a monitorare anche la presenza nelle centrali dei DSLAM in tecnologia Ethernet IP in modo da evidenziare le aree effettivamente sature, ossia quelle nelle in cui non è possibile ampliare DSLAM ATM e contemporaneamente non è disponibile l'alternativa dei DSLAM Ethernet IP. Con la delibera 94/12/CIR del 4 ottobre 2012 Agcom ha preso posizione riguardo all' "End of sale" della tecnologia ATM dichiarando che *"il passaggio dal bitstream ATM all'Ethernet costituisce un elemento nodale per un adeguato assetto concorrenziale ed ai fini di una adeguata qualità del servizio all'utente finale."* L'ente regolatore ha quindi imposto a Telecom Italia una serie di agevolazioni economiche a favore degli OLO, valide nel corso del periodo di migrazione, e una riduzione dei prezzi riferiti ai servizi bitstream su piattaforma Ethernet. La stessa Autorità ha richiesto a Telecom Italia, come condizione per il riconoscimento dell' "End of sale 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). Con l'attuazione dell'ultima prestazione, quella relativa ai protocolli di incapsulamento il cui rilascio è avvenuto il 27 dicembre 2013, Telecom Italia ha reso disponibili commercialmente tutte le prestazioni richieste da AGCom, rendendo possibile il riconoscimento ufficiale definitivo dell'"End of sale" della tecnologia ATM.

6.g.2 - Servizi bitstream asimmetrici

L'attività di monitoraggio continua a porre in evidenza il sensibile aumento del numero di centrali chiuse alla commercializzazione tra quelle servite da DSLAM e miniDSLAM ATM. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2012 e i dati rilevati al 31 dicembre 2013 riguardo allo stato di saturazione delle centrali per servizi bitstream asimmetrici.

	CONSUNTIVO AL 31/12/2012			CONSUNTIVO AL 31/12/2013		
	Centrali con servizio aperto (attive + sature)	di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive + sature)	Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Totale	9.211	1.178	2,4%	9.282	1.250	2,5%
miniDSLAM	2.355	1.127	2,1%	2.324	1.191	2,1%
DSLAM 7 e 20 Mbit/s (ATM+IP)	6.856	51	0,3%	6.958	59	0,4%
Solo IP	575	0	0,0%	671	1	0,0%
DSLAM 7 Mbit/s ATM	6.281	501	5,1%	6.281	797	7,7%
di cui sature ATM senza DSLAM ethernet		47	0,3%		58	0,3%
di cui sature ATM con DSLAM ethernet saturi		4	0,0%		0	0,0%

Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici: confronto dati dicembre 2012 – dicembre 2013

A fronte di un sensibile incremento delle centrali equipaggiate con DSLAM in tecnologia ATM saturi (da 501 a 797), si evidenzia l'esiguo numero (59) delle centrali effettivamente chiuse alla commercializzazione in quanto prive della disponibilità alternativa di DSLAM Ethernet/IP. Il numero complessivo delle aree di centrale chiuse alla commercializzazione al 31 dicembre 2013 risulta pari a 1.250 unità, di cui la massima parte (più del 95%) è costituita da aree servite da miniDSLAM ATM. Alla stessa data, la percentuale di utenza telefonica attestata a centrali chiuse alla commercializzazione era del 2,5%, in lieve incremento rispetto all'anno precedente. L'analisi dei dati riportati nella tabella precedente pone anche in rilievo l'incremento del numero di miniDSLAM saturi (+6%) a conferma di quanto previsto da Telecom Italia che ha dichiarato di non prevedere uno specifico piano di desaturazione per questo tipo di impianti che, in massima parte, si trovano a copertura di aree a scarso interesse di mercato. A tale proposito, si ricorda che l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia (Determinazione n.12/2011) di rendere pubblico qualsiasi piano di ampliamento di miniDSLAM che dovesse essere varato a seguito di eventuali accordi particolari conclusi con le pubbliche amministrazioni locali.

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 e riporta l'andamento nel tempo del numero di centrali in "semaforo giallo" nel corso del 2013. In giallo sono rappresentate tutte le aree di centrale servite da DSLAM ATM a rischio saturazione, mentre in rosso è riportata la quota parte di centrali nelle quali non sono disponibili anche DSLAM/IP Ethernet.

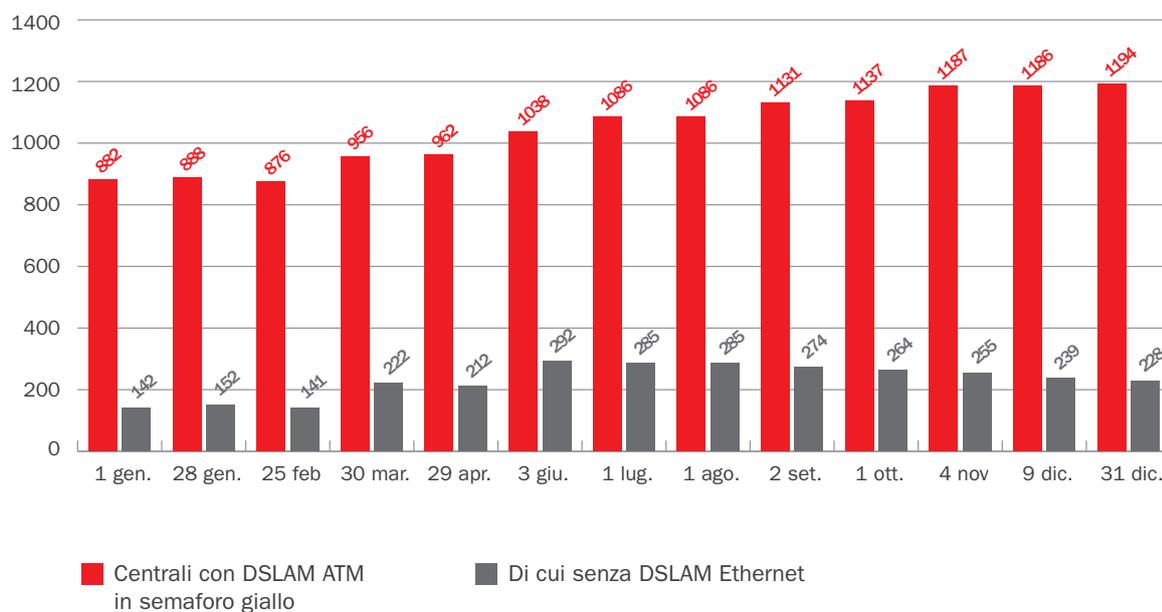


Figura 1 – Andamento nel tempo delle centrali in semaforo giallo (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s)

Si rileva che il numero di centrali in stato di “semaforo giallo” ha subito un continuo incremento nel corso dell’anno sino ad attestarsi al valore di 1.194 unità al 31 dicembre 2013. A fine anno si è quindi registrato complessivamente un aumento del 35% del numero delle centrali che si trovano nello stato di “preallerta saturazione”. È interessante notare che, delle 1.194 centrali nello stato di “semaforo giallo”, quelle prive dell’alternativa offerta dai DSLAM IP/Ethernet sono 228, pari al 19% del totale. Il grafico successivo considera sempre le centrali dotate di DSLAM ATM per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s e riporta l’andamento nel tempo del numero totale delle centrali saturate nel corso del 2013. Sono rappresentate tutte le aree di centrale servite da DSLAM ATM saturi riportando anche la quota parte di centrali nelle quali non sono disponibili in alternativa anche DSLAM/IP Ethernet.

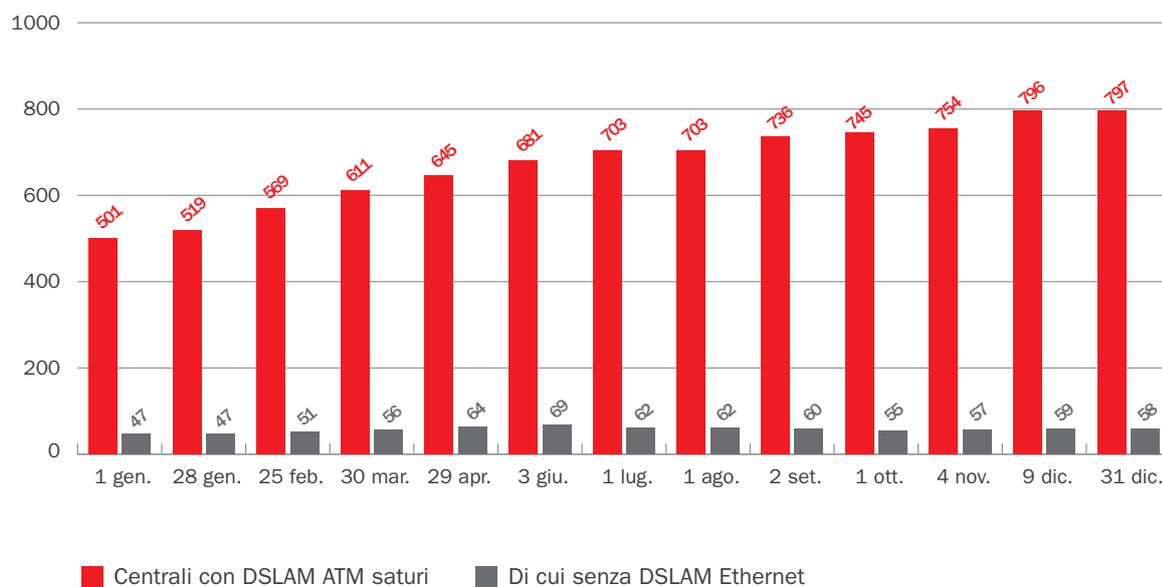


Figura 2 – Andamento nel tempo delle centrali equipaggiate con DSLAM ATM saturi

Dall'analisi del grafico si conferma il sensibile incremento del numero di centrali saturate (+ 59%) che nel corso dell'anno è passato dalle 501 unità registrate al 31 dicembre 2012 alle 797 rilevate alla fine del 2013.

Degna di nota è anche l'elevata percentuale (circa il 93%) delle centrali saturate in tecnologia ATM, ma aperte al servizio per la disponibilità di DSLAM in tecnologia IP/Ethernet. Ciò significa che, tenendo conto anche dell'unica centrale satura servita solo da Ethernet, le centrali chiuse totalmente alla commercializzazione dei servizi bitstream asimmetrici al 31 dicembre 2013 erano 59 su un totale di 6.958 centrali servite da DSLAM (ATM o IP).

