

ALLEGATO 1
RISERVATO E NON VINCOLANTE

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ARTICOLO 14-TER DELLA LEGGE N. 287/1990
- VERSIONE PRELIMINARE -

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

A428 – WIND-FASTWEB/CONDOTTE TELECOM ITALIA

2. PARTE DEL PROCEDIMENTO

Telecom Italia S.p.A. ("Telecom")

3. FATTISPECIE CONTESTATA

Con provvedimento in data 23.6.2010 n. 21277 ("Provvedimento di Avvio"), su segnalazione di Fastweb S.p.A. ("Fastweb") e Wind S.p.A. ("Wind"), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") ha avviato nei confronti di Telecom un'istruttoria ex art. 14, l. 10.10.1990 n. 287, per investigare sull'eventuale adozione di condotte in violazione dell'art. 102 TFUE.

Secondo il Provvedimento di Avvio, Telecom potrebbe aver attuato: (a) una strategia *"volta ad ostacolare e ritardare le attivazioni di servizi wholesale richiesti dagli OLO in maniera strumentale, opponendo motivazioni tecniche ingiustificate o pretestuose, oppure non adottando sufficiente diligenza nella gestione dei propri processi di fornitura di servizi wholesale"*¹; (b) *"una pratica abusiva per compressione dei margini"* nelle aree in cui sono disponibili servizi di unbundling del local loop ("ULL"), presentando ai clienti non residenziali offerte con *"profili di non replicabilità"* da parte degli operatori concorrenti ("OLO"²), quali quelle proposte in una gara indetta dal Comune di Firenze per la fornitura di servizi di accesso, traffico e connessa assistenza tecnica³.

Con riferimento alla prima condotta, Wind sostiene che Telecom avrebbe attuato *"una strategia di boicottaggio tecnico"*, opponendo intenzionalmente o con insufficiente diligenza rifiuti di attivazione dei servizi all'ingrosso (c.d. KO): (i) meramente pretestuosi per assenza dei necessari presupposti (ad esempio, per *"cliente irreperibile"* o *"rinuncia cliente"*), specialmente nel caso di linee non attive; oppure (ii) causati dal *"mancato o incompleto aggiornamento di database"* o dalla mancata trasmissione agli OLO di *"sufficienti informazioni"*⁴. Il Provvedimento di Avvio rileva che tali condotte comporterebbero *"costi in termini di aumento del lavoro necessario a ottenere l'attivazione e di allungamento dei tempi di consegna del servizio, oltre a comportare una generale perdita di credibilità agli occhi*

¹ § 51.

² Acronimo di *Other Licensed Operators*.

³ Provvedimento di Avvio, § 54.

⁴ *Id.*, §§ 6-11.

della clientela”⁵. Pertanto, “[o]ve [l’]accusa trovasse conferma”, queste condotte “potrebbero integrare gli estremi di un abuso di tipo escludente sui mercati all’ingrosso dell’accesso alla rete fisica e dell’accesso a banda larga, con effetti sui corrispondenti mercati al dettaglio dei servizi vocali e dei servizi di accesso voce ed internet”⁶.

Quanto alla seconda condotta, il Provvedimento d’Avvio rileva che le offerte denunciate dalle segnalanti, “che prevedono percentuali di sconto fino al 69% con riferimento ai canoni di accesso alla rete relativi a servizi narrowband”, “potrebbero condurre in alcuni casi a prezzi retail inferiori al prezzo degli input all’ingrosso necessari agli OLO per fornire il servizio”⁷. Inoltre, l’offerta presentata da Telecom al Comune di Firenze sarebbe una “esemplificazione della strategia di prezzo particolarmente aggressiva che [Telecom] pone in atto nelle aree ULL”, con (i) “valori per la componente accesso significativamente inferiori al valore previsto per il canone unbundling (5,79 euro a fronte del canone unbundling di 8,79 euro)”; (ii) una “componente traffico” che, “ad una prima analisi”, “sembra presentare valori particolarmente ridotti”; e (iii) un’offerta tecnica che, “sulla base della documentazione prodotta dai segnalanti”, offrirebbe “prestazioni in termini di tempistica di attivazione delle linee e risoluzione dei disservizi” potenzialmente “migliorative rispetto agli SLA (service level agreements) previsti dalle apposite offerte all’ingrosso di riferimento”⁸.

