

DELIBERA N. 718/08/CONS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A. AI SENSI DELLA LEGGE 248/06 DI CUI AL PROCEDIMENTO AVVIATO CON DELIBERA N. 351/08/CONS

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio dell'11 dicembre 2008;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE (“direttiva accesso”), 2002/20/CE (“direttiva autorizzazioni”), 2002/21/CE (“direttiva quadro”), 2002/22/CE (“direttiva servizio universale”) pubblicate sulla Gazzetta ufficiale delle Comunità europee del 24 aprile 2002, L.108;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'articolo 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, rubricato: “*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il regolamento di attuazione dell'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate in via generale le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera 645/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera 131/08/CONS pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 103 del 3 maggio 2008 (di seguito, “il regolamento”);

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 96 del 23 aprile 2008 (di seguito, “il regolamento in materia di procedure sanzionatorie”);

VISTA la proposta preliminare di impegni del 19 giugno 2008 che la società Telecom Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi della legge n. 248/06, con riferimento ai procedimenti avviati con le delibere n. 626/07/CONS, n. 133/08/CONS, n. 145/08/CONS, n. 183/08/CONS, n. 184/08/CONS, nonché ai procedimenti sanzionatori di cui agli atti di contestazione n. 4/07/DIR, n. 1/08/DIR, n. 2/08/DIR, n. 62/07/DIT, n. 63/07/DIT, n. 2/08/DIT, n. 3/08/DIT, n. 7/08/DIT (“Proposta preliminare”);

VISTA la delibera n. 351/08/CONS di “*Avvio del procedimento relativo alla valutazione della proposta di impegni presentati ai sensi della legge n. 248/06 dalla*

società Telecom Italia” del 25 giugno 2008, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 165 del 16 luglio 2008;

VISTA la proposta di impegni presentata da Telecom Italia S.p.A. nella sua versione definitiva il 24 luglio 2008 con riferimento ai procedimenti avviati con le delibere n. 626/07/CONS, n. 133/08/CONS, n. 145/08/CONS, n. 183/08/CONS, n. 184/08/CONS, e ai procedimenti di cui alle contestazioni n. 4/07/DIR, n. 1/08/DIR, n. 2/08/DIR, n. 63/07/DIT, n. 2/08/DIT, n. 3/08/DIT, n. 7/08/DIT, pubblicata sul sito web dell’Autorità in data 29 luglio 2008;

VISTA la delibera n. 445/08/CONS di “*Pubblicazione della proposta definitiva di impegni presentata dalla società Telecom Italia Spa ai sensi della legge n. 248/06*”, pubblicata sul sito web dell’Autorità in data 29 luglio 2008;

VISTE le osservazioni presentate dai terzi interessati nell’ambito della consultazione pubblica di cui all’art. 4 del regolamento, conclusasi in data 29 settembre 2008;

VISTE le controdeduzioni di Telecom Italia pervenute in data 29 ottobre 2008;

VISTA la nuova versione della Proposta di Impegni modificata rispetto a quella del 24 luglio 2008 e presentata, unitamente alle controdeduzioni, in data 29 ottobre 2008 (“Nuova Proposta di impegni”);

VISTA la delibera n. 542/08/CONS “*Procedimento di valutazione della proposta di impegni presentati ai sensi della legge 248/06 da Telecom Italia di cui alla delibera 351/08/CONS: proroga dei termini di sospensione del procedimento avviato con delibera n. 626/07/CONS*”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 234 del 6 ottobre 2008;

VISTA la delibera n. 208/07/CONS di “*Avvio di una consultazione pubblica sugli aspetti regolamentari relativi all’assetto della rete di accesso fissa ed alle prospettive delle reti di nuova generazione a larga banda*” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 103 del 5 maggio 2007 e la relativa sintesi dei risultati pubblicata sul sito web dell’Autorità;

VISTA la delibera n. 626/07/CONS di avvio del procedimento relativo alla revisione ed eventuale integrazione delle misure regolamentari atte a promuovere condizioni di effettiva concorrenza nei mercati di accesso alla rete fissa, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 297 del 22 dicembre 2007;

VISTA la delibera n. 133/08/CONS di avvio del procedimento relativo ai mercati n. 3 e n. 5 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE, ai sensi degli art. 18 e 19 del codice delle comunicazioni elettroniche, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 75 del 29 marzo 2008;

VISTA la delibera n. 145/08/CONS di avvio del procedimento relativo ai mercati n. 4 e n. 6 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE, ai sensi

degli art. 18 e 19 del codice delle comunicazioni elettroniche, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 75 del 29 marzo 2008;

VISTA la delibera n. 183/08/CONS di avvio del procedimento relativo al mercato n. 7 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE, ai sensi degli art. 18 e 19 del codice delle comunicazioni elettroniche, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 103 del 3 maggio 2008;

VISTA la delibera n. 184/08/CONS di avvio del procedimento relativo al mercato n. 6 della raccomandazione della Commissione europea n. 2007/879/CE e al mercato n. 14 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE, ai sensi degli art. 18 e 19 del codice delle comunicazioni elettroniche, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 103 del 3 maggio 2008;

VISTI gli atti dei procedimenti sanzionatori avviati con contestazioni nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 62/07/DIT, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT;

VISTA la lettera del 27 novembre 2008 con la quale codesta Autorità ha invitato Telecom Italia S.p.A. ad emendare la Nuova Proposta di impegni nelle parti e nei termini indicati nella suddetta lettera;

VISTA la proposta di Impegni presentata da Telecom Italia in data 5 dicembre 2008 (proposta finale);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PROPOSTA DI IMPEGNI

1. In data 19 giugno 2008, Telecom Italia S.p.A. (Telecom Italia) ha presentato, ai sensi della legge n. 248/06, una proposta preliminare di impegni con riferimento sia ai procedimenti aventi natura regolamentare avviati con le delibere n. 626/07/CONS, n. 133/08/CONS, n. 145/08/CONS, n. 183/08/CONS, n. 184/08/CONS, sia ai procedimenti aventi natura sanzionatoria avviati con le delibere n. 4/07/DIR, n. 1/08/DIR, n. 2/08/DIR, n. 62/07/DIT, n. 63/07/DIT, n. 2/08/DIT, n. 3/08/DIT, n. 7/08/DIT (Proposta preliminare).

2. Nelle intenzioni di Telecom Italia, la suddetta proposta – tenuto conto delle risultanze della consultazione pubblica di cui alla delibera 208/07/CONS e dell'avvio dei procedimenti di analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa di cui alla delibera 626/7/CONS – mira ad integrare e rafforzare le disposizioni della delibera n. 152/02/CONS in materia di parità di trattamento, al fine di promuovere una maggiore concorrenza nei mercati dell'accesso su rete fissa, nonché nei mercati a questi correlati.