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 lieve incremento. Occorre sottolineare che delle 6 centrali saturate, 5 sono anche centrali saturate ATM (coincidono con una quota parte delle 58 evidenziate in rosso nel grafico di figura 2), mentre vi è un'unica centrale satura servita solo da Ethernet/IP. Si nota inoltre che la stragrande maggioranza delle aree Ethernet/IP chiuse alla commercializzazione (il 94%) sono servite da apparati stradali (c.d. zainetti).

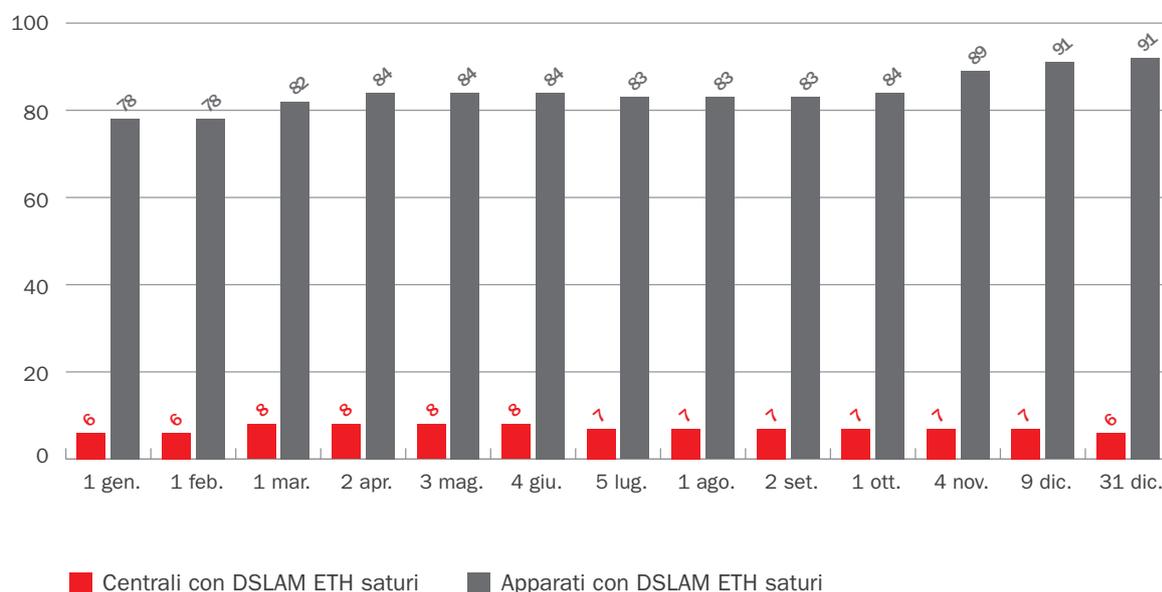


Figura 3 – Andamento nel tempo del numero delle centrali equipaggiate con DSLAM Ethernet/IP saturi

6.g.3 Servizi Bitstream simmetrici

Anche per il 2013 Telecom Italia aveva stabilito che per il servizio bitstream simmetrico sarebbero stati realizzati solo interventi di desaturazione mirati in quelle centrali dove si fosse 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 2013, ma gli interventi sono stati definiti nel corso dell'anno, al manifestarsi della domanda commerciale. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2012 e i dati rilevati alla fine del 2013.

	Consuntivo al 31/12/2012			Consuntivo al 31/12/2013		
	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	9.160	1.350	2,0%	9.164	1.224	1,8%

Tabella 2 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati dicembre 2012 – dicembre 2013

Nelle figure successive è riportato l'avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione delle centrali per servizi bitstream simmetrici nel corso del 2013, 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 che sia la percentuale delle centrali sature per servizi bitstream simmetrici sia la percentuale di clientela attestata a centrali sature hanno subito una lieve flessione nel periodo di osservazione.

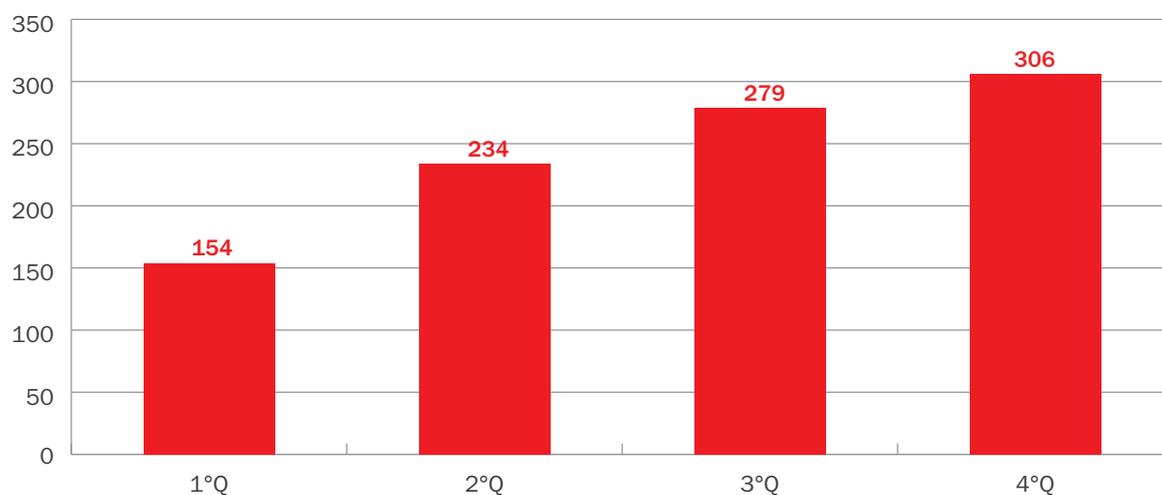


Figura 4 - Servizi bitstream simmetrici: Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione nel corso del 2013

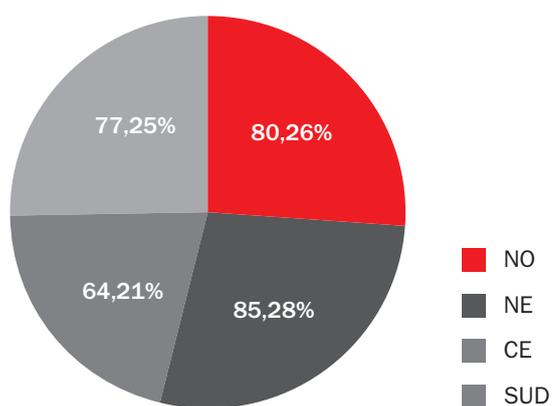


Figura 5 - Servizi bitstream simmetrici: ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2013

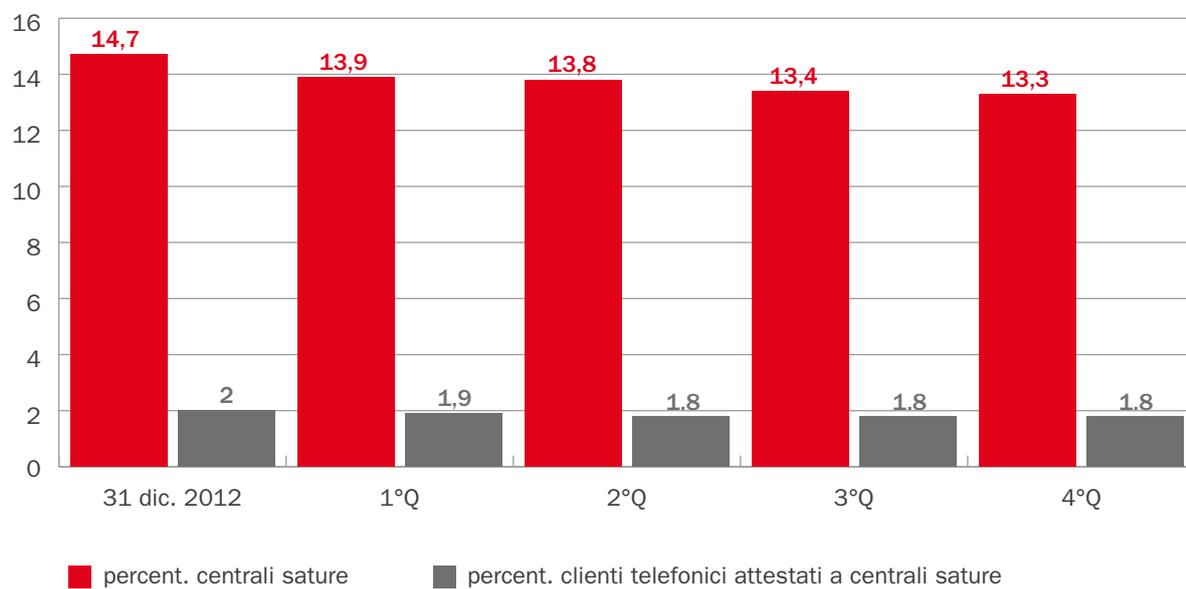


Figura 6 - Servizi bitstream simmetrici: percentuali centrali saturate e clienti telefonici attestati a centrali saturate

6.H STATO DI AVANZAMENTO DELLO SVILUPPO DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

6.h.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 2013 prevedeva per lo stesso anno un incremento pari a 1.526.000 Unità Immobiliari “passed” in primaria e di 60.100 Unità Immobiliari “passed” in secondaria, per arrivare ad avere in consistenza al 2014 un totale di 3.863.903 Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 639.773 “passed” anche in secondaria, distribuite su 338 aree di centrale, in 68 comuni. In particolare, il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l’anno 2013 si basava sullo sviluppo in ulteriori 178 aree, interessando 36 nuovi comuni. Il consuntivo del terzo trimestre del 2013 delle realizzazioni NGAN evidenzia risultati superiori agli obiettivi fissati in termini di Unità Immobiliari “passed” in primaria mentre registra un marcato ritardo per quanto riguarda le Unità Immobiliari “passed” raggiunte in secondaria.

Il piano di sviluppo 2013 della rete broadband finalizzato alla riduzione del “digital divide” prevedeva di coprire 145 nuovi comuni con 197 nuove centrali aperte al servizio. Il consuntivo alla fine dell’anno evidenzia un lieve ritardo rispetto a quanto previsto nel Piano Tecnico, sia per quanto riguarda il numero di nuove centrali aperte al servizio sia per quanto attiene al numero di nuovi comuni coperti.