Le condotte investigate, “in virtù della posizione dominante detenuta sui mercati a monte dell’accesso alla rete”, “propagherebbero i propri effetti sui mercati a valle dei servizi telefonici su rete fissa”. Più specificamente, la prima condotta ostacolerebbe gli OLO nell’attivazione di servizi telefonici, danneggiando anche i clienti finali; la seconda condotta potrebbe impedire agli OLO di competere in maniera efficace nell’offerta di servizi alla clientela affari⁹.

Pertanto, l’AGCM “intende verificare se le condotte oggetto della presente istruttoria integrino abusi di posizione dominante da parte di TI in violazione dell’art. 102 del TFUE”¹⁰.

4. MERCATI INTERESSATI

Il Provvedimento di Avvio individua i seguenti mercati rilevanti, con dimensione geografica nazionale: (i) accesso all’ingrosso alle infrastrutture di rete in postazione fissa; (ii) accesso a banda larga all’ingrosso; (iii) servizi al dettaglio di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa; (iv) servizi al dettaglio di telefonia vocale; (v) servizi al dettaglio di accesso a internet a banda larga¹¹.

⁵ *Id.*, § 50.

⁶ *Id.*, § 51.

⁷ *Id.*, § 53.

⁸ *Id.*, §§ 55-57.

⁹ *Id.*, § 59.

¹⁰ *Id.*, § 60.

¹¹ *Id.*, § 25.

5. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Nella convinzione di aver agito nel pieno rispetto dell'art. 102 TFUE e con riserva di sviluppare in ogni sede le opportune difese, Telecom presenta la seguente proposta di impegni in versione preliminare ("Impegni"), ai sensi e per gli effetti dell'art. 14-ter l. 287/90, al fine di rimuovere in via cautelativa ogni preoccupazione ipotizzata nel Provvedimento di Avvio¹².

Gli Impegni riflettono lo sforzo di individuare le attività di Telecom potenzialmente assoggettabili a ulteriori interventi, per rinforzare le molteplici garanzie di parità di trattamento interna/esterna esistenti a tutela degli OLO e attuate da Telecom nel rispetto della normativa di settore.

Telecom è una delle due sole imprese di comunicazioni elettroniche in Europa (e una delle pochissime al mondo) sottoposte – per scelta spontanea – a stringenti obblighi di separazione funzionale, in virtù degli impegni approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom") con Delibera n. 718/08/CONS e parzialmente trasformati in rimedi regolamentari con Delibera n. 731/09/CONS.

Inoltre, con finalità di tutela della concorrenza e metodi propri del diritto *antitrust*, il regime regolamentare disciplina minuziosamente il processo di attivazione dei servizi telefonici (con un monitoraggio continuo dei KO e delle relative causali, che consente di rilevare anche eventuali anomalie sul piano statistico)¹³ e impone verifiche puntuali della replicabilità delle offerte presentate da Telecom ai clienti non residenziali o in procedure di gara¹⁴.

Quanto all'effettiva applicazione dei rimedi previsti, al controllo istituzionale dell'AgCom si affianca – quale misura eccezionale nel quadro normativo comunitario e nazionale delle comunicazioni elettroniche – un sistema di *governance* di Telecom fondato sull'attività di un organo interno e indipendente, denominato Organo di Vigilanza ("OdV")¹⁵. L'OdV vigila sulla corretta esecuzione degli Impegni e sulle garanzie di parità di trattamento

¹² La presentazione della presente proposta mira a ottenere una chiusura del procedimento con decisione che renda vincolanti gli Impegni, senza accertare alcuna infrazione. Pertanto, tale iniziativa è priva di qualsiasi valenza confessoria in merito ai fatti meramente ipotizzati e non accertati nel Provvedimento di Avvio, non costituisce acquiescenza alle preoccupazioni preliminari ivi espresse e non può essere in alcun modo interpretata in tal senso.