3. La proposta è altresì volta ad eliminare sia i presupposti, sia le conseguenze dei comportamenti contestati dall'Autorità nei procedimenti sanzionatori sopra menzionati. In particolare l'Autorità ha contestato a Telecom Italia: *i*) di avere consentito a tecnici di

rete di svolgere attività di commercializzazione/vendita dei servizi di ADSL ai propri clienti, in violazione dell'articolo 2 della delibera n. 152/02/CONS e dell'articolo 8 della delibera n. 4/06/CONS, in materia di parità di trattamento (atto di contestazione n. 4/07/DIR); *ii*) di avere omesso di predisporre tutte le misure organizzative, sul piano della separazione amministrativa e contabile e della trasparenza, idonee a mantenere separate le unità organizzative preposte alla gestione della rete da quelle preposte alla vendita dei servizi finali, in violazione dell'articolo 2, commi 1, 2, 3, e 4 della delibera n. 152/02/CONS (atto di contestazione n. 1/08/DIR); *iii*) di avere disattivato, in 242 casi, per l'anno 2005 e per il primo trimestre dell'anno 2006, il servizio di *carrier pre-selection* con Wind Telecomunicazioni S.p.A. in mancanza di conforme richiesta dei clienti interessati in violazione dell'articolo 2, comma 1, della delibera n. 4/03/CIR ed inoltre di avere effettuato, in 1368 casi, la predetta disattivazione in mancanza delle comunicazioni richieste dai commi 1 e 5 dell'articolo 3 della delibera n. 4/03/CIR (atto di contestazione n. 2/08/DIR); *iv*) l'attivazione di servizi non richiesti, in relazione all'Allegato A, art. 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS (atto di contestazione n. 63/07/DIT); *v*) alcune ipotesi di disattivazione del servizio di *carrier pre-selection*, in relazione agli artt. 22 e 23 della delibera n. 417/06/CONS (atti di contestazione nn. 2/08/DIT e 7/08/DIT); *vi*) l'attivazione di servizi ADSL non richiesti, in relazione all'art.5, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP (atto di contestazione n. 3/08/DIT).

4. In data 25 giugno 2008, con delibera n. 351/08/CONS, l'Autorità ha avviato il procedimento volto alla valutazione di tale proposta ed ha sospeso – ai sensi dell'art. 2, comma 5, del regolamento – i termini dei procedimenti elencati al punto 1. La delibera n. 351/08/CONS ha stabilito, inoltre, che l'istruttoria sulla proposta di impegni in questione dovesse svolgersi integralmente e ad ogni effetto nell'ambito del procedimento avviato con delibera n. 626/07/CONS, avendo quest'ultimo natura regolamentare, nonché un oggetto più ampio rispetto a quello degli altri procedimenti interessati.

5. In data 24 luglio 2008, Telecom Italia ha presentato la propria proposta definitiva di impegni (Proposta definitiva) – di cui all'art. 3 del Regolamento – con riferimento ai procedimenti avviati con le delibere n. 626/07/CONS, n. 133/08/CONS, n. 145/08/CONS, n. 183/08/CONS, n. 184/08/CONS, ed ai procedimenti n. 4/07/DIR, n. 1/08/DIR, n. 2/08/DIR, n. 63/07/DIT, n. 2/08/DIT, n. 3/08/DIT, n. 7/08/DIT. In particolare, la Proposta definitiva di Telecom Italia prevede, in sintesi, quanto segue:

i) Premessa: Open Access ed i Servizi SPM

6. Telecom Italia istituisce una nuova funzione aziendale denominata Open Access il cui compito principale è la gestione, la pianificazione, lo sviluppo e la razionalizzazione della rete di accesso. Telecom Italia specifica che la funzione Open Access non costituisce materia degli Impegni e che i servizi oggetto degli Impegni sono i c.d. servizi "SPM" (Significativo Potere di Mercato) di accesso, ossia i servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa che devono essere forniti a condizioni regolamentate in esito alle analisi dei mercati all'ingrosso ed al dettaglio.

ii) Gruppo di impegni n. 1: istituzione di un nuovo processo di delivery e di un nuovo sistema di gestione dei clienti wholesale

7. Telecom Italia si impegna ad allestire un nuovo processo di *delivery* unitario, supportato dal sistema c.d. “a coda unica”¹ volto al superamento delle procedure basate sul c.d. “processo a perdita”², nonché un nuovo sistema di *Customer Relationship Management* per il mercato *wholesale* (“Sistema CRM Wholesale”), che gestirà, sul piano tecnico e commerciale, i rapporti con gli operatori alternativi (Operatori od anche OLO).

iii) Gruppo di impegni n. 2 (sistema di incentivi e Codice Comportamentale per il personale di Open Access)

8. Telecom Italia si impegna ad introdurre un sistema di incentivi e di premi per il *management* di Open Access legato alla parità di trattamento interna-esterna, alla qualità, la sicurezza e la performance della rete di accesso ed alla soddisfazione di tutti gli utenti finali. Telecom Italia si impegna anche ad adottare uno specifico codice di condotta per il personale di Open Access (Codice Comportamentale), che stabilirà regole e procedure idonee ad assicurare il rispetto degli impegni e degli obblighi regolamentari gravanti su Telecom Italia.

iv) Gruppo di impegni n. 3 (monitoraggio delle performance)

9. Telecom Italia si impegna ad introdurre un “Sistema di Monitoraggio” delle prestazioni di Open Access, il quale fornirà indicazioni circa *i*) i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra determinati *key performance indicator* (KPI) e *key performance objectives* (KPO) che saranno definiti da Telecom Italia di concerto con l’Autorità ed *ii*) il rispetto della parità di trattamento, attraverso il confronto tra i KPI relativi alle attività di produzione dei servizi destinati agli Operatori ed i KPI relativi alle medesime attività destinate alle divisioni commerciali di Telecom Italia.³

v) Gruppo di impegni n. 4 (garanzie di trasparenza e sistema di monitoraggio)

10. Telecom Italia si impegna a predisporre un report trimestrale che riassume i risultati delle rilevazioni mensili dei KPI di Open Access da inviare all’Organo di vigilanza di cui al gruppo di impegni n. 7, nonché un rapporto semestrale ed uno annuale che riassumono i risultati conseguiti nei periodi precedenti, da comunicare all’Organo di

¹ Il sistema a coda unica prevede che, in caso di saturazione delle risorse, le richieste di servizi provenienti dagli Operatori e da Telecom Italia confluiranno in un’unica lista d’attesa e saranno soddisfatte, con un grado di priorità dipendente esclusivamente dall’ordine temporale di ricevimento, quando le risorse necessarie per la produzione del servizio diventino nuovamente disponibili.

² Il processo che, in caso di saturazione delle risorse, prevede l’emissione di segnalazioni di scarto nei confronti dei richiedenti, i quali – attualmente – debbono risottomettere la richiesta, perdendo così la priorità acquisita. I relativi sistemi saranno sostituiti con quelli del sistema a coda unica.