Infine, il piano di sviluppo della rete in rame per servire nuove lottizzazioni si è concluso con 55.373 nuove unità abitative collegate nell’anno a livello nazionale, facendo registrare un risultato in linea con gli obiettivi fissati a programma. Nei successivi paragrafi si riporta il dettaglio dell’analisi condotta sui dati di consuntivo del terzo trimestre 2013.

6.h.2 Lo sviluppo della rete in rame

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

- territorio con rete d’accesso già realizzata ed in esercizio, ma satura; in questo caso, in base all’evoluzione della domanda, si potranno determinare situazioni di crisi impiantistica che, se non risolte in tempo, rischiano di impedire la fornitura dei servizi nel rispetto degli SLA preordinati. È per questo motivo che lo sviluppo di questa parte della rete di accesso viene considerato come un impegno per l’assicurazione della qualità del servizio ed è trattato in tale ambito con un progetto ad hoc (cfr. “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 saturata, ma nel contempo necessitano di diversi accorgimenti per garantire un'effettiva presenza della rete nel momento in cui le nuove unità abitative saranno effettivamente occupate.

Ci troviamo, quindi, di fronte a meccanismi di pianificazione a volume su base temporale, con importanti processi di rimodulazione a seconda dell'insorgere di diversi fattori esogeni, quali la velocità di realizzazione delle unità abitative, i tempi di effettiva occupazione delle unità stesse, ecc.

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 macroeconomici.

Il piano pluriennale definito da Telecom Italia per il triennio 2013-2015 prevede la connessione di 220.000 nuove Unità Immobiliari (U.I.) da cablare secondo il seguente programma:

	Incremento 2013	Incremento 2014	Incremento 2015	Totale Incremento 2013-2015
N° U.I. previste	55.000	75.000	90.000	220.000

- Nella figura 1 è riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo per il 2013 sia in termini di Unità Immobiliari da collegare previste a programma sia in termini di Unità Immobiliari effettivamente collegate a consuntivo, dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri del 2013. Dal grafico è possibile rilevare come a fine 2013 si registrino, a livello Italia, risultati in linea con gli obiettivi fissati dal piano annuale.

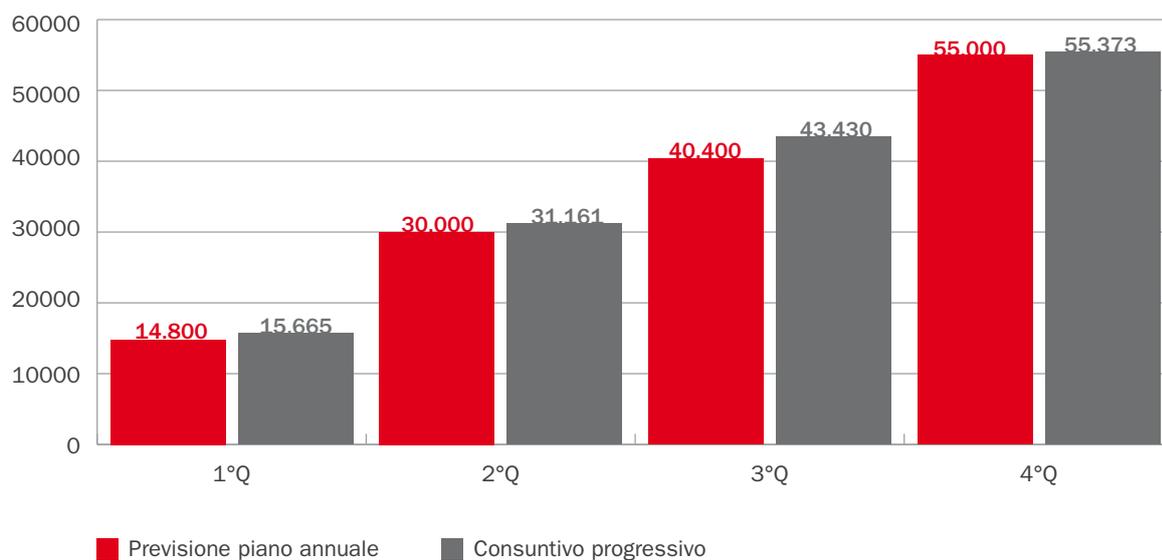


Figura 1 - Lottizzazioni: Piano di avanzamento delle U.I. collegate nel corso del 2013

6.h.3 Lo sviluppo della copertura della rete broadband

Il piano di sviluppo 2013 per la rete broadband prevedeva 197 nuove centrali attive e 145 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 2013 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 2013 riferito ai nuovi comuni coperti.

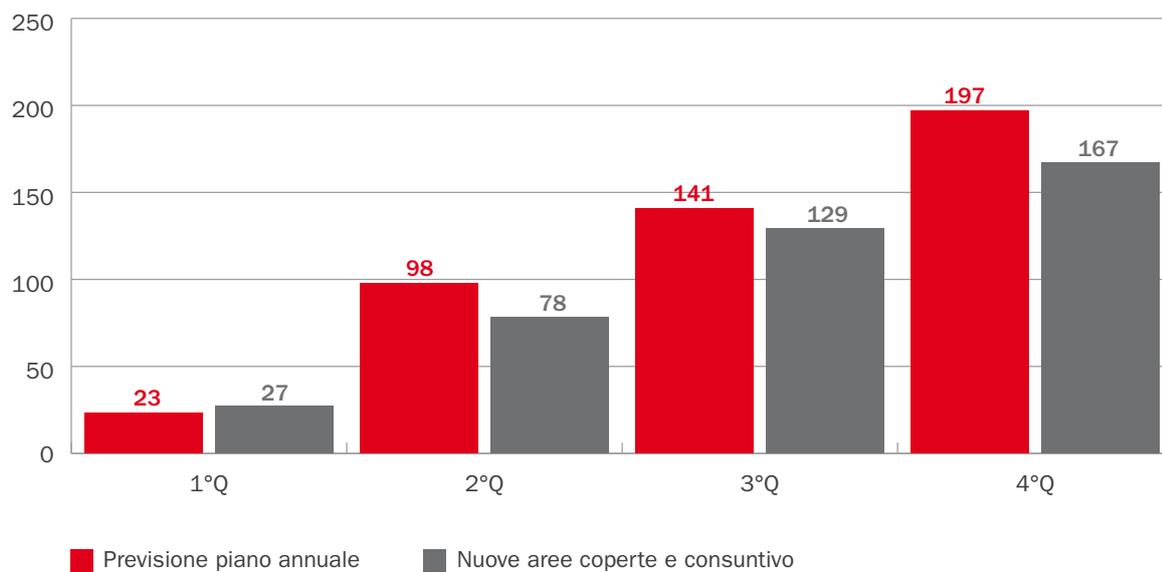


Figura 2 – Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: aree di centrale

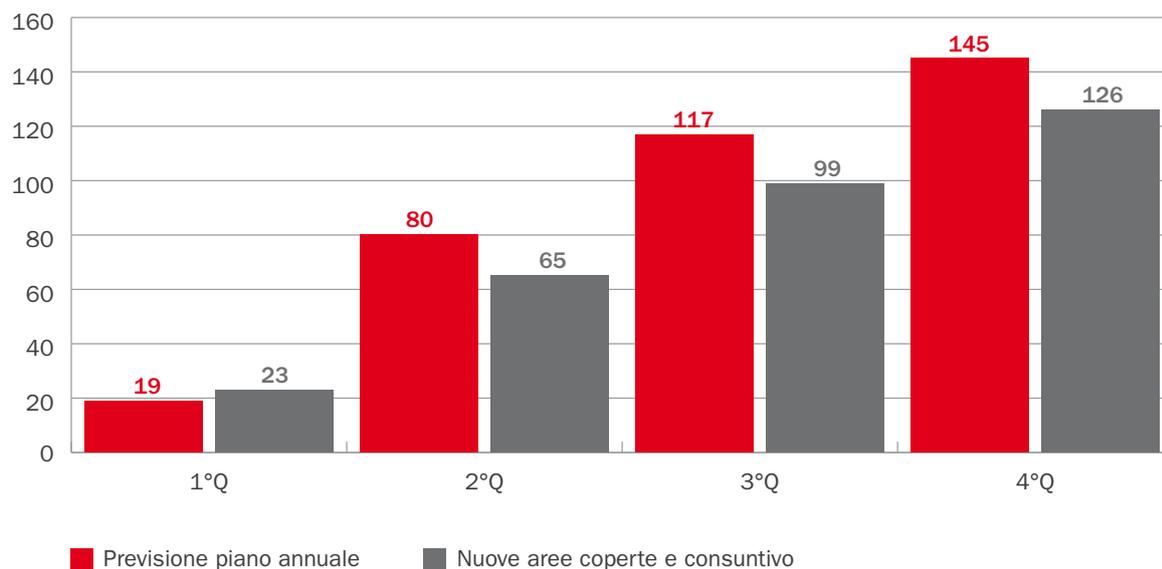


Figura 3 – Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: nuovi comuni

I risultati registrati a consuntivo sono inferiori alle attese sia per quanto riguarda il numero di nuove aree di centrale servite (-15,2%) sia se si considera il numero di nuovi comuni coperti (-13%).

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

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

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

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

L'architettura di rete FTTH (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 architettonico per la configurazione di rete FTTH scelta da Telecom Italia.