¹³ Si vedano, ad esempio, il Gruppo di Impegni nn. 3 e 4 di cui all'All. A della Delibera n. 718/08/CONS e l'art. 55, comma 7, della Delibera n. 731/09/CONS, nonché la disciplina delle procedure di attivazione e migrazione di cui alle Delibere nn. 4/06/CONS e 274/07/CONS.

¹⁴ Si vedano le Delibere nn. 152/02/CONS, 642/06/CONS e 499/10/CONS.

¹⁵ Si vedano il Gruppo di Impegni n. 7 di cui all'All. A della Delibera n. 718/08/CONS e l'art. 55, comma 9, della Delibera n. 731/09/CONS. Tre membri su cinque dell'OdV, incluso il Presidente Prof. Giulio Napolitano, sono nominati direttamente dall'AgCom, tra persone di spiccata onorabilità, indipendenza e professionalità.

ivi previste anche con riguardo alla fornitura dei servizi di accesso, stimolando un continuo confronto con gli OLO volto a perfezionare i relativi processi¹⁶.

Nella predisposizione degli Impegni, si è tenuto conto anche delle seguenti circostanze intervenute dopo il Provvedimento di Avvio:

- i. sulla base di un'analisi delle prestazioni rese da Telecom nell'anno 2010 nell'attivazione di servizi di accesso all'ingrosso richiesti dagli OLO e nelle correlate attività di assistenza tecnica, l'OdV ha rilevato che *"anche i dati dell'ultimo anno forniti dall'Azienda confermerebbero la tendenza evolutiva già emersa nel 2009 che vede i clienti OLO godere di risultati migliori rispetto a quelli di Telecom Italia"*¹⁷;
- ii. con Delibera n. 71/11/CONS del 28.2.2011, anche l'AgCom ha accertato un ulteriore miglioramento qualitativo delle prestazioni di attivazione dei servizi all'ingrosso fornite da Telecom agli OLO e una significativa riduzione dei KO opposti da Telecom nel 2010 rispetto all'anno precedente¹⁸;
- iii. con Delibera n. 671/10/CONS in data 17.12.2010, l'AgCom ha archiviato il procedimento sanzionatorio avviato in relazione alle condizioni economiche di fornitura dei servizi di traffico locale e nazionale offerte da Telecom al Comune di Firenze, accertando che tali condizioni si collocano sopra la soglia di replicabilità definita dalla normativa di settore (e rilevante anche ai fini dell'applicazione del diritto della concorrenza, secondo la giurisprudenza amministrativa¹⁹).

¹⁶ Ad esempio, con determinazione n. 14/2010 in data 14.4.2010, l'OdV ha adottato il Piano di lavoro *"Analisi KO"*, per analizzare le tipologie e le motivazioni dei rifiuti di attivazione opposti da Telecom nel periodo 2009-2010. Questa iniziativa segue l'istruttoria dell'OdV n. S01/09, aperta in seguito alla segnalazione di un elevato numero di *"KO causa cliente"* e archiviata con determinazione n. 17/2009 in data 23.9.2009, con cui l'OdV non ha accertato alcuna violazione degli obblighi regolamentari gravanti in capo a Telecom.

¹⁷ OdV, Relazione Annuale 2011, p. 44. La relazione finale dell'OdV sull'*"Analisi KO"*, allegata alla determinazione n.22/2010 in data 15.12.2010, con riguardo alle attività di *provisioning* svolte da Telecom nel periodo 1.1.2009-30.6.2010, *"ha evidenziato un generale andamento di riduzione dei tempi di attraversamento del processo di delivery per tutti i servizi analizzati"* (p. 69).

