

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

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

A426 – Telecom Italia/Gare Affidamento Servizi Telefonia Fissa e Connettività IP

2. PARTE DEL PROCEDIMENTO

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

3. FATTISPECIE CONTESTATA

Con provvedimento in data 13.5.2010 n. 21095 ("Provvedimento di Avvio"), adottato dietro segnalazione di Fastweb S.p.A. ("Fastweb"), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") ha avviato un'istruttoria ex art. 14, l. 10.10.1990, n. 287, per accertare l'eventuale adozione di comportamenti abusivi da parte di Telecom, in violazione dell'art. 102 TFUE.

Secondo il Provvedimento di Avvio, Telecom potrebbe non avere fornito ai concorrenti ("OLO") "*informazioni e servizi wholesale*" potenzialmente "*necessari*" per la formulazione di offerte alla clientela non residenziale, quali ad esempio: (i) informazioni "*relative alla configurazione, anche prospettica, della rete*" e alle "*eventuali limitazioni tecniche alla fornitura di servizi di accesso all'ingrosso*"; (ii) "*condizioni e livelli di servizi all'ingrosso (inclusi, ad esempio, i livelli di servizio) necessari per la predisposizione, da parte degli operatori alternativi, di offerte ai clienti finali*" comparabili a quelle di Telecom¹.

Queste condotte assumerebbero "*un evidente connotato discriminatorio laddove [Telecom], in virtù della propria integrazione verticale, rendesse tali input disponibili per le proprie divisioni commerciali*". Infatti, in tal caso, Telecom "*sarebbe messa nelle condizioni di formulare offerte economiche e tecniche sfruttando l'asimmetria, anche solo informativa, derivante dal [presunto] indebito sfruttamento della sua natura di operatore verticalmente integrato*"².

Inoltre, tali condotte avrebbero "*particolare rilevanza concorrenziale nell'ambito di procedure di gara per la fornitura di servizi di telefonia e connettività IP a grandi clienti, quali quelle attualmente svolte da Consip ed Enel*", poiché l'aggiudicazione di queste forniture consentirebbe agli OLO di "*utilizzare gli investimenti infrastrutturali [...] per espandere geograficamente la propria capacità concorrenziale nonché per raggiungere in tempi accelerati una soglia di clienti sufficiente a generare economie di scala*"³.

¹ §§ 27-28.

² *Idem*, § 29.

³ *Idem*, §§ 30 e 32.

Secondo il Provvedimento di Avvio, *“l'esistenza di una regolamentazione sulle condizioni economiche e tecniche dei servizi che TI è tenuta ad offrire agli OLO non esaurisce tutte le possibili esigenze commerciali originanti da particolari commesse”* come, ad esempio, gli *“attuali bandi di gara”*, i quali sarebbero caratterizzati da *“elevata complessità”*, *“forte livello di personalizzazione”* nonché *“durata”* e *“valore della fornitura particolarmente consistenti”*⁴.

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 larga⁵.

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 ha presentato in data 26.7.2011 una versione preliminare di impegni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14-ter l. 287/90, al fine di rimuovere ogni preoccupazione ipotizzata nel Provvedimento di Avvio⁶.

In data 27.7.2011, con delibera n. 22608, l'AGCM ha ritenuto gli impegni presentati da Telecom *“non manifestamente infondati”*⁷, disponendone la pubblicazione sul proprio sito web e fissando al 16.9.2011 il termine di chiusura della consultazione dei terzi interessati (*“market test”*). In data 5.10.2011, Telecom ha depositato le proprie deduzioni in replica alle osservazioni pervenute (*“Replica”*).

La seguente proposta di impegni (*“Impegni”*) sostituisce la precedente versione, integrandone il contenuto con l'obiettivo di recepire le indicazioni pervenute nel corso della consultazione pubblica e di rafforzare ulteriormente la loro idoneità a rimuovere le preoccupazioni concorrenziali oggetto del procedimento.

Tenuto conto dell'esistenza di una dettagliata normativa di settore – come integrata dagli impegni di Telecom 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 – e della circostanza che la stessa AgCom ha escluso la sussistenza delle condotte segnalate da Fastweb⁸, le misure proposte riflettono lo sforzo di

⁴ *Idem*, § 31.