In generale, i sistemi GPON sono costituiti da una terminazione di linea (OLT: Optical Line Termination) posta in centrale e collegata alle terminazioni di rete lato cliente (dette ONT – Optical Network Termination) tramite una rete di distribuzione ottica (ODN – Optical Distribution Network). La ODN è completamente passiva, ossia non richiede punti alimentati elettricamente, ed è costituita dalla fibra ottica e dagli splitter ottici passivi che consentono di ripartire un segnale in ingresso su n uscite e viceversa. Nella configurazione attuale il fattore di splitting consente di connettere fino a 64 ONT ad una OLT. In linea teorica, ogni fibra ottica attestata nella centrale locale e corrispondente ad un albero PON può servire 64 Unità Immobiliari, ma nella pratica la modularità degli splitter e la distribuzione delle Unità Immobiliari negli edifici fanno sì che non sempre si possa sfruttare a pieno la potenzialità di diramazione. Di conseguenza, con un fattore di splitting di 1:64 si servono in media 50 clienti (il fattore di riempimento è all'incirca dell'80%). Ogni fibra ottica, relativa a ciascuna PON, è attestata in centrale ad un telaio ottico passivo denominato ODF (Optical Distribution Frame) e da questo viene collegata all'apparato trasmissivo OLT. L'architettura FTTH scelta da Telecom Italia prevede due livelli di diramazione ottica: un primo splitter ottico (fattore di splitting: 1:16; 1:8; 1:4), collocato in una muffola all'interno di un pozzetto stradale, e un secondo splitter (fattore di splitting: 1:4; 1:8; 1:16), posto alla base dell'edificio, all'interno di un armadietto denominato OTB (Optical Termination Box). Dall'OTB si dipartono verso le Unità Immobiliari tutte le fibre ottiche che, in modalità punto-punto, arrivano sino alle ONT installate in sede cliente, realizzando il raccordo di utente. La tecnologia VDSL2 utilizzata nell'architettura FTTCab (vedi figura 5) consente di inviare segnali digitali su

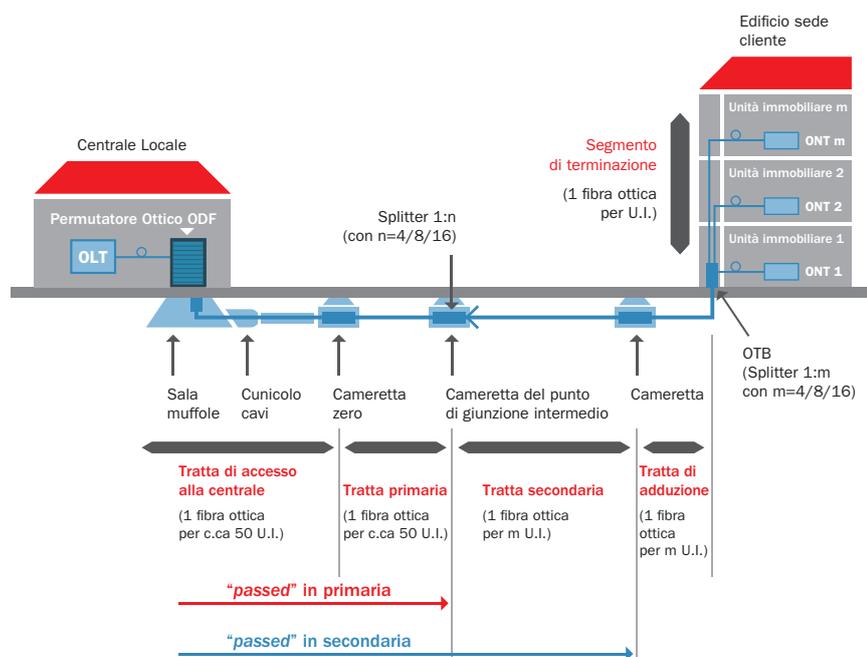


Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia

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 collegato 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.

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;

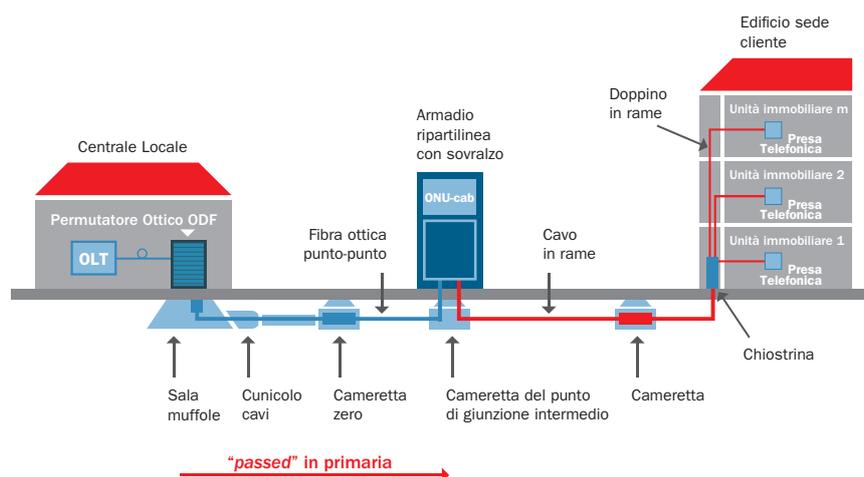


Figura 5 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTCab di Telecom Italia

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 febbraio 2013 prevede una consistenza al 2015 pari a 7.565.903 di Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 698.973 “passed” anche in secondaria, distribuite su 716 aree di centrale, in 151 comuni. La seguente tabella riporta il piano di avanzamento degli interventi nel periodo 2013 – 2015, secondo l'ultima versione del Piano Tecnico pluriennale (ed. febbraio 2013).

	Consistenza 2012	Incremento 2013	Incremento 2014	Incremento 2015	Consistenza 2015
N° comuni	32	36	48	35	151
N° aree di centrale	160	178	176	202	716
N° U.I. "passed" in primaria	2.337.903	1.526.000	2.181.000	1.521.000	7.565.903
di cui "passed" anche in secondaria	579.673	60.100	59.200	0	698.973

Tabella 3 – Consistenze ed incrementi previsti delle U. I. da raggiungere nel periodo 2013 - 2015

Il Piano Tecnico per l'anno 2013 prevedeva, in particolare, lo sviluppo della rete su ulteriori 178 aree di centrale, interessando anche 36 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.

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 2013, mentre in figura 7 sono riportate le analoghe informazioni relative alle Unità Immobiliari "passed" in secondaria.

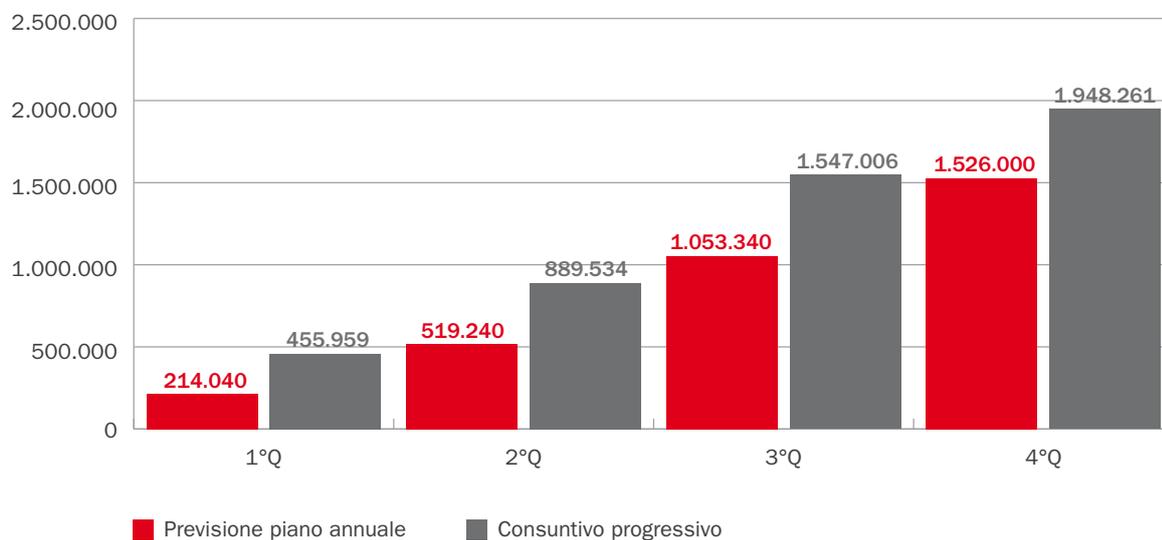


Figura 6 – Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in primaria)

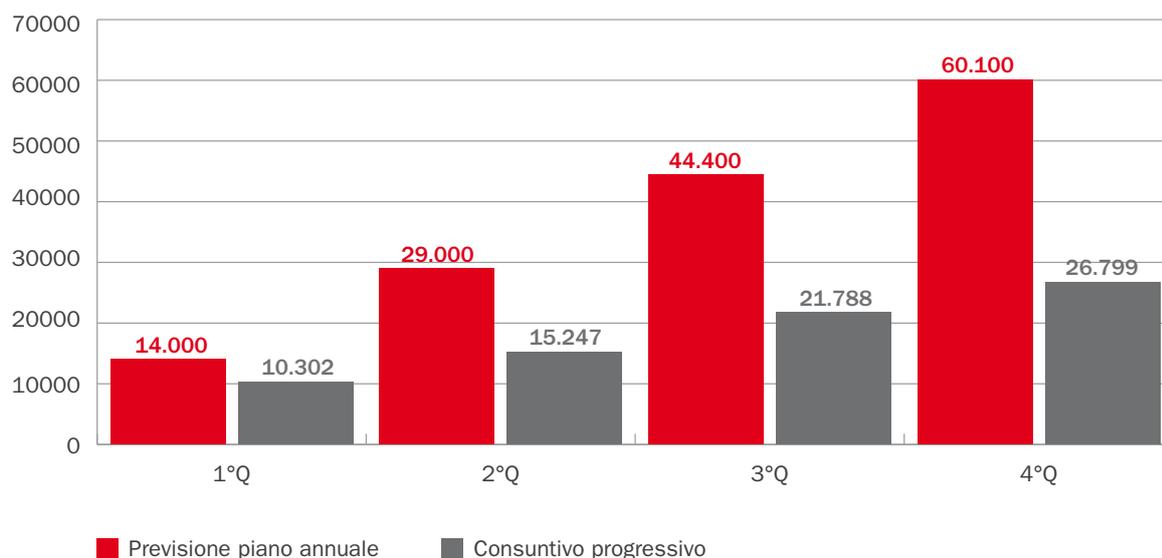


Figura 7 – Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria)

L'analisi dei grafici evidenzia alla fine del quarto trimestre una notevole accelerazione dello sviluppo della fibra in primaria (+28% di Unità Immobiliari passed raggiunte in primaria rispetto al programma) ed un marcato ritardo per quanto riguarda lo sviluppo delle Unità Immobiliari passed in secondaria (-55%).

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 2013 sia in termini di nuovi armadi da equipaggiare secondo programma, sia in termini di nuovi armadi effettivamente serviti al termine dei vari trimestri. Si rileva che il numero di armadi su cui è stata installata la ONU alla fine del quarto trimestre 2013 è sostanzialmente in linea con quanto previsto dai Piani Tecnici.