³ I KPI si riferiscono alle seguenti aree: *i*) processi di *delivery*; *ii*) processi di *assurance*; *iii*) disponibilità della rete; *iv*) disponibilità dei sistemi di gestione ed assistenza *wholesale*.

vigilanza, all’Autorità ed, attraverso la loro pubblicazione sul portale dedicato, agli Operatori.

vi) Gruppo di impegni n. 5 e 6 (trasparenza dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso)

11. Telecom Italia si impegna a comunicare all’Autorità, all’Organo di vigilanza ed agli Operatori i “Piani Tecnici per la Qualità della Rete”, nonché i loro avanzamenti, al fine di garantire che tutti clienti finali possano godere dei benefici prodotti dagli interventi previsti. Telecom Italia si impegna a comunicare ai medesimi soggetti i propri “Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete”, affinché gli Operatori conoscano in anticipo l’evoluzione della rete fissa di accesso al fine della programmazione delle attività e degli investimenti. Telecom Italia, comunque si riserva la possibilità di apportare variazioni ad entrambi i Piani.

vii) Gruppo di impegni n. 7 (Organo di Vigilanza)

12. Telecom Italia si impegna ad istituire un Organo di vigilanza sulla corretta attuazione degli impegni, composto da cinque membri indipendenti, di cui due designati dall’Autorità e tre dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia. I componenti dell’Organo, il cui mandato triennale può essere rinnovato una sola volta, devono possedere adeguati requisiti di onorabilità, indipendenza e professionalità. Le decisioni dell’Organo sono prese a maggioranza assoluta, purché almeno uno dei membri designati dall’Autorità abbia espresso voto favorevole.

viii) Gruppo di impegni n. 8 (divieto di vendita da parte dei tecnici di rete e programmi di formazione delle forze di vendita)

13. Telecom Italia si impegna ad includere nel Codice di condotta il divieto, rivolto a tutto il personale Open Access che opera nella produzione di servizi SPM, di svolgere attività di vendita presso clienti finali. Telecom Italia si impegna a condurre campagne informative volte a illustrare il divieto di vendita ai tecnici di rete di Open Access e al personale commerciale delle funzioni *retail*.

ix) Gruppo di impegni n. 9 (obbligo di segnalazione dell’attivazione di servizi non richiesti)

14. Tramite Open Access, Telecom Italia si impegna a segnalare all’Organo di vigilanza le eventuali doglianze in merito ad attivazioni non richieste, portate all’attenzione dei tecnici di rete di Open Access dai clienti finali.

x) Gruppo di impegni n. 10 (obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi CPS)

15. Telecom Italia si impegna a cessare la procedura di disattivazione dei servizi di CPS al momento in cui l’OLO comunica una dichiarazione di KO per ripensamento del

cliente, anche nel caso in cui sia successivamente accertata e segnalata una diversa volontà dell'utente da parte delle divisioni commerciali di Telecom Italia.

xi) Altre disposizioni

16. La Proposta di Impegni prevede che Telecom Italia e l'Autorità potranno introdurre di comune accordo modifiche agli Impegni nel rispetto della normativa vigente e che – decorsi cinque anni dalla loro approvazione – l'Autorità, su istanza di Telecom Italia, potrà avviare un procedimento di modifica o revoca degli impegni, qualora ciò dovesse rendersi opportuno in relazione al mutato contesto competitivo o regolamentare. Inoltre, gli Impegni cesseranno di avere efficacia, qualora Telecom non detenga SMP in alcuno dei mercati all'ingrosso per l'accesso alla rete fissa (attuali mercati nn. 4, 5 e 6 della Raccomandazione n. 2007/879/CE). Diversamente, i soli Impegni nn. 1, 3, 4 cesseranno di avere efficacia limitatamente a specifici mercati per i quali Telecom non risulti più in possesso di SMP o limitatamente a determinate tipologie di servizio per le quali Telecom non sia più soggetta ad obblighi regolamentari in materia di accesso ed interconnessione. Infine, la Proposta prevede che i servizi di rete di accesso non SPM a mezzo di fibra ottica non sono oggetto degli Impegni.

II. LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

17. In data 29 luglio 2008, con delibera n. 445/08/CONS, l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito *web* la Proposta definitiva di Impegni invitando – come previsto dall'art. 4 del regolamento – i terzi interessati a fare pervenire le proprie osservazioni al riguardo.

18. La consultazione pubblica si è conclusa il 29 settembre 2008. Il giorno successivo, sono stati pubblicati sul sito *web* dell'Autorità i contributi di tutti i soggetti che hanno presentato le proprie osservazioni entro i termini previsti, ovvero: l'Associazione Italiana Internet Providers (AIIP), BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Tiscali S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Welcome Italia S.p.A., Ericsson Telecomunicazioni S.p.A. e Mediaset S.p.A.

19. I suddetti contributi denotano toni prevalentemente critici rispetto alla Proposta di Telecom Italia, e suggeriscono, nella maggior parte dei casi, il rigetto della Proposta da parte dell'Autorità o, comunque, una sua radicale revisione.

20. In generale, la quasi totalità dei partecipanti alla consultazione pubblica ha rilevato che gli Impegni costituirebbero misure irrilevanti, inefficaci e generiche, quindi inadeguate a risolvere le criticità individuate dall'Autorità nella delibera n. 208/07/CONS. I partecipanti hanno altresì rilevato che gli Impegni rappresenterebbero una riproposizione, a volte in forma attenuata, di obblighi di carattere regolamentare già imposti a Telecom Italia dal quadro normativo e regolamentare in materia di comunicazioni elettroniche.

21. Con riferimento alla creazione della divisione Open Access, i partecipanti hanno rilevato che la stessa – che peraltro non costituisce esplicitamente oggetto degli Impegni

– non appare in grado di fornire maggiori garanzie in materia di parità di trattamento, a causa della dipendenza di quest’ultima dal resto di Telecom Italia e dell’assenza di un’interfaccia unica per Operatori e TI Retail. Gli Operatori, infatti, non si interfacciano ad Open Access direttamente – come invece accade per la divisione TI Retail – ma attraverso TI Wholesale. In tal senso, la maggior parte degli intervenuti propone una forma più forte di separazione della rete di accesso dell’*incumbent*.

22. I partecipanti hanno rimarcato inoltre che gli Impegni non riguardano la rete in fibra ottica ed escludono anche servizi, come la co-locazione, attualmente inclusi nel listino.

23. I partecipanti hanno altresì rilevato che gli Impegni non possono costituire uno strumento per la deregolamentazione dei mercati *retail* dell’accesso, che può avvenire unicamente in esito alle analisi di mercato; gli Impegni devono pertanto essere intesi come complementari e non sostitutivi rispetto alla regolamentazione vigente.

24. Con riferimento ai singoli gruppi di impegni, di seguito si propone una sintesi delle maggiori criticità evidenziate dai partecipanti alla consultazione pubblica, nonché delle proposte di integrazione formulate dagli stessi.

- a) Gruppo di impegni n. 1 (Nuovo processo di *delivery* e servizio di gestione dei clienti *wholesale*). Il c.d. processo di *delivery* a Coda Unica si applicherebbe unicamente ai servizi su linee non attive che rappresentano la minoranza dei servizi richiesti e pertanto non potrebbe che avere un effetto marginale sui processi in esame.
- b) Gruppo di impegni n. 2 (sistema di incentivi e Codice Comportamentale per il personale di Open Access). Il Codice Comportamentale appare avere contenuti vaghi ed essere limitato al solo personale di Open Access, laddove sarebbe necessario estenderlo anche al personale di TI Wholesale e darne maggiore pubblicità sia all’interno dell’azienda, sia all’esterno.
- c) Gruppo di impegni n. 3 (monitoraggio *performance*). Le integrazioni rispetto agli obblighi derivanti dalla delibera n. 152/02/CONS – attualmente in capo a Telecom Italia – risulterebbero di portata minore. Inoltre, il processo di monitoraggio coprirebbe solo una parte del processo di fornitura di servizi di accesso *wholesale*. I KPI ed i KPO dovrebbero essere inoltre concordati con gli Operatori.
- d) Gruppo di impegni n. 4 (trasparenza nel sistema di monitoraggio). La trasparenza del sistema di monitoraggio non appare sufficiente e sembra necessario che i report siano pubblicati con maggiore frequenza, rispetto a quanto proposto da Telecom Italia.
- e) Gruppo di impegni n. 5 e 6 (trasparenza dei piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso). La comunicazione di tali piani non costituisce garanzia di maggiore trasparenza e di riduzione delle asimmetrie informative, sia perché la loro attuazione non è obbligatoria da parte Telecom Italia, sia perché – non essendo previsto un adeguato sistema di *chinese walls* – la stessa potrebbe comunicare i piani tecnici alle proprie divisioni in anticipo rispetto ai concorrenti. Inoltre, i

contenuti delle comunicazioni non sono chiaramente specificati e dovrebbero essere estesi alle reti NGN (*Next Generation Network*).