¹⁸ Per verificare la qualità dei processi di attivazione dei servizi di accesso, l'art. 5 della Delibera n. 578/10/CONS individua come indicatore rilevante *"la percentuale dei rifiuti, sul totale delle richieste degli operatori, motivati da problematiche inerenti la rete di accesso (l.c.d. KO di rete)"*, stabilendo che *"i valori degli indicatori KO di rete [...] relativi al periodo ottobre 2009-settembre 2010 non devono risultare superiori ai rispettivi valori relativi al periodo ottobre 2008-settembre 2009"*. Con Delibera n. 71/11/CONS, l'AgCom ha accertato il miglioramento di tale indicatore, poiché *"risulta per il periodo ottobre 2009-settembre 2010 pari a 3,02% e, quindi, inferiore rispetto al valore dello stesso per il periodo ottobre 2008-settembre 2009, pari a 3,19%"* (§ 25).

¹⁹ Consiglio di Stato, sentenza del 10.3.2006 n. 1271, § 11.5.5 (*"Quanto alla valenza dei tests di prezzo in commento in ordine alle valutazioni di competenza dell'AGCM, in linea di principio si deve affermare che, dovendo il mercato essere normato da regole certe e conoscibili ex ante, a tali tests di prezzo deve, di regola, attenersi anche l'AGCM, quando accerta se è stato o meno commesso un abuso di posizione dominante mediante offerta non replicabile"*).

Alla luce di quanto precede, la presente proposta individua le aree di intervento potenzialmente assoggettabili a ulteriori miglioramenti da parte di Telecom.

Impegno n. 1 Offerta della prestazione di System Unico per la fornitura dei servizi di accesso regolamentati ai clienti residenziali e non residenziali

1.1. Con riguardo ai servizi di accesso forniti a condizioni regolamentate imposte dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni mediante provvedimenti di analisi dei mercati adottati ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche ("Servizi Regolamentati"), Telecom offrirà agli OLO un servizio integrato di *provisioning* destinato ai clienti residenziali e non residenziali, comprendente attività idonee a completare anche in un unico intervento l'attivazione dei servizi richiesti dai clienti finali degli OLO ("System Unico").

1.2. Il servizio di System Unico offrirà le seguenti prestazioni aggiuntive rispetto alle attività di esecuzione della permuta in centrale e di costruzione delle nuove linee previste dalle offerte di riferimento per la fornitura dei Servizi Regolamentati:

- (i) posa e installazione degli apparati presso sedi del cliente finale dell'OLO;
- (ii) completamento degli impianti interni presso sedi del cliente finale dell'OLO;
- (iii) esecuzione delle attività richieste in specifiche fasce orarie, anche aggiuntive rispetto all'orario standard attualmente previsto per gli interventi del personale tecnico di Telecom;
- (iv) servizio di *project management*, consistente nella centralizzazione e nel coordinamento da parte di personale dedicato delle attività necessarie alla fornitura dei servizi richiesti;
- (v) servizio di collaudo finale integrato in coordinamento con l'OLO richiedente, volto a verificare il funzionamento complessivo dell'impianto con riguardo alle componenti di servizio fornite da Telecom e dall'OLO stesso.

1.3. L'OLO potrà richiedere una o più prestazioni del servizio di System Unico alla funzione *National Wholesale Services* ("NWS"), stipulando con essa un contratto e inviando gli ordinativi di lavoro ("OdL") secondo le modalità previste dal contratto stesso.

1.4. In seguito alla ricezione dell'OdL, la funzione *Open Access* ("OA") individuerà la manodopera da utilizzare e avvierà il processo di realizzazione delle prestazioni richieste.

1.5. Qualora l'OLO lo domandi e il cliente finale interessato sia disponibile, Telecom effettuerà in un unico intervento le prestazioni richieste, ove tecnicamente possibile.