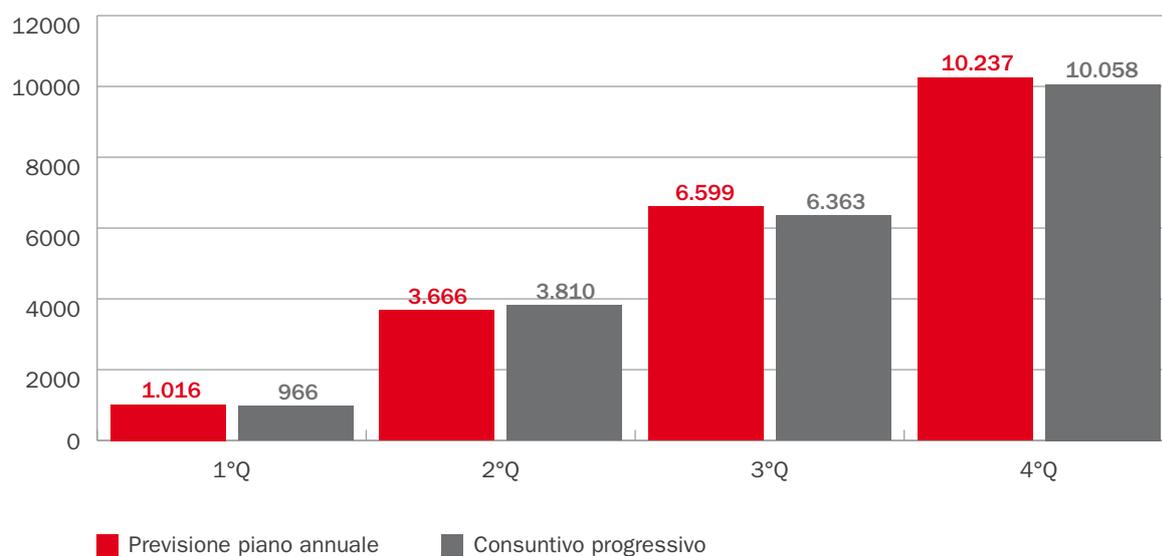


Figura 8 – Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN FTTCab (numero nuovi armadi equipaggiati)

I grafici in figura 9 rappresentano l'avanzamento dello sviluppo della rete NGAN FTTCab dall'inizio del 2013 alla fine dell'anno in termini di numero di armadi serviti, in tutti i comuni interessati dal progetto.

I vincoli posti dalle amministrazioni locali hanno determinato avanzamenti diversi dal programmato a livello di singoli comuni pur nel pieno rispetto degli obiettivi complessivi.

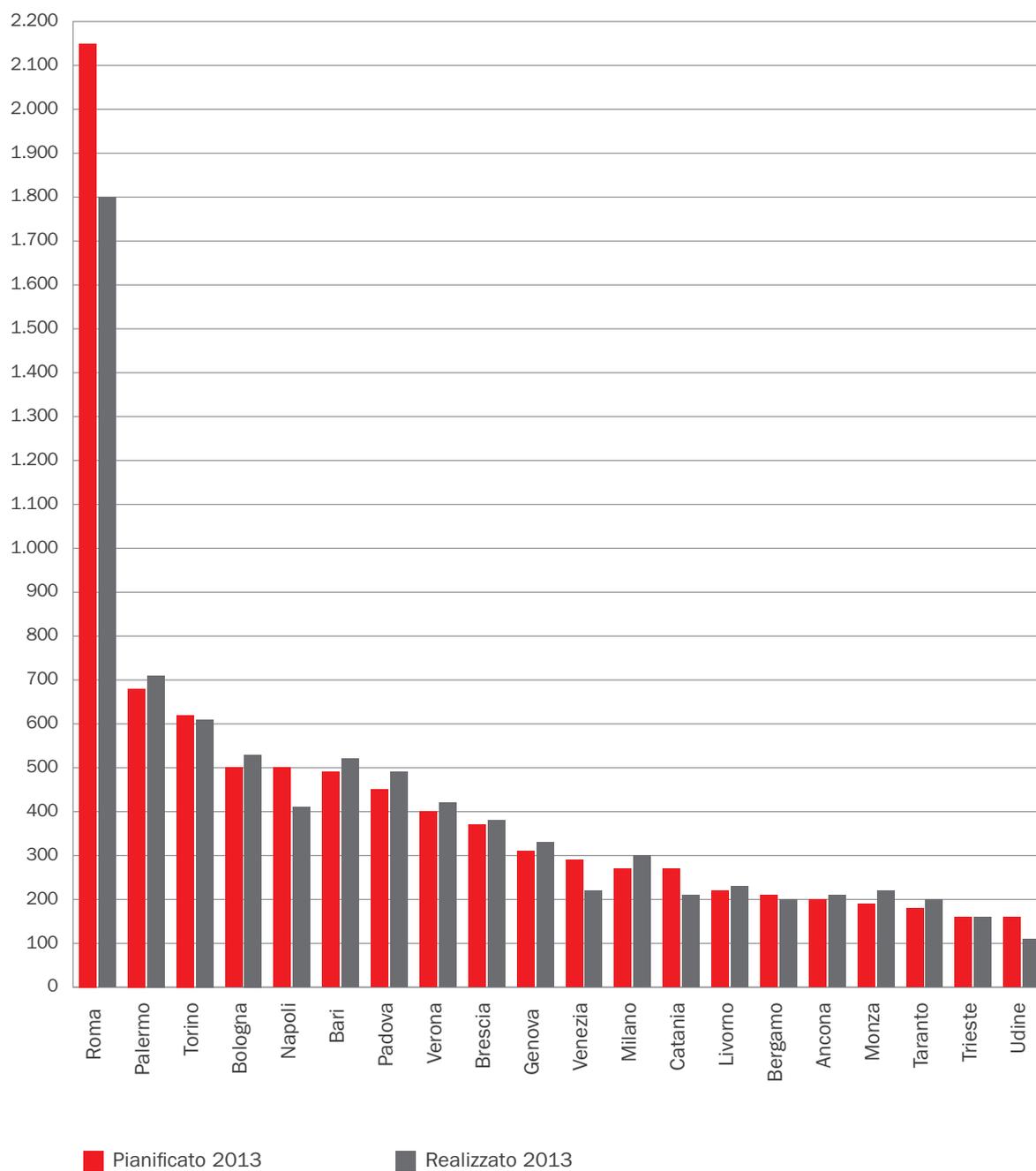


Figura 9 – Sviluppo Rete NGAN FTTCab: Numero di armadi per comune equipaggiati con ONU dal 1 gennaio al 31 dicembre 2013

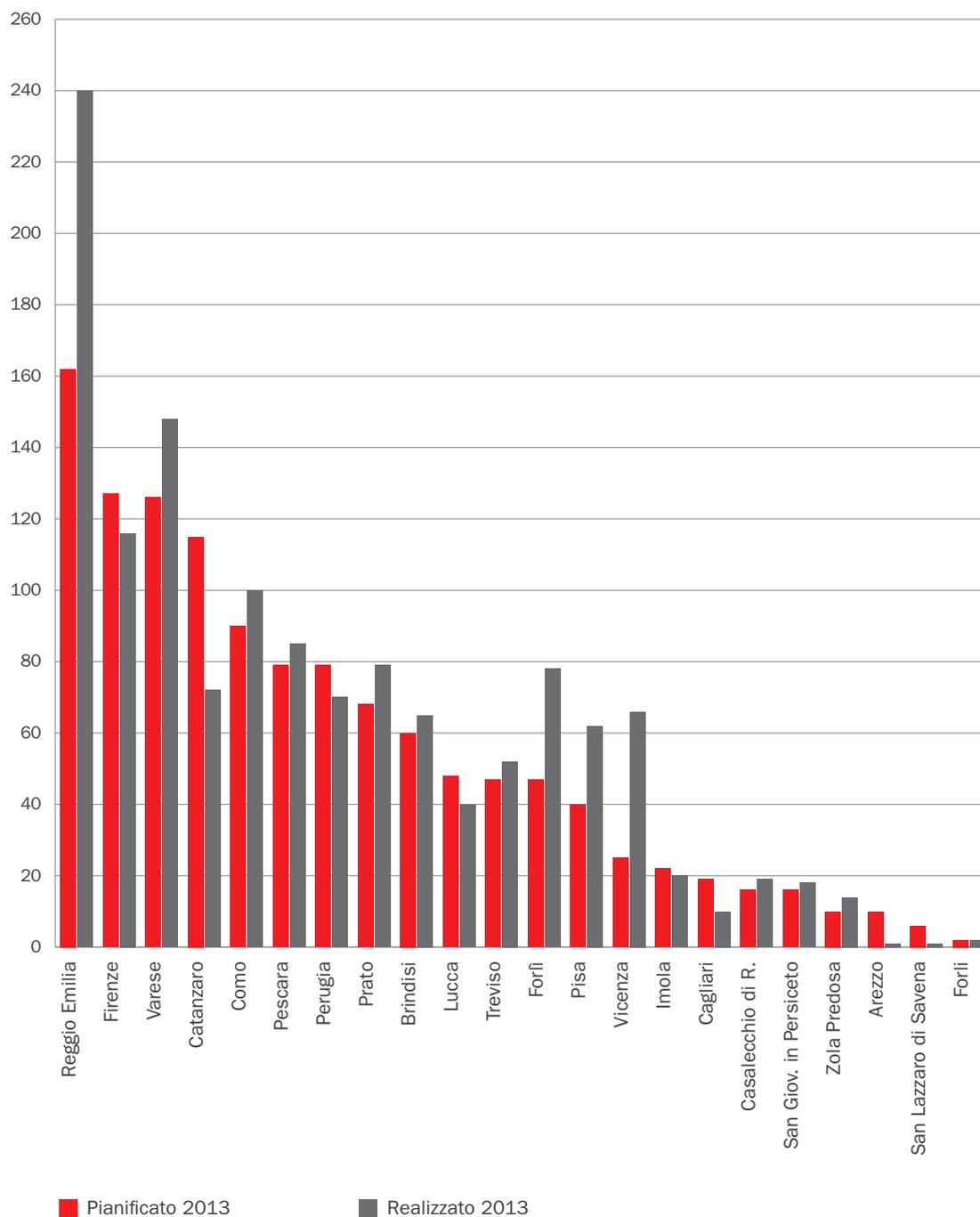


Figura 9 – Sviluppo Rete NGAN FTTCab: Numero di armadi per comune equipaggiati con ONU dal 1 gennaio al 31 dicembre 2013

6.1 – GLI ALTRI GRUPPI DI IMPEGNI

6.1.1 – Gruppo di Impegni n. 8: L'integrazione della Contabilità Regolatoria di Telecom Italia e la determinazione dei transfer charge

La Delibera n. 152/02/CONS aveva definito compiutamente un quadro organico in tema di Contabilità Regolatoria; tale quadro si è poi via via maggiormente affinato ed approfondito con successive Delibere dell'Autorità.