- f) Gruppo di impegni n. 7 (Organismo di Vigilanza). L'organo non fornisce adeguate garanzie di indipendenza, in quanto la maggioranza dei membri – tre su cinque – è nominata da Telecom Italia. Pertanto, bisognerebbe prevedere che la maggioranza dei membri dell'organo venga nominata dall'Autorità e che l'organo sia dotato di poteri sanzionatori ed ispettivi. Le riunioni dovrebbero essere più frequenti e le procedure più chiare e semplici.
- g) Gruppo di impegni n. 8 (divieto di vendita da parte dei tecnici di rete). Tale misura sarebbe già prevista ed il suo rispetto appare di difficile verifica, in mancanza di un adeguato sistema di controllo. Il divieto dovrebbe essere esteso a tutto il personale di Telecom Italia, anche quello che opera occasionalmente nella produzione dei servizi di accesso, quale ad esempio quello in *outsourcing* ed alle dipendenze di aziende esterne.
- h) Gruppo di impegni n. 9 (obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti). Anche in questo caso, si tratterebbe di una misura di difficile verifica in mancanza di un adeguato sistema di controllo.
- i) Gruppo di impegni n. 10 (obblighi di notifica per la disattivazione di servizi CPS). La misura non costituirebbe integrazione rispetto a quanto già previsto dalla regolamentazione vigente.

III. LA NUOVA PROPOSTA DI IMPEGNI

25. In data 29 ottobre 2008, Telecom Italia ha presentato le proprie controdeduzioni alle osservazioni avanzate da soggetti terzi ai sensi dell'art. 4, comma 1, del regolamento, formulando, contestualmente, una nuova versione della Proposta di Impegni (Nuova Proposta di Impegni), contenente alcune modifiche ed integrazioni rispetto alla precedente. Tali modifiche ed integrazioni sono volte a recepire le osservazioni avanzate dai soggetti terzi nell'ambito della consultazione pubblica, con riferimento a quelle considerate ragionevoli da Telecom Italia. Di seguito, si illustrano brevemente i principali elementi di novità in relazione ai singoli gruppi di impegni.

i) Gruppo di impegni n. 1 (Nuovo processo di delivery e servizio di gestione dei clienti wholesale)

26. La Nuova Proposta di Impegni prevede la realizzazione di un nuovo processo di *delivery* per la gestione dei rapporti con i clienti interni ed esterni, l'introduzione di nuove piattaforme informatiche e l'evoluzione di alcune piattaforme informatiche già esistenti, nonché nuove modalità per la gestione dei servizi di co-locazione, aggiuntive rispetto alle attuali, che sarebbero in grado di velocizzare, in caso di saturazione delle risorse, le attività di analisi volte al reperimento delle nuove risorse.

27. In particolare, la nuova formulazione degli impegni chiarisce che il nuovo processo di *delivery* proposto da Telecom Italia prevede che le attività di attivazione, cessazione, variazione e migrazione di tutti i servizi SPM oggetto degli Impegni, vengano gestite mediante un processo che non distingue gli ordinativi di lavoro provenienti dagli Operatori da quelli provenienti da Telecom Italia Retail.

28. Il nuovo processo, inoltre, prevede che gli ordinativi siano trattati con grado di priorità dipendente dall'ordine temporale di ricevimento (*first come first served*) e siano organizzati in una serie di code differenziate in funzione: *i*) della tipologia di servizio; *ii*) del livello di qualità prescelto al momento dell'ordinativo e *iii*) della complessità tecnica degli interventi correlati.

29. Vi saranno, quindi, code differenziate per ciascuna tipologia di servizio SPM, nel cui ambito confluiranno sia gli ordini degli Operatori, sia gli ordini di Telecom Italia Retail. Per ciascuna tipologia di servizio, saranno poi definite tante code quante sono le caratteristiche qualitative legate all'espletamento del servizio stesso. Infine, gli ordinativi che presentano caratteristiche di complessità tecnica - tali da rappresentare un ostacolo alle procedure di gestione standard - saranno isolati e trattati con una procedura *ad hoc*, in modo da non bloccare l'espletamento di tutti gli altri ordinativi che non presentano difficoltà tecniche o di gestione di rilievo.

30. Qualora, nell'ambito del processo di *delivery* sopra descritto, l'Operatore richieda un servizio per il quale Telecom Italia verifichi la non disponibilità della rete, l'Operatore potrà chiedere di isolare l'ordinativo nell'ambito di una lista d'attesa a coda unica – basata sulle risorse piuttosto che sui servizi – in cui confluiranno gli ordinativi relativi a tutti i servizi SPM, sia degli Operatori, sia di Telecom Italia Retail.⁴

31. Nella Nuova Proposta Telecom Italia, si impegna, inoltre, alla realizzazione di un nuovo sistema di *customer relationship management wholesale* (CRM *wholesale*), per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli Operatori e la funzione Telecom Italia Wholesale, relativi alle attività di fornitura dei servizi SPM e della co-locazione. Il sistema integrerà in un unico ambiente informatico i sistemi tecnico commerciali denominati "Pitagora", che attualmente gestiscono, mediante l'utilizzo di piattaforme informatiche differenti, l'interazione tra la funzione Telecom Italia Wholesale e la Rete per le attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi offerti agli Operatori da Telecom Italia Wholesale.

32. Nell'ambito della Nuova Proposta di Impegni, Telecom Italia prevede la realizzazione di un nuovo portale *wholesale*. Il portale *wholesale* è un sistema già esistente che costituisce il sistema mediante il quale gli Operatori possono colloquiare con Telecom Italia Wholesale, inviando gli ordini di fornitura di servizi e le richieste di assistenza tecnica. Il nuovo portale *wholesale* integrerà, quindi, le attuali funzioni del

⁴ Nell'ambito dei servizi SPM che rientrano nel perimetro di Open Access, possono essere offerti su linea non attiva i seguenti servizi: WLR (*wholesale line rental*) su linea non attiva, ULL (*unbundling del local loop*) su linea non attiva, ULL dati su linea non attiva, *bitstream* asimmetrico *naked*, *bitstream* simmetrico, circuito *terminating*.

portale *wholesale* con quelle del Sistema CRM Wholesale previsto dal Nuovo Processo di *delivery*.