⁵ *Idem*, §§ 9 e 26.

⁶ 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.

⁷ Ai sensi della *“Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14-ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287 – testo aggiornato”* (come modificata dalla delibera n. 22089 del 9.2.2011).

⁸ Nota in data 4.6.2010, prot. 0035220, trasmessa da Telecom all'AGCM in data 14.6.2010.

individuare le attività di Telecom potenzialmente assoggettabili a ulteriori interventi, per rinforzare ancor più le vigenti garanzie di parità di trattamento interna/esterna.

Impegno n. 1.1. Disponibilità degli studi di fattibilità relativi a soluzioni impiantistiche non standard

Al fine di agevolare ulteriormente la partecipazione degli OLO a procedure a evidenza pubblica di valore complessivo a base d'asta superiore a € 1 milione, indette da enti pubblici o soggetti privati per la fornitura in più sedi di utente di qualsiasi servizio di accesso alla rete fissa, inclusi quelli a banda larga, e portabilità del numero di rete fissa (*number portability*), per i quali la fornitura di sottostanti servizi all'ingrosso sia imposta a Telecom in virtù della sua posizione dominante, Telecom fornirà agli OLO e alle proprie divisioni commerciali studi di fattibilità relativi a soluzioni impiantistiche non standard – anche riguardanti la realizzazione di nuove linee e servizi di comunicazione prestati attraverso infrastrutture in fibra – entro il 20° giorno solare dalla richiesta.

In via esemplificativa, sulla base della regolamentazione vigente, tali soluzioni non standard sono attualmente:

1. per l'accesso a banda larga all'ingrosso (*bitstream*) simmetrico o asimmetrico, la possibilità di:
 - a) diversificare gli apparati di attestazione degli accessi presso la centrale di Telecom;
 - b) diversificare il trasporto (Vc) dalla centrale locale al punto di consegna.
2. per l'accesso disaggregato alla rete locale (*unbundling del local loop*), la definizione di particolari modalità di esecuzione della migrazione di utenze, quali ad esempio migrazioni coordinate di reti complesse di PABX o reti dati;
3. per il servizio di *wholesale line rental*, la definizione di particolari modalità di esecuzione della migrazione di utenze, quali ad esempio migrazioni coordinate di reti complesse di PABX;
4. per la prestazione di *number portability*, la definizione di particolari modalità di esecuzione, ad esempio per le migrazioni coordinate di reti complesse di PABX.

La richiesta dello studio di fattibilità dovrà contenere tutte le necessarie informazioni propedeutiche alla sua realizzazione, inclusi gli indirizzi delle sedi interessate, le numerazioni telefoniche per ciascuna sede e il tipo di servizio *wholesale* per il quale si richiede lo studio.

Resta inteso che Telecom non eseguirà studi di fattibilità qualora la relativa richiesta non indichi in dettaglio la soluzione impiantistica e le modalità desiderate per l'esecuzione delle migrazioni o della *number portability*.

Impegno n. 1.2. Rimodulazione e integrazione delle richieste di studi di fattibilità

Qualora la richiesta di cui all'Impegno n. 1.1. sia incompleta, Telecom si impegna a comunicare al richiedente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta stessa, una lista esaustiva delle necessarie informazioni mancanti.

Il termine di completamento dello studio di fattibilità di cui all'Impegno n. 1.1. sarà rimodulato, con decorrenza dall'integrazione delle informazioni da parte del richiedente.

Il richiedente potrà indicare un recapito telefonico del proprio referente, in modo da agevolare le comunicazioni con il personale tecnico di Telecom incaricato di realizzare lo studio di fattibilità.

Impegno n. 1.3. Indicazione di massima dei costi di realizzazione della funzione o prestazione oggetto dello studio di fattibilità

Telecom si impegna a comunicare al richiedente, contestualmente allo studio di fattibilità, un'indicazione di massima dei costi di realizzazione della funzione o prestazione richiesta.