Il Gruppo di Impegni n. 8 (*Integrazione della Contabilità Regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge*) si inserisce, completandolo, all'interno di questo quadro: esso prevede che Telecom Italia predisponga le condizioni economiche di cessione interna dei servizi a Significativo Potere di Mercato che vengono forniti da Open Access alla funzione Retail, nell'ambito di appositi contratti di servizio da rendere disponibili all'Autorità per la sua approvazione.

L'Organo di vigilanza ha verificato nel tempo che Telecom Italia eseguisse quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 8, preparando inoltre i modelli che forniscono una evidenza contabile separata di Open Access, con gli elementi di dettaglio necessari a verificare l'equivalenza tra i transfer charge applicati alle funzioni commerciali di Telecom e le condizioni economiche praticate agli OLO.

Nel 2011 sono terminati i lavori di un tavolo tecnico congiunto tra l'Autorità e Telecom Italia, finalizzato all'analisi delle problematiche legate alla predisposizione dei modelli ed al consolidamento dell'approccio metodologico; ad esito di tale conclusione, l'Autorità ha pubblicato la Delibera n. 2/11/CONS, con la quale è stata posta a consultazione pubblica la definizione delle Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di riferimento di Contabilità Regolatoria.

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

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; è prevista inoltre l'adozione di una evidenza contabile separata delle risorse destinate alla produzione dei servizi SPM di accesso sia per l'utilizzo interno che per la cessione all'esterno (cosiddetto modello di "Equivalent Open Access"). Le novità introdotte dalla citata Delibera hanno richiesto, in sede applicativa, rilevanti investimenti per gli sviluppi metodologici e di sistema.

Per quanto riguarda i Contratti di Servizio, nel mese di ottobre 2013 Telecom Italia ha inviato ad AGCom, e pubblicato sul portale Wholesale, i nuovi Contratti di Servizio per l'anno 2014.

Con riferimento invece alla Contabilità Regulatoria con i transfer charge al prezzo, Telecom Italia ha sin qui trasmesso ad AGCom la Contabilità Regulatoria di rete fissa 2011 e 2012 ed è in attesa che l'Autorità nomini il soggetto indipendente incaricato delle verifiche revisionali.

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 fine 2013, però, tale procedimento non è stato ancora avviato.

6.i.2 – Gruppo di Impegni n. 9: misure relative alle reti di accesso di nuova generazione

Con la Delibera n. 1/12/CONS, l'Autorità ha completato il quadro di riferimento regolamentare applicabile ai servizi e alle reti di nuova generazione: Telecom Italia è stata designata Operatore SPM nei nuovi mercati della fibra, e appositi obblighi regolamentari sono stati definiti, accompagnati dalle relative misure attuative.

Questo passaggio ha prodotto effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni, il cui ambito applicativo è in parte strettamente connesso ai temi trattati nella citata Delibera (si rinvia in proposito al capitolo 3 della presente relazione, relativo al quadro nazionale regolamentare di riferimento).

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

A valle di tale attività di analisi, con Determinazione n. 11/2012 del 3 maggio 2012 l'Organo di vigilanza ha 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 le raccomandazioni dell'OdV e in data 24 luglio 2012 ha illustrato le integrazioni apportate nei Piani Tecnici di Sviluppo della Rete Fissa di Accesso e nelle basi dati.

In particolare le integrazioni relative ai Piani annuali e ai programmi trimestrali prevedono le seguenti nuove informazioni:

- numero di armadi presenti nelle aree di centrale oggetto di sviluppo;
- 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 base 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».

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

6.i.3 – Gruppo di Impegni n. 12: l'obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti

Il Gruppo di Impegni n. 12 prevede che Telecom Italia trasmetta con cadenza trimestrale all'Organo di vigilanza un rapporto contenente i casi di attivazione ai clienti di servizi non richiesti, portati all'attenzione dei tecnici di Open Access da parte degli stessi clienti finali, in occasione degli interventi effettuati sugli impianti per operazioni di Delivery/Assurance.

I casi 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.

L'Organo di vigilanza ha puntualmente esaminato i rapporti periodicamente ricevuti da Open Access: nel corso dell'anno esaminato non è stato rilevato alcun caso di attivazione di servizio non richiesto portato a conoscenza dei tecnici, confermando con ciò il trend decrescente già evidenziatosi negli anni precedenti.

6.L - I “TOOLS” DI VIGILANZA

Nel corso degli anni, l’Ufficio di vigilanza si è dotato di alcuni *tools* utili a verificare l’evoluzione nel tempo della disponibilità di servizi dati quali il bitstream e la diffusione NGAN via FTTCab.

Utilizzando i dati resi disponibili da Telecom Italia attraverso il portale di National Wholesale Services, sono stati messi a punto gli strumenti che consentono una serie di dettagliate verifiche e di cui si fornisce una breve descrizione nel seguito.

I servizi bitstream

The screenshot shows the website interface for 'PARITÀ DI ACCESSO Organo di Vigilanza'. The breadcrumb trail is 'Sei qui: Home > Stato DSLAM ATM'. On the left is a 'Menu Principale' with items: HOME, CHI SIAMO, DIFFUSIONE ONU FTTCAB, DATABASE ONU FTTCAB, DATABASE ONU FTTCAB - RICERCA CIVICI, FTTCAB PER CITTÀ, **STATO DSLAM ATM**, MINIDSLAM SU ATM, DISTRIBUZIONE TEMPI, PERMANENZA IN SEMAFORO GIALLO DSLAM ATM, STATO DSLAM ETHERNET-IP, GESTIONE RECLAMI, MAPPATURA CENTRALI E APPARATI. The main content area is titled 'Dslam 7Mbit su piattaforma ATM' and 'Analisi file Wholesale'. It includes a 'Menu Principale' and a date selector 'Scegli la data' set to '2014-01-29'. Below are radio button options: 'Elenco Centrali in semaforo giallo', 'Elenco Centrali entrate in semaforo giallo', 'Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo', 'Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e sature', 'Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e attive', 'Elenco Centrali sature', and 'Elenco Centrali desaturate'. A 'submit' button is at the bottom.

A seguito della denuncia di alcuni Operatori riguardante la chiusura alla commercializzazione di servizi bitstream su circa 500 centrali risalente all’anno 2010, l’Organo di vigilanza ha ravvisato la necessità di verificare, attraverso i dati resi disponibili al Mercato da Telecom Italia, l’evoluzione dello stato di saturazione e pre-saturazione dei DSLAM in tecnologia ATM. Tale necessità è stata in seguito ampliata, includendo nell’analisi anche lo stato dei miniDSLAM stradali in tecnologia ATM e successivamente anche i DSLAM e miniDSLAM in tecnologia Ethernet-IP. Grazie a questo monitoraggio sono stati identificati nel tempo alcuni casi di riprogrammazione degli interventi ritenuti eccessivi dall’OdV nel corso dell’anno 2011 (Determinazioni nn. 12/2011 e 19/2011). Attualmente l’Ufficio di vigilanza redige un rapporto periodico sullo stato di saturazione dei servizi bitstream nel loro complesso che viene presentato all’Organo di vigilanza e di cui si può leggere un estratto nella presente Relazione Annuale.

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Sei qui: Home » miniDSLAM su ATM

[Clicca qui per le centrali Eth](#)

Menu Principale

- HOME
- CHI SIAMO
- DIFFUSIONE ONU FTTCAB
- DATABASE ONU FTTCAB
- DATABASE ONU FTTCAB - RICERCA CIVICI
- FTTCAB PER CITTÀ
- STATO DSLAM ATM
- MINIDSLAM SU ATM**
- DISTRIBUZIONE TEMPI
- PERMANENZA IN SEMAFORO GIALLO DSLAM ATM
- STATO DSLAM ETHERNET-IP
- GESTIONE RECLAMI
- MAPPATURA CENTRALI E APPARATI

miniDslam su piattaforma ATM

Analisi file Wholesale

Menù Principale

Scegli la data

- Elenco Centrali in semaforo giallo
- Elenco Centrali entrate in semaforo giallo
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e sature
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e attive
- Elenco Centrali sature
- Elenco Centrali desaturate

Particolare attenzione è stata posta nelle verifiche di permanenza dei DSLAM nello stato di saturazione e di pre-saturazione al fine di aumentare la sensibilità circa l'evoluzione nel tempo di tale fenomeno e poter agire proattivamente.

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Sei qui: Home » Distribuzione tempi permanenza in semaforo giallo DSLAM ATM

[Clicca qui per le centrali Eth](#)

Menu Principale

- HOME
- CHI SIAMO
- DIFFUSIONE ONU FTTCAB
- DATABASE ONU FTTCAB
- DATABASE ONU FTTCAB - RICERCA CIVICI
- FTTCAB PER CITTÀ
- STATO DSLAM ATM
- MINIDSLAM SU ATM
- DISTRIBUZIONE TEMPI**
- PERMANENZA IN SEMAFORO GIALLO DSLAM ATM**
- STATO DSLAM ETHERNET-IP
- GESTIONE RECLAMI
- MAPPATURA CENTRALI E APPARATI

Distribuzione dei tempi di permanenza in semaforo giallo DSLAM su piattaforma ATM

Analisi file Wholesale

Menù Principale

Scegli la settimana

- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e sature - distribuzione
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e attive - distribuzione

The screenshot shows the website interface for 'PARITÀ DI ACCESSO Organo di Vigilanza'. The breadcrumb trail is 'Sei qui: Home > STATO DSLAM ETHERNET-IP'. On the left is a 'Menu Principale' with links to various sections. The main content area is titled 'Dslam su piattaforma ETH' and contains an 'Analisi file Wholesale' section with a 'Menù Principale' and a date selector set to '2014-01-29'. Below the date selector is a list of radio buttons for different filter criteria, and a 'submit' button at the bottom.

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Sei qui: Home > STATO DSLAM ETHERNET-IP

[Clicca qui per le centrali ATM](#)

Dslam su piattaforma ETH

Analisi file Wholesale

Menù Principale

Scegli la data: 2014-01-29

- Elenco Centrali in semaforo giallo
- Elenco Centrali entrate in semaforo giallo
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e sature
- Elenco Centrali uscite dal semaforo giallo e attive
- Elenco Centrali sature
- Elenco Centrali desature

submit

I servizi NGAN

L'Organo di vigilanza si è occupato nel corso dell'anno 2011 anche della problematica relativa alla trasparenza delle informazioni circa lo sviluppo delle infrastrutture di rete NGAN. In particolare sono state verificate le modalità con le quali Telecom Italia notificava gli Operatori circa l'identificazione degli armadi su cui sarebbero stati installati i DSLAM VDSL2 e la verifica dei tempi con cui queste informazioni venivano comunicate al fine di rendere compatibili i tempi con l'avvio di campagne di comunicazione alla clientela.