33. Il sistema CRM *wholesale* ed il portale *wholesale* garantiscono agli Operatori l'analisi di prevendita, ossia la possibilità di conoscere *on line* la disponibilità delle risorse necessarie alla stipula del contratto con il cliente finale, ed il supporto al *delivery* che agevola l'interazione tra Open Access e gli Operatori nel coordinamento delle attività di *delivery*, garantendo il tracciamento degli ordinativi. E' - inoltre - prevista una funzione di *data warehouse* KO, che raccoglierà le statistiche relative alle causali di rifiuto degli ordinativi di servizi SPM inviati agli Operatori almeno nei 2 anni precedenti. Tale funzionalità, già prevista nella precedente Proposta di Impegni, è stata rafforzata mediante la dotazione di un sistema di strumenti di reportistica e di analisi statistica che consentirà agli Operatori di effettuare analisi sistematiche delle causali di scarto. Tramite il nuovo portale *wholesale*, si accederà ad una *reporting assurance* con la quale gli Operatori potranno analizzare i livelli qualitativi delle attività di *assurance* dei servizi SPM. Tale funzionalità, introdotta *ex novo* nella Nuova Proposta di Impegni consentirà agli Operatori un monitoraggio più accurato delle motivazioni di guasto.

34. La Nuova Proposta di Impegni prevede anche il supporto ai servizi di co-locazione mediante l'accesso alla nuova banca dati *on line* denominata "DB disponibilità spazi", che fornirà informazioni sugli spazi disponibili per Operatori nelle aree delle centrali Telecom dedicate a Telecom Italia stessa. Tale database si aggiunge al data base già previsto dalla normativa vigente denominato "DB Co-Locazione", che contiene informazioni sugli spazi disponibili nelle sale degli Operatori allestite nelle centrali Telecom Italia. A queste banche dati, si affiancherà la "banca dati Studi di Fattibilità", che fornirà il supporto informativo necessario alla realizzazione di progetti di particolare complessità permettendo, contestualmente, il monitoraggio di tali progetti.

35. E' prevista, infine, l'istituzione di un tavolo tecnico tra gli operatori e Telecom Italia per analizzare congiuntamente le modalità ed i criteri attuativi del nuovo processo di *delivery*.

ii) Gruppo di impegni n. 2 (sistema di incentivi e codice comportamentale per il personale di Open Access e Telecom Italia Wholesale)

36. La Nuova Proposta di Impegni prevede l'estensione al *management* della funzione Telecom Italia Wholesale del sistema di premi ed incentivi previsto per il *management* di Open Access, nonché l'estensione al personale ed al *management* di Telecom Italia Wholesale del Codice di condotta previsto per il personale ed il *management* di Open Access.

iii) Gruppo di impegni n. 3 (monitoraggio performance per servizi SPM)

37. La Nuova Proposta chiarisce che il Sistema di monitoraggio consentirà di misurare, oltre alle prestazioni di Open Access, le attività delle funzioni aziendali TI Network e TI Information Technology, nell'ambito della fornitura dei Servizi SPM. Più

specificamente, le attività di TI Network e TI Information Technology saranno monitorate nella misura in cui contribuiscono ai processi produttivi di Open Access. Lo specifico contributo della funzione Wholesale potrà, invece, essere individuato, per differenza, dal confronto con i dati forniti da Telecom Italia ai sensi della Delibera n. 152/02/CONS.

38. La Nuova Proposta, inoltre, prevede l'istituzione di un ulteriore tavolo tecnico tra gli Operatori e Telecom Italia, volto a verificare congiuntamente la possibilità di ampliare la gamma degli indicatori (i cosiddetti KPI e KPO) previsti nell'attuale proposta.

iv) Gruppo di impegni n. 4 (trasparenza nel sistema di monitoraggio)

39. La Nuova Proposta di Impegni prevede l'istituzione da parte di Telecom Italia di un'apposita funzione aziendale che avrà la responsabilità della predisposizione del sistema di monitoraggio, nonché della redazione delle relazioni periodiche rivolte all'Organo di Vigilanza, all'Autorità e agli Operatori.

40. La Nuova Proposta, inoltre, modifica la periodicità di rilevazione, redazione e comunicazione all'Organo di Vigilanza ed all'Autorità dei report contenenti l'andamento dei KPI e dei report previsti dalla delibera n. 152/02/CONS. In particolare, la rilevazione e la comunicazione all'Organo di Vigilanza dei KPI e degli indicatori previsti dalla delibera n. 152/02/CONS divengono mensili anziché trimestrali, mentre la comunicazione all'Autorità diviene trimestrale anziché semestrale.

v) Gruppo di impegni n. 5 e 6 (trasparenza dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso)

41. Nella Nuova Proposta di Impegni, Telecom Italia ha tenuto conto di alcune delle indicazioni pervenute dagli Operatori, integrando gli Impegni al fine di specificare il livello di dettaglio minimo delle informazioni incluse nei Programmi Trimestrali per la Qualità e lo Sviluppo della rete fissa di accesso (descrizione del tipo di attività, numero degli interventi previsti nel trimestre, programma temporale e suddivisione territoriale degli interventi, anche a livello di area di centrale).

42. Inoltre, in relazione a progetti di particolare rilievo, Telecom Italia si impegna a fornire informazioni sugli interventi previsti con una cadenza temporale inferiore al trimestre ed adatta alle circostanze del caso concreto, da definirsi di volta in volta con gli Operatori interessati.

vi) Gruppo di impegni n. 7 (Organismo di Vigilanza)

43. La Nuova Proposta di Impegni attribuisce all'Autorità il potere di designare tre, anziché due, membri dell'Organismo di Vigilanza, il cui mandato, a differenza della proposta precedente, non potrà essere rinnovato. Inoltre, viene precisato che i componenti dell'Organo di vigilanza non potranno - nel corso del mandato e nell'anno successivo alla sua scadenza - : i) far parte del *management* o del personale di Telecom

Italia, di Operatori di telecomunicazioni o televisivi e/o ii) intrattenere rapporti di consulenza o collaborazione con tali soggetti.

44. Inoltre, Telecom Italia si impegna a definire, di concerto con l'Autorità, un regolamento che disciplini il funzionamento e le procedure dell'Organo di Vigilanza.

vii) Gruppi di impegni n. 8, 9, 10 (divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze di vendita, obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti e obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi CPS)

45. In relazione ai Gruppi di impegni n. 8, 9, 10, la Nuova Proposta di Impegni non introduce alcuna variazione rispetto alla precedente versione del 24 luglio 2008.

viii) Altre disposizioni

46. Da ultimo, in relazione ai punti n. 11, 12 e 13 (variazioni, scadenza, e limitazione dell'efficacia e modulazione degli effetti degli impegni), la Nuova Proposta di Impegni prevede che, a seguito di cambiamenti dell'assetto organizzativo e/o gestionale della rete di accesso, ulteriori rispetto a quelli previsti dagli Impegni, Telecom Italia possa avanzare all'Autorità una richiesta di modifica e/o revoca, anche parziale, degli obblighi che l'Autorità, qualora lo ritenga necessario od opportuno, potrà approvare.

IV. LA VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

47. Nella riunione di Consiglio del 26 novembre 2008, l'Autorità ha innanzitutto valutato che la Nuova Proposta di Impegni presenta numerosi miglioramenti rispetto alle versioni precedenti. In tal senso, si è osservato che la Nuova Proposta fornisce risposte a diversi degli aspetti critici rilevati nell'ambito della consultazione pubblica nazionale. In particolare, si è rilevato quanto segue.