1.6. Telecom comunicherà all'OLO le informazioni necessarie per consentire a quest'ultimo di contattare direttamente il personale di OA responsabile per l'esecuzione e il controllo delle prestazioni richieste nell'ambito del servizio di System Unico.

1.7. Ai fini della prestazione del servizio di System Unico, Telecom si avvarrà di manodopera specializzata, riservandosi la facoltà di scegliere di volta in volta tra imprese esterne o personale della società.

1.8. Le condizioni tecniche ed economiche per la prestazione del servizio di System Unico saranno negoziate su base equa, ragionevole e non discriminatoria, nell'ambito di contratti appositamente stipulati tra le parti.

1.9. Per quanto riguarda i clienti residenziali, Telecom si impegna a rendere disponibile il System Unico agli OLO entro sei mesi dalla data di notifica del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell'art. 14-ter, l. 287/1990, fatta salva la facoltà degli OLO di iniziare la negoziazione del contratto di cui al punto 1.3 prima di tale termine.

Impegno n. 2

Incentivi all'attivazione di nuovi siti in colocazione (ULL)

Telecom si impegna a proporre nell'ambito dell'Offerta di Riferimento 2012, per tutti gli ordini di apertura di nuovi siti di colocazione relativi ad aree di centrale non ancora aperte alla fornitura di servizi di ULL, una riduzione straordinaria ed eccezionale del 20% del contributo di predisposizione del sito (c.d. *set up fee*), calcolato in base ai criteri previsti dall'Offerta di Riferimento di Telecom Italia Servizi di Colocazione (Mercato 4) o, per gli OLO che vi abbiano aderito, dall'Offerta a Listino di Telecom Italia per i contributi di allestimento e/o ampliamento dei siti (Mercato 4), di cui all'impegno 1.7.3 dell'All. A alla Delibera dell'AgCom n. 718/08/CONS. Tale riduzione si applicherà a tutti gli ordini pervenuti a Telecom a partire dalla data di notifica a quest'ultima del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell'art. 14-ter l. 287/90, a condizione che i relativi preventivi siano accettati nel periodo 1.1.2012-31.12.2012.

Impegno n. 3

Riclassificazione e aggiornamento delle causali di scarto

3.1. Quale garanzia aggiuntiva volta a evitare che problemi di natura simile nella compilazione degli ordinativi di lavoro da parte degli OLO diano luogo a causali di scarto di tipo diverso a seconda del servizio richiesto, Telecom predisporrà un documento da condividere con gli OLO che riclassifichi le causali di scarto relative al processo di attivazione dei Servizi Regolamentati e fornisca cenni esplicativi in merito al loro corretto impiego.

3.2. Telecom renderà disponibile agli OLO il documento di cui al precedente impegno 3.1. entro tre mesi dalla data di notifica alla stessa Telecom del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell'art. 14-ter l. 287/90.

3.3. Telecom si impegna ad aggiornare in costante confronto con gli OLO il documento di cui al precedente impegno 3.1. con cadenza semestrale, a partire dalla data di cui al precedente impegno 3.2.

Impegno n. 4

Sviluppo e aggiornamento del database di toponomastica

4.1. A partire dall'1.7.2012 per un completamento atteso entro il 30.6.2013, Telecom effettuerà i seguenti interventi volti a migliorare la qualità delle informazioni contenute nel database relativo alla toponomastica denominato DB Toponomastica Light²⁰:

²⁰ Questo database contiene gli indirizzi nel formato provincia/comune/via/numero civico (e relativi codici ISTAT) serviti o servibili dalla rete di Telecom, con indicazione della centrale o dell'apparato di attestazione per ogni indirizzo.

- a) rettifica di eventuali vie ripetute e/o mancanti, con denominazione differente o scritte con caratteri diversi rispetto agli stradari italiani;
- b) rettifica di eventuali numeri civici errati, mancanti o scritti con caratteri non convenzionali e di eventuali numeri civici descritti con modalità difformi dagli standard richiesti agli OLO per l'inserimento di nuovi civici;
- c) allineamento degli indirizzi riportati in relazione a centrale e/o apparato.