La Determinazione n. 10/2012 impegnava l'Organo di vigilanza ad una attenta analisi del problema; tale analisi si concludeva con la Determinazione n. 15/2012 contenente una serie di Raccomandazioni rivolte a Telecom Italia, al fine di migliorare la qualità delle comunicazioni al Mercato e quindi la trasparenza delle informazioni.

In particolare si raccomandava a Telecom Italia di:

- definire nei Piani Annuali, oltre alle città ed alle aree di centrale interessate dagli sviluppi della rete ultrabroadband, anche una stima del numero di armadi da attrezzare al servizio NGAN in architettura Fttc;
- integrare nei Piani trimestrali le informazioni relative al numero di armadi che verranno predisposti in ogni città;
- mantenere il processo di diffusione delle indicazioni di dettaglio sui singoli armadi secondo le modalità previste attualmente per l'attivazione degli apparati broadband per il servizio ADSL/bitstream;
- realizzare una base dati che consenta di identificare le unità immobiliari servite a partire dall'identificativo di un armadio ripartilinea.

Sulla scorta di tali raccomandazioni, l'Organo di vigilanza si è dotato di un tool di verifica di tali comunicazioni per verificare la diffusione delle infrastrutture NGAN a partire dalle comunicazioni di Telecom Italia divulgate attraverso pubblicazione sul portale Wholesale.

Tale strumento permette di verificare la raggiungibilità per area armadio, per numero civico e per intera area urbana.

PARITÀ DI ACCESSO Organo di Vigilanza		Elenco città oggetto di installazione FttCab	
Sei qui: Home ► Diffusione ONU FTTCab			
Menu Principale		regione	città
HOME		SICILIA	ACI CASTELLO
CHI SIAMO		VENETO	ALBIGNASEGO
DIFFUSIONE ONU FTTTAB		MARCHE	ANCONA
DATABASE ONU FTTTAB		TOSCANA	AREZZO
DATABASE ONU FTTTAB -		PUGLIA	BARI
RICERCA CIVICI		LOMBARDIA	BERGAMO
FTTCAB PER CITTÀ		EMILIA-ROMAGNA	BOLOGNA
STATO DSLAM ATM		LOMBARDIA	BOVEZZO
MINDSLAM SU ATM		LOMBARDIA	BRESCIA
DISTRIBUZIONE TEMPI		PUGLIA	BRINDISI
PERMANENZA IN SEMAFORO		LOMBARDIA	BRUGHERIO
GIALLO DSLAM ATM		SARDEGNA	CAGLIARI
STATO DSLAM ETHERNET-IP		EMILIA-ROMAGNA	CASALECCHIO DI RENO
GESTIONE RECLAMI		CAMPANIA	CASORIA
MAPPATURA CENTRALI E		LOMBARDIA	CASTEL MELLA
APPARATI		SICILIA	CATANIA
		CALABRIA	CATANZARO
		PIEMONTE	COLLEGNO
		LOMBARDIA	COMO
		TOSCANA	FIRENZE
		EMILIA-ROMAGNA	FORLÌ
		LIGURIA	GENOVA
		LOMBARDIA	GORLE
		EMILIA-ROMAGNA	IMOLA
		TOSCANA	LIVORNO
		TOSCANA	LUCCA
		LOMBARDIA	LUVINATE
		LOMBARDIA	MILANO
		FRIULI-VENEZIA GIULIA	MONRUPINO
		LOMBARDIA	MONZA
		LOMBARDIA	MUGGIO
		CAMPANIA	NAPOLI
		VENETO	PADOVA
		SICILIA	PALERMO
		UMBRIA	PERUGIA
			numero ONU
			6
			1
			222
			5
			548
			223
			531
			1
			360
			66
			2
			5
			11
			2
			1
			242
			90
			1
			72
			110
			79
			344
			2
			22
			289
			5
			1
			238
			2
			251
			1
			549
			480
			800
			79

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Sei qui: Home » Database ONU FttCab - ricerca civili

Menu Principale

- HOME
- CHI SIAMO
- DIFFUSIONE ONU FTTCAB
- DATABASE ONU FTTCAB
- [DATABASE ONU FTTCAB - RICERCA CIVICI](#)
- FTTCAB PER CITTÀ
- STATO DSLAM ATM
- MINIDSLAM SU ATM
- DISTRIBUZIONE TEMPI
- PERMANENZA IN SEMAFORO
- GIALLO DSLAM ATM
- STATO DSLAM ETHERNET-IP
- GESTIONE RECLAMI
- MAPPATURA CENTRALI E APPARATI

Ricerca civili serviti con FttCab

[Torna alla ricerca](#)

città	onu id	via	civico
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	QUARTIERE LONGO - CANNIZZARO	5
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	50
	ACI CASTELLO CATAITAU033 V.	MICHELE RAPISARDI	36
	ACI CASTELLO CATAITAU033 V.	MICHELE RAPISARDI	41
	ACI CASTELLO CATAITAU053 V.	FIRENZE	85
	ACI CASTELLO CATAITAU055 V.	RIMINI - CANNIZZARO	47/H
	ACI CASTELLO CATAITAU053 V.	AUTERI	52
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	12
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	62
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	FIRENZE	149
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	PARAFERA	6
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	PARAFERA	SN
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	FIRENZE	159
	ACI CASTELLO CATAITAU053 V.	FIRENZE	107/D
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	23
	ACI CASTELLO CATAITAU033 V.	ANGELO MUSCO	63
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	48
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	BISCARI	12
	ACI CASTELLO CATAITAU033 V.	RAPISARDI MARIO - CANNIZZARO	6
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	13
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	FIRENZE	154
	ACI CASTELLO CATAITAU033 V.	ANGELO MUSCO	67
	ACI CASTELLO CATAITAU056 V.	LUIGI STURZO	7
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	FIRENZE	204
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	FIRENZE	217
	ACI CASTELLO CATAITAU033 V.	RAPISARDI MARIO - CANNIZZARO	98
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	42PL.C
	ACI CASTELLO CATAITAU053 V.	FIRENZE	16/C
	ACI CASTELLO CATAITAU055 V.	RIMINI - CANNIZZARO	39
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	PARAFERA	59/A
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	42 PL/C
	ACI CASTELLO CATAITAU059 V.	FIRENZE	7/B
	ACI CASTELLO CATAITAU050 V.	FIRENZE	139

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Sei qui: Home ► Diffusione ONU FTTCab

Menu Principale

HOME

CHI SIAMO

[DIFFUSIONE ONU FTTCAB](#)

DATABASE ONU FTTCAB

DATABASE ONU FTTCAB -
RICERCA CIVICI

FTTCAB PER CITTÀ

STATO DSLAM ATM

MINIDSLAM SU ATM

DISTRIBUZIONE TEMPI

PERMANENZA IN SEMAFORO

GIALLO DSLAM ATM

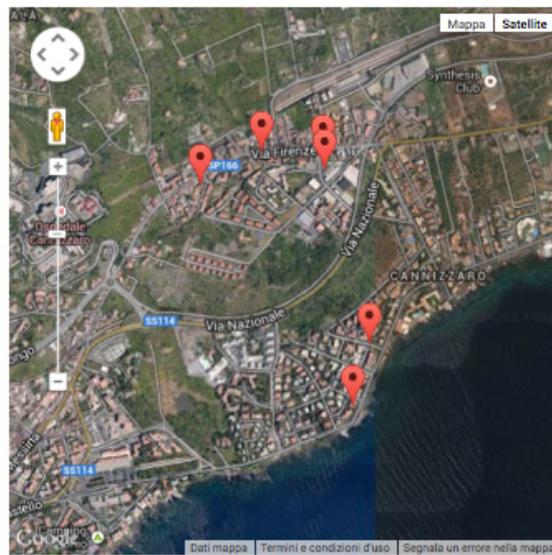
STATO DSLAM ETHERNET-IP

GESTIONE RECLAMI

MAPPATURA CENTRALI E

APPARATI

[Torna ad Elenco città](#)



7

Rapporti con le Istituzioni e gli Operatori

Nel solco delle linee guida illustrate in occasione della presentazione della Relazione annuale 2013 dell'Organo di vigilanza, inerente l'attività e i risultati conseguiti nel 2012, il nuovo Board ha posto particolare attenzione al sistema di attuazione degli Impegni, inclusi il monitoraggio, la vigilanza e le puntuali verifiche avviate motu proprio e su impulso degli Operatori alternativi.

Obiettivo strategico del mandato del nuovo Board, dunque, è quello di applicare e valorizzare le regole vigenti, eventualmente rafforzandole e rendendole più efficaci in una continua dialettica con il Consiglio e gli uffici dell'Agcom, da un lato, e con l'intera industry dall'altro lato, per renderle quanto più garanti possibili di una reale parità di accesso alla rete fissa di tutti gli operatori del mercato.

In questo contesto l'Organo di vigilanza, nel pieno rispetto dei rigorosi vincoli istituzionalmente posti alla sua azione, si adopererà per individuare e suggerire azioni di miglioramento continuo al modello di *Equivalence of Output* oggi in essere, valorizzando l'accesa dialettica esistente tra gli operatori che caratterizza il mercato italiano delle comunicazioni elettroniche, contribuendo, in tal modo, a rendere oggettivamente rilevabili tutte le potenzialità del modello oggi esistente, in termini di garanzie di trasparenza e parità di accesso.

In questo contesto, nel corso dei primi mesi del 2013, è stato dato avvio ad un calendario di audizioni con i principali attori del mercato, da cui sono stati tratti notevoli spunti di riflessione e attenta valutazione di talune dinamiche sollevate dai partecipanti ai diversi tavoli d'incontro.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

I Componenti dell'Organo di vigilanza, sin dal loro insediamento, hanno inteso stringere una profonda collaborazione con l'Autorità di settore, come peraltro avvalorato nell'incontro con il Presidente dell'Autorità stessa e i Commissari il 21 febbraio 2013. Nel corso dell'audizione il Board dell'Organo di vigilanza ha illustrato gli sviluppi futuri delle attività di controllo dell'attuale modello di *Equivalence of Output* di Telecom Italia. In questo ambito, l'Autorità di settore, riconoscendo il ruolo svolto dall'Organo di vigilanza sulle misure intraprese a tutela della parità di trattamento, ha rinnovato l'augurio per la futura attività nel complesso e articolato compito di controllo della parità di accesso affidato dagli Impegni.