Impegno n. 1.4. Parità di trattamento

Telecom si impegna a realizzare gli studi di fattibilità di cui all'Impegno n. 1.1. in condizioni di parità di trattamento interna/esterna. Le condizioni economiche degli studi di fattibilità saranno le medesime per gli OLO e le divisioni commerciali interne, tenuto conto delle circostanze del caso specifico.

Impegno n. 2 Fornitura di informazioni sulle caratteristiche dei servizi utilizzati da clienti di Telecom

In caso di procedure a evidenza pubblica di valore complessivo a base d'asta superiore a € 1 milione, indette da enti pubblici o soggetti privati per la fornitura in più sedi di utente di qualsiasi servizio di accesso alla rete fissa, inclusi quelli a banda larga, e portabilità del numero di rete fissa (*number portability*), per i quali la fornitura di sottostanti servizi all'ingrosso sia imposta a Telecom in virtù della sua posizione dominante, Telecom metterà a disposizione della stazione appaltante informazioni sulla configurazione dei servizi di accesso utilizzati in ciascuna sede entro il 15° giorno solare dalla richiesta, autorizzando la trasmissione di tali informazioni agli OLO che intendano partecipare alla gara.

Le informazioni riguarderanno, per ciascuna sede del cliente, l'ubicazione della sede e il numero di accessi distinti per tipologia (fibra, ADSL, XDSL, RTG, ISDN BRA e relativo numero di canali, ISDN PRA e relativo numero di canali, canali VoIP su DSL).

Resta inteso che Telecom fornirà le informazioni richieste anche qualora essa non sia l'unico operatore di rete fissa a fornire i suddetti servizi per le sedi interessate dal bando di gara. In quest'ultimo caso, le informazioni riguarderanno esclusivamente i servizi forniti da Telecom.

Impegno n. 3 Offerta della prestazione di System Unico di Assurance per i servizi di accesso regolamentati ai clienti non residenziali

3.1. In connessione con la fornitura di servizi di accesso a condizioni regolamentate imposte dall'AgCom mediante provvedimenti di analisi dei mercati adottati ai sensi del Codice delle Comunicazioni Elettroniche ("Servizi Regolamentati"), Telecom offrirà agli OLO un servizio integrato di *assurance* che consenta di effettuare anche in un unico intervento le attività di assistenza tecnica necessarie per la riparazione dei guasti segnalati dai

clienti finali non residenziali degli OLO in relazione al servizio finale di connettività di accesso, anche a banda larga, nella sua interezza (cd. *end-to-end*), nell'ambito di forniture soggette ad aggiudicazione con procedure a evidenza pubblica di valore complessivo a base d'asta superiore a € 1 milione ("System Unico di Assurance").

3.2. Il System Unico di *Assurance* includerà la fornitura dei seguenti servizi:

- (i) attività e interventi necessari al ripristino della connettività sugli apparati ed elementi di rete di competenza di Telecom, dalla centrale fino alla prima presa presso la sede del cliente finale dell'OLO;
- (ii) attività e interventi necessari al ripristino dell'impianto presso la sede del cliente finale dell'OLO;
- (iii) collaudo finale integrato, volto a verificare la riparazione del guasto, eventualmente in coordinamento con l'OLO richiedente.

3.3. Telecom pubblicherà annualmente un'offerta di *System Unico di Assurance*, corredata da due *Service Level Agreement* differenziati in funzione del livello delle prestazioni offerte.

3.4. L'OLO potrà richiedere il *System Unico di Assurance* alla funzione *National Wholesale Services* ("NWS"), stipulando con essa un contratto e fornendo un elenco dei Servizi Regolamentati e degli accessi per i quali chiede la prestazione del *System Unico di Assurance*, secondo le modalità previste nel medesimo contratto.

3.5. In occasione di nuove procedure a evidenza pubblica di cui al precedente punto 3.1., l'OLO dovrà fornire con le modalità previste dal contratto l'elenco dei Servizi Regolamentati e degli accessi per i quali richiede la prestazione del *System Unico di Assurance*.

3.6. Con riguardo ai clienti finali non residenziali esistenti, l'OLO potrà aggiornare con cadenza semestrale gli elenchi di cui ai precedenti punti 3.4. e 3.5.