48. In relazione al gruppo di Impegni n. 1, la Nuova Proposta chiarisce che il nuovo processo di *delivery* riguarda tutte le linee e non è limitato alle sole linee non attive, per le quali è possibile, in caso di non disponibilità delle risorse, accedere ad una coda *first come first served* basata sulle risorse e non sui servizi. L'estensione, poi del Codice Comportamentale anche al management ed ai dipendenti di Telecom Italia Wholesale, permetterebbe di superare le criticità, segnalate in fase di *market test*, circa la mancanza di garanzie di riservatezza degli addetti al CRM *wholesale*. Infine, la Nuova proposta prevede strumenti atti a fornire maggiori garanzie di non discriminazione nella fornitura dei servizi di co-locazione.

49. In relazione al Gruppo di Impegni n. 2, l'estensione del meccanismo di incentivi al *management* della divisione Telecom Italia Wholesale, così come la già richiamata estensione del Codice Comportamentale al *management* ed al personale della stessa divisione, permettono di minimizzare le asimmetrie esistenti fra le divisioni *retail* di Telecom Italia e gli Operatori, derivanti dal fatto che queste ultime, a differenza delle prime, si interfacciano ad Open Acces tramite la divisione Telecom Italia Wholesale.

50. In relazione ai gruppi di impegni nn. 3 e 4, il meccanismo di KPI e KPO formulato da Telecom Italia nella Nuova Proposta, congiuntamente a quello già posto in capo a Telecom Italia in esito alla delibera 152/02/CONS, permettono di monitorare ogni segmento in cui si divide il processo di fornitura dei servizi di accesso, e quindi di rilevare anche il tempo di trasmissione degli ordinativi dalla divisione Telecom Italia Wholesale alla divisione Open Access, fornendo ulteriori strumenti di verifica della non discriminazione fra le divisioni *retail* di Telecom Italia e gli Operatori. La maggiore periodicità di rilevazione e di comunicazione dei rapporti, nonché l'istituzione del tavolo tecnico con gli Operatori richiamato al punto 38, forniscono ulteriore efficacia alle misure già previste in materia di trasparenza e non discriminazione.

51. Similmente, in relazione ai gruppi di Impegni nn. 5 e 6, la più puntuale descrizione degli interventi previsti nell'ambito dei Programmi Trimestrali per la Qualità e lo Sviluppo della rete fissa di accesso e la maggiore periodicità degli stessi offrono ulteriori garanzie di parità di trattamento tra le funzioni commerciali di Telecom Italia e gli altri Operatori.

52. In relazione al Gruppo di Impegni n. 7, l'incremento del numero dei membri nominati dall'Autorità – che nei Nuovi Impegni costituiscono la maggioranza – e della periodicità delle riunioni viene incontro a molte delle osservazioni formulate dagli Operatori in sede di *market test* e garantisce una maggiore indipendenza del *Board* rispetto a Telecom Italia.

53. Con riferimento al gruppo di impegni n. 8, i cui effetti ricadono sul procedimento sanzionatorio n. 4/07/DIR, le misure previste appaiono idonee a contrastare in radice il fenomeno dello svolgimento, da parte dei tecnici di rete, di attività di commercializzazione/vendita alla clientela, rimuovendone le conseguenze anticompetitive anche consentendo, al contempo, agli operatori, di concorrere, a parità di condizioni, sul mercato finale della vendita di servizi ADSL. Anche con riferimento agli altri procedimenti sanzionatori, inoltre, si rileva l'importanza di una adeguata attività formativa a favore del personale incaricato delle attività di natura commerciale, volta a chiarire la necessità di una volontà inequivoca e documentabile dell'utente ai fini della attivazione e disattivazione di un servizio di comunicazione elettronica.

54. Per quanto concerne il gruppo di impegni n. 9 si rileva che, al di là della riduzione dei casi di attivazione di servizi non richiesti, di cui alla contestazione n. 3/08/DIT, le misure proposte da Telecom Italia presentano rilevanti ricadute positive sotto il profilo della rimozione delle conseguenze anticompetitive dell'illecito, in quanto appaiono idonee a favorire la sostanziale parità di trattamento interna-esterna, superando la sostanza della contestazione n. 1/08/DIR.

55. Infine, in merito al gruppo di impegni n. 10, i cui effetti ricadono sui procedimenti sanzionatori nn. 2/08/DIR, 2/08/DIT e 7/08/DIT, si ritiene che l'effetto pro-competitivo di tali misure, che già da sole varrebbero ad assicurare la definitività della cessazione della condotta contestata, può essere valutato positivamente alla luce di una lettura congiunta con il gruppo di impegni n. 7 (Organo di Vigilanza).

Anche con riferimento ai due gruppi di impegni precedenti si rileva, infatti, che la costituzione di tale Organo indipendente (specialmente nell'assetto che da ultimo lo stesso riceverà), non solo fornisce solide garanzie di effettività dei controlli sulla attuazione - anche in chiave sostanziale, e in aderenza ad una logica di risultato - degli Impegni, ma nel contempo avrebbe anche un più ampio effetto disincentivante per la società, in merito all'adozione di processi aziendali comunque non conformi alle disposizioni dell'Autorità.

Valutazioni conclusive

56. L'Autorità ha avuto modo di rappresentare più volte alla Commissione Europea la natura e le caratteristiche degli Impegni proposti da Telecom Italia. In tali occasioni è stato anche chiarito che gli Impegni sono previsti dalla normativa nazionale e dalla regolamentazione di attuazione e non interferiscono in alcun modo col quadro normativo comunitario in materia di comunicazioni elettroniche.

57. L'Autorità, valutate anche le risultanze della consultazione pubblica e quanto discusso durante l'interlocuzione con gli Uffici della Commissione Europea, ha ravvisato che - nonostante gli apprezzabili e significativi miglioramenti contenuti nella Nuova Proposta di Impegni e sopra richiamati - le misure proposte da Telecom Italia, così come modificate in data 29 ottobre 2008, non siano ancora sufficienti a garantire un miglioramento di portata strutturale davvero completo e decisivo nelle condizioni concorrenziali dei mercati dell'accesso da rete fissa e di quelli ad essi collegati.

58. In particolare, benché il complesso delle misure contenute negli Impegni, congiuntamente all'istituzione della divisione Open Access, forniscano risposta a numerose delle criticità evidenziate in fase di *market test*, l'Autorità ritiene che, affinché siano completamente garantite le finalità previste dalla Legge n. 248/2006, articolo 14-bis, sia necessario che gli Impegni di Telecom Italia, aggiuntivamente: *i)* prevedano ulteriori misure in tema di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi intermedi; *ii)* specifichino meglio le funzioni, la struttura e le modalità di funzionamento dell'Organo di Vigilanza; *iii)* garantiscano la massima apertura della rete di nuova generazione (NGN) e facilitino i processi di transizione verso di essa; *iv)* prevedano che Telecom Italia sottoponga al vaglio dell'Autorità qualsiasi revisione o modifica delle proprie attività o delle funzioni interne; *v)* prevedano l'adesione di Telecom Italia ad un organismo di risoluzione delle controversie nella fornitura di servizi di accesso e ad un comitato NGN che l'Autorità intende istituire ed - infine - *vi)* contengano misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti.