Successivamente, il 23 aprile 2013, anche alla luce della manifesta intenzione di Telecom Italia di societarizzare la propria rete di accesso, adottando un modello EoI, si è svolta una seconda audizione del Board presso la sede dell'Autorità avente ad oggetto la transizione dal modello EoO verso quello EoI, nonché diverse tematiche attinenti al rispetto dei principi di non discriminazione e ai regimi di equivalenza nell'accesso in uno spirito di reciproco sostegno e collaborazione.

Con riferimento poi alle attività operative, il 29 gennaio 2013 si è tenuto il primo incontro con gli uffici dell'Autorità, avente ad oggetto il processo di definizione dei nuovi KPI. Nel corso della riunione è stata sottolineata, da entrambi le parti, l'opportunità di tenere regolari rapporti anche per il futuro su specifici temi di interesse comune.

Inoltre, l'8 luglio 2013, su invito della Direzione Reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, i componenti dell'Ufficio di vigilanza, unitamente al Segretario generale dell'Organo di vigilanza, hanno incontrato il Direttore della direzione medesima sul tema della segnalazione dell'Operatore Fastweb in ordine ai presunti ingiustificati "KO apparato" posti in essere da Telecom Italia in danno del segnalante.

Da segnalare infine gli incontri con il Servizio Giuridico dell'Autorità in merito alla modifica del Regolamento per la gestione e trattazione delle segnalazioni e reclami dell'Organo di vigilanza, incontri propositivi svolti sempre in un clima di piena cooperazione.

Telecom Italia

Oltre alle regolari e numerose interlocuzioni connesse ai procedimenti istruttori avviati, sono continuati gli incontri con Telecom Italia per approfondire taluni argomenti relativi ai diversi Gruppi di Impegni, di cui si dà conto brevemente nel seguito.

Il 9 maggio 2013, si è svolta la visita dell'Organo di vigilanza ai laboratori TILab di Torino, nel corso della quale i componenti del Board hanno esaminato diversi aspetti tecnologici dell'infrastruttura di rete di Telecom Italia quali FTTH e FTTCab, nonché le installazioni radiobase LTE. Nel corso della visita è stata anche presentata una avanzata progettualità sul mondo della remotizzazione domotica all'interno della futura "casa digitale", con l'utilizzo di installazioni destinate a diffondersi rapidamente in un ambiente domestico sempre più innovativo.

Il 10 luglio 2013, i Componenti del Board hanno incontrato i rappresentanti di Telecom Italia sul tema della separazione societaria della rete di accesso e l'adozione di un modello di *Equivalence of Input*.

Nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2, l'Organo di vigilanza, l'11 settembre 2013, ha incontrato Telecom Italia nel corso di un'audizione finalizzata alla presentazione degli MBO 2013 per il management della Società. Nel corso dell'incontro, Telecom ha avuto modo di illustrare al Consiglio gli obiettivi correlati agli Impegni verso AGCom, presentando l'architettura generale del sistema di obiettivi e le strutture societarie coinvolte, nonché il consuntivo degli obiettivi 2012.

Si segnala infine l'incontro che l'Organo di vigilanza ha avuto con l'Amministratore Delegato di Telecom Italia, Dott. Marco Patuano il 25 novembre 2013, avente ad oggetto le garanzie di rispetto dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione degli Operatori alternativi.

Successivamente, nella medesima data, l'Organo di vigilanza ha incontrato il responsabile della Funzione Open Access di Telecom Italia. Tema dell'incontro, la presentazione della nuova organizzazione di Funzione Open Access e delle logiche organizzative sottese alla nuova strutturazione.

Operatori alternativi

L'Organo di vigilanza, sin da suo insediamento, si è posto come mandato, ai fini del più ampio e qualitativo sviluppo delle attività di controllo, la necessità di coinvolgere e stimolare gli Operatori alternativi ad intervenire, anche attraverso regolari audizioni.

Sulla scorta di questi auspici, e considerata la necessità di assicurare un più ampio coinvolgimento degli Operatori alternativi nelle proprie attività di verifica, l'OdV ha incaricato il Segretario generale di predisporre un calendario di audizioni al fine di acquisire doglianze, valutazioni, indicazioni e ogni altro elemento utile sullo stato di attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

L'Organo di vigilanza, pertanto, dando seguito alla decisione del 18 dicembre 2012, ha incontrato, nel corso di apposite e individuali audizioni tenutesi tra gennaio e marzo 2013, i principali Operatori del mercato di riferimento. Agli incontri così programmati hanno partecipato gli Operatori Tiscali, Wind, Fastweb, Vodafone, BT Italia e Welcome Italia, nonché l'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP).

Obiettivo degli incontri è stato quello di presentare il nuovo Board dell'Organo di vigilanza e di avviare un percorso di reciproco scambio di informazioni; in particolare, il Presidente dell'OdV ha invitato gli OLO a presentare al Board segnalazioni aventi ad oggetto presunte discriminazioni operate da Telecom Italia, dichiarando la propria disponibilità ad esaminare approfonditamente i reclami ricevuti.

Con riferimento poi agli ambiti procedimentali connessi alle segnalazioni pervenute dagli Operatori alternativi, l'Organo di vigilanza ha interloquuto con loro e ne ha incontrato i rappresentanti in diverse e numerose occasioni.

8

Glossario

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

Indice delle figure

CAP. 2

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

CAP. 3

- Schema infrastrutturale NGAN secondo la Delibera n. 1/12/CONS pag 21
- Sintesi dei principali contenuti della proposta di mercato unico pag 25

CAP. 4

- Tabella riepilogativa pag 39

CAP. 5

- Flusso di gestione delle segnalazioni e dei reclami pag 52
- Ripartizione per causa pag 55
- Ripartizione per area geografica pag 55
- Ripartizione per provincia pag 56
- Cause di scarto reali pag 56
- Ripartizioni tipi di KO su clienti già Telecom Italia o attivati successivamente da Telecom Italia pag 57
- OL linea Attiva pag 58
- OL linea Non Attiva pag 58

CAP. 6

Cap. 6.b.

- Figura 1 - Percentuale ordini in NPD per servizi bitstream asimmetrici pag 72
- Figura 2 - Percentuale ordini in NPD per i servizi ULL pag 73
- Figura 3 - Percentuale ordini in NPD per i servizi WLR pag 73
- Figura 4 - Percentuale ordini in NPD per i servizi SHA pag 74

Cap. 6.b.2

- Figura 5 - Diagramma di flusso della procedura NPD pag 76

Cap. 6.b.3

- Tabella 1 - Dettaglio degli ordinativi esaminati nel corso delle verifiche pag 77
- Figura 6 - Distribuzione geografica degli ordinativi esaminati pag 78
- Figura 7 - Classificazione criticità riscontrate pag 79

Cap. 6.c.2

- Figura 1 - Sintesi obiettivi correlati agli Impegni - 2013 pag 83
- Figura 2 - Consuntivo 2012 pag 84

Cap. 6.e

- Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento pag 99
- Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari pag 100
- Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari pag 101
- Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico pag 102
- Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico pag 103
- Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico pag 104
- Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access pag 105
- Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business pag 106
- Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative pag 107
- Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione pag 108
- Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni pag 109
- Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti pag 110
- Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore pag 111
- Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo pag 112
- Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni pag 113
- Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione pag 114
- Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore pag 115
- Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo pag 116
- Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni pag 117
- Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione pag 118

• Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia	pag 119
• Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL	pag 120
• Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici	pag 121
• Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia	pag 123
• Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband	pag 123
• Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia	pag 124
• Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband	pag 124
• Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery	pag 125

Cap. 6.f.2a

• Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per il progetto "On-Going"	pag 127
--	---------

Cap. 6.f.2b

• Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi ripartilinea	pag 128
• Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi ripartilinea	pag 129
• Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione con monosportello	pag 129
• Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione intero involucro	pag 130
• Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali	pag 131
• Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali	pag 132
• Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete	pag 133
• Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione	pag 133
• Figura 10 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica della rete esterna	pag 134
• Figura 11 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km-coppia)	pag 135
• Figura 12 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg	pag 136
• Figura 13 - Numero di negativi rete risolti	pag 137
• Tabella 1 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi fonia	pag 138
• Tabella 2 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi ADSL	pag 138
• Figura 14 - Percentuale di clienti attestati a centrali che superano il TdG programmato per la fonia	pag 139
• Figura 15 - Percentuale di clienti attestati a centrali che superano il TdG programmato per l'ADSL	pag 139

Cap. 6.g.2

• Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici: confronto dati dicembre 2012 – dicembre 2013	pag 141
• Figura 1 - Andamento nel tempo delle centrali in semaforo giallo (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s)	pag 142
• Figura 2 - Andamento nel tempo delle centrali equipaggiate con DSLAM ATM saturi	pag 143
• Figura 3 - Andamento nel tempo del numero delle centrali equipaggiate con DSLAM Ethernet/IP saturi	pag 144

Cap. 6.g.3

• Tabella 2 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati dicembre 2012 – dicembre 2013	pag 145
• Figura 4 - Servizi bitstream simmetrici: Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione nel corso del 2013	pag 145
• Figura 5 - Servizi bitstream simmetrici: Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione attuati nel 2013	pag 146
• Figura 6 - Servizi bitstream simmetrici: Percentuali centrali sature e clienti telefonici attestati a centrali sature	pag 146

Cap. 6.h.2

• Figura 1 - Lottizzazioni: Piano di avanzamento delle U.I. collegate nel corso del 2013	pag 149
--	---------

Cap. 6.h.3

• Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: aree di centrale	pag 150
• Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi fino a 20 Mbit/s: nuovi comuni	pag 150

Cap. 6.h.4

• Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia	pag 152
• Figura 5 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTCab di Telecom Italia	pag 153
• Tabella 3 - Consistenze ed incrementi previsti delle U. I. da raggiungere nel periodo 2013 - 2015	pag 154
• Figura 6 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in primaria)	pag 154
• Figura 7 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria)	pag 155
• Figura 8 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN FTTCab (numero nuovi armadi equipaggiati)	pag 156
• Figura 9 - Sviluppo Rete NGAN FTTCab: Numero di armadi per comune equipaggiati con ONU dal 1 gennaio al 31 dicembre 2013	pag 157