4.2. A partire dall'1.7.2012 ed entro il 30.6.2013, Telecom effettuerà i seguenti interventi volti a migliorare la qualità delle informazioni contenute nel *database* relativo alle numerazioni denominato DB Numerazioni Attive²¹:

- a) allineamento delle numerazioni riportate in relazione a centrali e/o apparato;
- b) allineamento delle numerazioni riportate in relazione agli stadi di gruppo urbano.

Durata degli Impegni

5.1. L'Impegno n. 1 resterà in vigore: (i) per i clienti non residenziali, nei due anni successivi alla data di notifica alla stessa Telecom del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell'art. 14-ter l. 287/90; (ii) per i clienti residenziali, nei due anni successivi alla scadenza del termine di sei mesi di cui al punto 1.9. Allo scadere dei termini *sub* (i) e (ii), Telecom si riserva di valutare, tenendo conto anche dell'effettiva domanda riscontrata sul mercato, la possibilità di prolungare l'offerta del servizio di System Unico.

5.2. L'Impegno n. 3 resterà in vigore nei tre anni successivi alla data di notifica alla stessa Telecom del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell'art. 14-ter l. 287/90.

6. CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI ANTICONCORRENZIALI OGGETTO DELL'ISTRUTTORIA

Telecom ritiene che gli Impegni siano idonei a eliminare ogni eventuale preoccupazione espressa dall'AGCM e, ai sensi dell'art. 14-ter l. 287/90, le consentano di "*chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione*"²². Nel rispetto delle rilevanti disposizioni normative nazionali e comunitarie, la presentazione degli Impegni e il loro contenuto non hanno valenza confessionaria e non possono in alcun modo essere interpretate come un riconoscimento della commissione di qualsivoglia violazione del diritto della concorrenza, né esprimono acquiescenza alle valutazioni contenute nel Provvedimento di Avvio dell'istruttoria, con riguardo alle quali Telecom si riserva anzi il diritto di far valere le proprie ragioni in ogni sede²³.

²¹ Questo *database* contiene le numerazioni geografiche attive di Telecom, con indicazione della centrale o dell'apparato di attestazione per ogni numerazione.

²² Anche ai sensi dell'art. 9 Regolamento CE n. 1/2003, la decisione di accettazione degli impegni "*giunge alla conclusione che l'intervento della Commissione non è più giustificato*".

²³ La decisione ex art. 14-ter l. 287/90 è "*una modalità alternativa e atipica di chiusura del procedimento sanzionatorio, con cui l'Autorità può limitarsi ad 'accettare' gli impegni proposti dalle imprese lasciando tralasciata la questione della anticoncorrenzialità, o meno, della condotta al suo esame*" (Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza del 19.11.2009, n. 7307). Anche secondo la Corte di Giustizia

Occorre premettere che il Provvedimento di Avvio formula soltanto ipotesi da approfondire nel corso dell'istruttoria e chiarisce in maniera espressa che le preoccupazioni dell'AGCM si riferiscono a condotte eventuali, delle quali non è stata in alcun modo accertata l'effettiva sussistenza in punto di fatto né l'illegittimità.

In ogni caso, anche alla luce dei documenti contenuti nel fascicolo istruttorio, tali preoccupazioni appaiono riferirsi principalmente a condizioni tecniche ed economiche che impedirebbero agli OLO di sviluppare efficacemente iniziative commerciali nei confronti dei clienti finali.

Tenuto conto dell'esistenza di una normativa di settore che garantisce in maniera effettiva ed efficace, da un lato, la parità di trattamento tra le divisioni commerciali di Telecom e quelle degli OLO e, dall'altro, la replicabilità delle condizioni economiche dei servizi offerti da Telecom ai clienti finali, gli Impegni si propongono di individuare misure utili a integrare tale quadro di riferimento, con specifico riferimento alle problematiche concorrenziali ipotizzate nel Provvedimento di Avvio.