V. LA RICHIESTA DI INTEGRAZIONE DELLA PROPOSTA

59. Alla luce delle valutazioni riportate nella sezione precedente l'Autorità, ai sensi dell'art. 5, comma 1 del regolamento in materia di impegni, con lettera del 27 novembre 2008, ha invitato Telecom Italia ad emendare - entro il termine di dieci giorni - la

Proposta di Impegni, tenendo conto delle valutazioni e delle indicazioni di seguito richiamate.

i) Trasparenza delle condizioni economiche dei servizi intermedi, transfer charge, contabilità separata di Open Access

60. Per garantire un'effettiva e completa parità di trattamento tra le divisioni interne di Telecom Italia e gli operatori alternativi è necessario che sia fornita una maggiore trasparenza delle condizioni economiche applicate da Open Access alle proprie divisioni commerciali ed agli operatori alternativi, e che quindi Telecom Italia integri i contratti di servizio previsti dalla delibera n. 152/02/CONS con le condizioni economiche praticate alle proprie divisioni interne (cd. oneri di cessione interna). Nella medesima ottica ed al fine di assicurare un'equa ripartizione dei costi derivanti dal nuovo assetto divisionale (e dalla riorganizzazione dei sistemi informatici) fra Operatori e Telecom Italia stessa, è necessario che Telecom Italia predisponga e fornisca all'Autorità un sistema contabile separato per Open Access che permetta la verifica dell'equivalenza tra i *transfer charge* verso le proprie divisioni commerciali e le relative condizioni economiche praticate agli operatori alternativi.

ii) Funzioni, struttura e modalità di funzionamento dell'Organo di Vigilanza sugli Impegni

61. E' necessario che negli Impegni siano chiariti i poteri dell'Organo di Vigilanza in relazione alle prerogative dell'Autorità in materia di vigilanza, evidenziandone quindi gli aspetti di complementarità delle funzioni di vigilanza sulla corretta esecuzione degli impegni. Tale Organo, a tal fine, dovrà essere dotato di uno staff di supporto, e di un apposito budget, adeguati allo svolgimento dei propri compiti.

62. La proposta definitiva di Impegni dovrà contenere le Linee guida del regolamento sul funzionamento e sulle procedure dell'Organo di Vigilanza. Tali Linee guida, che saranno sottoposte al vaglio dell'Autorità, devono prevedere: a) una chiara definizione dei poteri e delle funzioni dell'Organo e delle sue distinte modalità di interazione con l'Azienda, gli operatori alternativi e l'Autorità; b) modalità e procedure circa l'invio contemporaneo delle segnalazioni all'Autorità ed al Consiglio di amministrazione di Telecom Italia; c) una preliminare descrizione dell'articolazione e delle competenze della struttura di supporto al *Board*, con indicazioni circa le modalità di reclutamento del personale ed eventuali cause di incompatibilità; d) l'illustrazione del carattere delle decisioni assunte e delle modalità di comunicazione delle stesse all'esterno; e) l'indicazione della periodicità delle riunioni dell'Organo e dei tempi di adeguamento dell'Azienda alle decisioni dell'Organo di vigilanza.

iii) Reti di nuova generazione

63. In materia di reti di nuova generazione, gli Impegni – in sintonia con lo spirito della *Draft Recommendation* della Commissione Europea sulle reti di accesso di nuova generazione e nell'ottica di garantire la realizzazione di una rete aperta – devono

prevedere che Telecom Italia presenti un'Offerta per l'accesso e la condivisione delle c.d. infrastrutture passive, a condizioni vigilate dall'Autorità. Laddove ciò non sia possibile, o non sia economicamente percorribile, Telecom Italia dovrà prevedere modalità di accesso alternative.

64. Inoltre, gli Impegni devono essere estesi a tutti i servizi di rete *wholesale* – per i quali Telecom Italia sarà designata quale operatore SPM – che la stessa Telecom Italia renderà disponibili sulle proprie reti di accesso di nuova generazione. Gli Impegni, inoltre, devono anticipare le Linee guida – sottoposte al vaglio dell'Autorità – per il processo di migrazione degli Operatori verso le reti di nuova generazione, con particolare attenzione al tema della co-locazione degli apparati nelle centrali di Telecom Italia.

iv) I rapporti tra Open Access e gli Impegni

65. In virtù del ruolo cruciale rivestito da Open Access per il conseguimento degli obiettivi cui gli Impegni sono finalizzati, questi ultimi devono prevedere l'obbligo per Telecom Italia di sottoporre alla valutazione dell'Autorità qualsiasi revisione, modifica o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, ivi incluse Open Access e la funzione Wholesale. Relativamente alle modifiche sostanziali che abbiano un impatto rilevante sulla natura degli Impegni, Telecom Italia potrà effettuare tali modifiche unicamente a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità.

v) Nuovi strumenti di governance: istituzione di un organismo equivalente all'OTA inglese e del Comitato NGN

66. Premesso che l'Autorità intende istituire un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative alla fornitura di servizi di accesso alla rete, sulla scorta dell'esperienza dell'*Office of Telecommunications Adjudicator* (OTA) in Gran Bretagna, è richiesto a Telecom Italia di impegnarsi ad aderirvi fin da ora. Premesso che l'Autorità intende istituire, sotto la propria presidenza, un Comitato NGN Italia aperto a tutti gli operatori del mercato delle telecomunicazioni, incaricato di individuare, affrontare e sottoporre all'Autorità questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici, connessi al passaggio alle reti di nuova generazione, si richiede, anche in questo caso, che Telecom Italia si impegni ad aderire a tale Comitato.

vi) Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti

67. Al fine di risolvere rapidamente l'elevato contenzioso con i consumatori, soprattutto in materia di servizi non richiesti e di bollette elevate a causa di servizi a sovrapprezzo, Telecom Italia dovrebbe semplificare le procedure attualmente in vigore, anche predisponendo – mediante le opportune modifiche di tipo organizzativo – uno sportello unico al quale possano rivolgersi gli utenti per i problemi sopra evidenziati.

VI. ULTERIORI MODIFICHE APPORTATE AGLI IMPEGNI (PROPOSTA FINALE) E VALUTAZIONI FINALI DELL'AUTORITÀ

68. Con comunicazione del 5 dicembre 2008, Telecom Italia, in risposta alle richieste formulate dall'Autorità in data 27 novembre 2008, ha introdotto le ulteriori modifiche alla Nuova Proposta di Impegni di seguito sinteticamente descritte.

69. Al fine di soddisfare le richieste dell'Autorità in materia di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi intermedi, Telecom Italia ha introdotto nella propria proposta un nuovo gruppo di impegni (n. 8), riguardante i "Contratti di servizio, e la "Contabilità". In sostanza, Telecom Italia si impegna a stipulare e comunicare all'Autorità, o fornire su richiesta, appositi contratti di servizio contenenti l'indicazione dei *transfer charge*, definiti sulla base di un modello che sarà predisposto da Telecom e sottoposto all'approvazione dell'Autorità entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni. Inoltre, Telecom si impegna ad adottare, all'interno della contabilità regolatoria, un sistema di evidenza contabile separata relativa a Open Access, che sarà definita sulla base di un modello predisposto da Telecom e sottoposto all'approvazione dell'Autorità, entro 2 mesi dall'approvazione degli Impegni.

70. In relazione alle funzioni, alla struttura ed alle modalità di funzionamento dell'Organo di vigilanza, Telecom ha apportato alcune integrazioni al gruppo di Impegni n. 7. Nello specifico, è stato: *i*) chiarito l'ambito delle competenze dell'Organo di vigilanza; *ii*) specificato che l'istituzione dell'Organo e le valutazioni da esso espresse non interferiscono con l'esercizio dei poteri dell'Autorità ed, in particolare, con le prerogative in materia di vigilanza; *iii*) previsto espressamente che i componenti dell'Organo di vigilanza non avranno alcun potere di rappresentare Telecom o l'Autorità. Inoltre, in materia di risorse umane e materiali, gli impegni specificano che tale Organo sarà dotato di: un Segretario Generale, uno specifico "ufficio di vigilanza" e di un adeguato budget annuale. Infine, in merito al Regolamento dell'Organo di vigilanza gli impegni: *i*) specificano i poteri, le funzioni e le modalità di interazione dell'Organo con l'azienda, gli Operatori e l'Autorità; *ii*) contengono previsioni circa la contemporaneità dell'invio delle segnalazioni di violazione e delle relazioni trimestrali a Telecom ed all'Autorità; *iii*) dettagliano l'articolazione e le competenze dell'Ufficio di vigilanza; *iv*) precisano che l'istruttoria per la verifica di violazioni debba avvenire con decisione motivata; *v*) rimodulano la frequenza delle riunioni dell'Organo di vigilanza.

71. Con riferimento alle reti di nuova generazione, Telecom Italia ha introdotto nella Proposta un nuovo gruppo di Impegni (n. 9), che prevede: *i*) la pubblicazione di un'offerta, che va intesa come formulata da Open Access, sottoposta alla vigilanza dell'Autorità, per l'accesso e la condivisione delle infrastrutture passive; *ii*) l'estensione degli impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti di nuova generazione, per i quali l'Autorità abbia imposto a Telecom, in qualità di operatore SPM, un obbligo di fornitura a condizioni non discriminatorie; *iii*) l'introduzione di linee guida per il processo di migrazione degli Operatori verso le reti di nuova generazione.

72. Con riferimento ai rapporti tra Open Access e gli Impegni, Telecom ha introdotto nella Proposta alcuni nuovi impegni, che in sostanza prevedono di: *i*) comunicare preventivamente all'Autorità qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, e di *ii*) effettuare le eventuali revisioni, modifiche e/o riorganizzazioni che abbiano un impatto rilevante sulla natura degli impegni soltanto a seguito dell'approvazione dell'Autorità.

73. Nella nuova Proposta, Telecom si impegna inoltre ad: *i*) aderire all'organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete, che l'Autorità ha dichiarato di voler istituire; *ii*) aderire al gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive aperto alla partecipazione degli Operatori interessati, denominato "Comitato NGN Italia", che l'Autorità ha dichiarato di voler istituire e presiedere per analizzare questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi al passaggio alle reti di nuova generazione.

74. Con riferimento alle misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti, è stato introdotto nella Proposta un nuovo gruppo di Impegni (n. 14), con i quali Telecom si impegna a realizzare una gestione unitaria e omogenea del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla normativa vigente, applicando un modello organizzativo analogo a quello seguito per la conciliazione paritetica di cui all'accordo quadro stipulato con le associazioni dei consumatori. Telecom si impegna poi ad introdurre appositi obiettivi nel sistema di premi e incentivi per il *management* della nuova struttura ed a comunicare all'Autorità uno specifico piano per la riduzione delle istanze pendenti e l'evasione di quelle nuove.

75. Alla luce di quanto premesso, l'Autorità valuta che le integrazioni di Telecom Italia alla propria proposta di Impegni – comunicate in data 5 dicembre 2008 – soddisfino le richieste formulate dall'Autorità in data 27 novembre 2008, e che, pertanto, la proposta di Impegni sia idonea a migliorare in modo strutturale la concorrenzialità nei mercati interessati dagli Impegni, al di là degli effetti pro-concorrenziali dell'intervento regolamentare che rimane ovviamente nella esclusiva disponibilità dell'Autorità.

76. In tal senso, gli Impegni di Telecom Italia – che hanno natura essenzialmente comportamentale – devono essere intesi come complementari rispetto agli obblighi regolamentari vigenti, che restano ovviamente in vigore e continuano a produrre effetto sulle condizioni concorrenziali dei mercati. D'altro canto, l'Autorità esaminerà nell'ambito delle specifiche analisi di mercato la valenza concorrenziale dei suddetti impegni su ognuno dei mercati oggetto di analisi, al fine di decidere in merito all'imposizione, al mantenimento, alla modifica od alla revoca degli obblighi regolamentari.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Telecom Italia in data 24 luglio 2008, così come successivamente modificati, e con particolare riferimento alla versione da ultimo sottoposta all'Autorità in data 5 dicembre 2008, risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni di concorrenza del settore

attraverso idonee e stabili misure, nonché a rimuovere le conseguenze anticompetitive degli illeciti contestati nei procedimenti sanzionatori coinvolti;

CONSIDERATO che gli Impegni, come rappresentato anche alla Commissione Europea, hanno carattere complementare rispetto agli obblighi regolamentari vigenti, la cui eventuale integrazione, modifica o revoca potrà avvenire – anche alla luce della valenza concorrenziale dei suddetti Impegni – unicamente all’esito delle analisi dei mercati interessati;

RITENUTO, pertanto, di disporre l’obbligatorietà dei suddetti impegni per Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell’art. 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, in ragione della accertata loro meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge;

RITENUTO necessario sospendere ulteriormente i procedimenti sanzionatori interessati fino alla verifica dell’effettivo adempimento degli impegni, ai sensi dell’art. 12-*ter* del regolamento in materia di procedure sanzionatorie;

RITENUTO opportuno che i procedimenti di natura regolamentare sui quali ricadono gli effetti degli Impegni, attualmente sospesi, riprendano il proprio corso dall’adozione della presente delibera, essendo terminata l’attività di valutazione degli Impegni stessi;

VISTA la Relazione finale sul procedimento istruttorio della Direzione Analisi di mercato, concorrenza e assetti esaminata dal Consiglio dell’Autorità nella sua riunione del 26 novembre 2008;

UDITA la relazione dei Commissari Michele Lauria e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell’art. 29 del regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità;

DELIBERA

1. Gli impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell’art. 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, in data 24 luglio 2008, ed emendati in data 29 ottobre 2008 e 5 dicembre 2008, sono approvati e resi obbligatori per Telecom Italia S.p.A. nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante.

2. L’Autorità esaminerà con cadenza periodica l’implementazione degli Impegni e comunque entro 120 giorni dalla loro approvazione attraverso un apposito gruppo di lavoro interdipartimentale.

3. I procedimenti di natura sanzionatoria di cui agli atti di contestazione n. 4/07/DIR, n. 1/08/DIR, n. 2/08/DIR, n. 62/07/DIT, n. 63/07/DIT, n. 2/08/DIT, n. 3/08/DIT, n. 7/08/DIT restano sospesi fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.

4. I termini dei procedimenti di natura regolamentare di cui alle delibere n. 626/07/CONS, n. 133/08/CONS, n. 145/08/CONS, n. 183/08/CONS, n. 184/08/CONS riprendono il loro corso dall'adozione della presente delibera.

5. Telecom Italia S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli Impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato alla presente. I suddetti termini decorrono dal 1° gennaio 2009.

6. La mancata attuazione degli impegni è punita nelle forme e secondo le procedure di cui alla delibera n. 645/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 131/08/CONS, ed alla delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS.

La presente delibera è notificata a Telecom Italia S.p.A. e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana, sul sito web e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 11 dicembre 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Michele Lauria

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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