In questa prospettiva, con riferimento ai processi di fornitura dei servizi di accesso richiesti dagli OLO, l'Impegno n. 1 consente agli OLO di fruire di un servizio di *provisioning* integrato e di disporre della manodopera specializzata utilizzata da Telecom nel corso dell'intero processo di attivazione dei servizi finali richiesti dalla clientela residenziale e dalla clientela affari.

Infatti, il servizio di System Unico permette lo svolgimento contestuale di tutte le attività necessarie all'attivazione del servizio presso l'utenza finale, che potranno anche essere completate in un unico intervento. Inoltre, il collaudo finale integrato, svolto in coordinamento con l'OLO richiedente, garantisce una verifica del funzionamento complessivo dell'impianto, indipendentemente dagli aspetti di rispettiva competenza dei servizi tecnici di Telecom e dell'OLO, favorendo così la prevenzione e la riduzione di eventuali guasti successivi all'attivazione del servizio.

Tale impegno risponde altresì alle istanze degli OLO, che apparentemente desiderano ottenere la possibilità di interagire ancor più direttamente con OA, con riguardo ai concreti aspetti operativi dell'esecuzione delle prestazioni richieste. Infatti, nella fornitura del servizio di System Unico, NWS svolgerebbe compiti di gestione contrattuale del rapporto, mentre con l'Impegno n. 1 Telecom assumerebbe l'obbligo di fornire agli OLO le informazioni necessarie a contattare il personale di OA responsabile per l'erogazione del servizio di System Unico.

In tal modo, qualora così ritengano, gli OLO potranno gestire ancor più agevolmente processi di attivazione complessi, beneficiando della esperienza e delle competenze tecniche di OA nonché di ulteriore flessibilità nella modulazione dei servizi di attivazione. Inoltre, grazie alle sinergie sviluppate e alla possibilità di coordinamento nella fornitura di un servizio

UE, "[l]e imprese che propongono impegni in base all'art. 9 del regolamento n. 1/2003 accettano coscientemente che le loro concessioni possano eccedere quanto potrebbe imporre loro la Commissione stessa in una decisione che essa dovesse adottare conformemente all'art. 7 di tale regolamento a seguito di un'inchiesta approfondita. Per contro, la conclusione del procedimento d'infrazione avviato nei confronti di tali imprese consente loro di evitare la constatazione di una violazione del diritto della concorrenza e l'eventuale erogazione di un'ammenda" (sentenza del 29.6.2010, causa C-441/07 P, *Commissione europea c. Alrosa*, par. 48, non ancora pubblicata).

integrato da parte della medesima manodopera specializzata, tale impegno consentirà una ulteriore riduzione dei tempi di fornitura del servizio al cliente finale, aumentando ancor più la rapidità e l'efficacia degli interventi tecnici conseguenti all'attivazione dei collegamenti da parte di Telecom.

Per i clienti residenziali, il System unico sarà introdotto con maggior gradualità poiché, trattandosi di un servizio rivolto a una platea molto più ampia di potenziali clienti sull'intero territorio nazionale, occorre garantire a OA tempo sufficiente per completare le necessarie attività preparatorie sul piano tecnico, organizzativo e gestionale.

L'Impegno n. 2 risponde in maniera specifica alle preoccupazioni formulate nel Provvedimento di Avvio, con riguardo alla sostenibilità delle condizioni economiche e tecniche praticate da Telecom nelle aree aperte alla fornitura dei servizi di ULL. Tale impegno persegue l'obiettivo di agevolare ancor più la progressiva infrastrutturazione degli OLO e rafforzare viepiù la capacità competitiva, mediante la concessione in via eccezionale di un rilevante sconto applicato al contributo di attivazione di nuovi siti in collocazione.

In tal modo, l'impegno costituirebbe uno stimolo aggiuntivo all'aumento degli investimenti degli OLO nelle centrali non ancora aperte ai servizi di ULL, consentendo loro di espandere ulteriormente e con sempre maggiore facilità la loro presenza commerciale sul territorio nazionale, nonché di beneficiare di un cospicuo sussidio aggiuntivo rispetto alle condizioni asimmetriche previste dalla normativa di settore (come, ad esempio, le tariffe di terminazione di cui alle Delibere nn. 179/10/CONS e 229/11/CONS).

Lo sconto di cui al presente impegno comporterebbe un significativo sacrificio per Telecom, la quale propone di accollarsi in via del tutto straordinaria ed eccezionale un onere economico degli OLO per fugare le preoccupazioni ipotizzate dall'Autorità. Per tale motivo, la durata dell'impegno è stata estesa nei limiti del possibile fino a tutto l'anno 2012, accordando agli OLO la facoltà di fruire dello sconto in esame anche per ordini inoltrati in precedenza, purché il relativo preventivo sia accettato a partire dall'1.1.2012.

Gli Impegni nn. 3 e 4 riguardano i profili tecnici inerenti alle causali di scarto previste nella fase di attivazione dei servizi di accesso, al fine di aumentare ancor più l'efficienza, la qualità e la trasparenza dei processi di attivazione dei servizi.

In particolare, l'Impegno n. 3 è volto a rendere ancor più efficienti le modalità di compilazione degli ordinativi di lavoro da parte degli OLO, in modo da ottimizzare i tempi di attivazione dei servizi *wholesale* e fornire un riscontro ancor più rapido e puntuale alle richieste pervenute. Tale obiettivo sarebbe conseguito mediante la razionalizzazione e l'aggiornamento delle causali di scarto, allo scopo di rendere sempre più semplice l'individuazione delle pertinenti causali, prevenire eventuali rischi di un loro utilizzo inesatto o improprio e, in definitiva, accelerare ancor più i tempi medi di attivazione dei nuovi servizi.

Analogamente, l'Impegno n. 4 persegue l'obiettivo di verificare l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle banche dati utilizzate da Telecom e dagli OLO nel processo di attivazione dei servizi *wholesale*, al fine di prevenire eventuali scarti riconducibili ai dati contenuti nelle richieste di attivazione dei servizi all'ingrosso. Più specificamente, gli interventi previsti dall'impegno in oggetto comporterebbero l'aggiornamento e l'eventuale

correzione dei dati di toponomastica (quali vie, civici e numerazioni), al fine di rendere sempre più efficiente l'esecuzione dell'ordinativo di lavoro.

I tempi previsti per la realizzazione dell'impegno sono dettati da obiettive ragioni tecniche, legate allo svolgimento delle seguenti attività preparatorie, necessarie ai fini della buona riuscita complessiva dell'operazione: (i) il previo completamento delle propedeutiche attività di aggiornamento dei *database* interessati, già pianificate al momento della presentazione degli Impegni; (ii) la pianificazione organizzativa e gestionale delle risorse umane da reperire e dedicare al progetto, la cui entità è particolarmente significativa; (iii) l'analisi preliminare degli eventuali scostamenti tra le informazioni contenute nei *database* e quelle aggiornate; (iv) la pianificazione e il coordinamento degli interventi su numerosi sistemi aziendali di Telecom, che attingono alle informazioni dei *database* e sarebbero perciò interessati dalle attività previste nell'Impegno n. 4.

* * *

Telecom auspica che gli Impegni siano resi vincolanti ai sensi dell'art. 14-ter, Legge n. 287/1990 e, per l'effetto, l'AGCM chiuda l'istruttoria "*senza accertare l'infrazione*".

Ai sensi degli artt. 12-13, D.P.R. n. 217/1998, e dell'art. 14, comma 3, Legge n. 287/1990, si richiede la riservatezza integrale del presente formulario, a meno che l'AGCM non ne disponga la pubblicazione sul proprio sito *internet* ai fini del *market test*, ravvisando la non manifesta infondatezza degli impegni proposti.