3.7. In seguito alla ricezione delle richieste di intervento da parte dell'OLO, inviate da quest'ultimo secondo le modalità previste dal contratto, la funzione *Open Access* ("OA") individuerà la manodopera da utilizzare e avvierà le attività di riparazione dei guasti.

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

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

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

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

Impegno n. 4

Fornitura di informazioni in merito alle imprese esterne incaricate da Open Access per la realizzazione di interventi di manutenzione per clienti non residenziali

4.1. Telecom comunicherà agli OLO l'elenco delle imprese terze, suddivise per area territoriale, di cui potrà avvalersi nei casi in cui decida di ricorrere a manodopera esterna per l'esecuzione delle attività di *assurance* riguardanti i Servizi Regolamentati forniti agli OLO in relazione a clienti non residenziali.

4.2. Telecom aggiornerà con cadenza semestrale l'elenco di cui all'Impegno n. 4.1.

Impegno n. 5

Offerta di un Service Level Agreement (SLA) di assurance semplificato e unico per la partecipazione a procedure a evidenza pubblica per la selezione del fornitore

5.1. Con riguardo alle forniture di servizi di telecomunicazioni soggette ad aggiudicazione con procedure a evidenza pubblica di valore complessivo a base d'asta superiore a € 1 milione, Telecom offrirà agli OLO un nuovo *service level agreement* per le attività di assistenza tecnica necessarie per la riparazione dei guasti riguardanti i Servizi Regolamentati ("SLA gare"), diverso dagli SLA previsti dalle offerte di riferimento.

5.2. Lo SLA gare prevederà un tempo unico di ripristino, indipendentemente dalle soluzioni tecniche utilizzate dall'OLO per realizzare l'accesso in rame (ULL, *bitstream*, WLR, linee affittate).

5.3. Lo SLA gare garantirà agli OLO le seguenti prestazioni:

- (i) accettazione delle segnalazioni di guasto (*trouble ticket*) 24 ore su 24;
- (ii) risoluzione dei *trouble ticket* entro il giorno lavorativo successivo;
- (iii) svolgimento degli interventi di riparazione sei giorni su sette, dal lunedì al sabato;
- (iv) target di riferimento 90%.

5.4. Il corrispettivo per la fruizione dello SLA gare sarà determinato sulla base di condizioni eque, ragionevoli e non discriminatorie nella forma di canone integrativo per linea.

5.5. Telecom pubblicherà sul portale *web* di NWS l'offerta relativa allo SLA gare, entro 90 giorni dalla notifica a Telecom del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell'art. 14-ter l. 287/1990.

Impegno n. 6

Fornitura di informazioni sugli interventi di desaturazione delle centrali DSLAM

6.1. Telecom comunicherà in anticipo agli OLO gli interventi di desaturazione programmati e i tempi previsti per la riapertura delle centrali chiuse alla commercializzazione di nuove linee ADSL in tecnologia ATM, secondo le modalità di seguito specificate.

6.2. Telecom pubblicherà sul portale *web* di NWS un documento informativo generale denominato “*Linee guida di pianificazione degli interventi di desaturazione*” (“*Linee Guida*”) e contenente una classificazione di massima degli interventi di desaturazione delle risorse di rete, raggruppati in quattro tipologie (ampliamento *backhauling*, adeguamento infrastrutturale, adeguamento impiantistico, migrazione clienti su DSLAM).

6.3. In relazione all’elenco di centrali sature riportato sul portale *web* di NWS, Telecom pubblicherà e aggiornerà periodicamente sul medesimo portale una comunicazione relativa ai piani di intervento per la riapertura di tali centrali e alla tipologia di interventi a tal fine previsti, secondo la classificazione definita nelle Linee Guida, contenente le seguenti informazioni:

- (i) mese e anno di riapertura del servizio, ove disponibili o, in ogni caso, qualora l’intervento debba avere luogo nel trimestre successivo alla comunicazione;
- (ii) trimestre e anno di riapertura del servizio, ove non sia disponibile l’indicazione relativa al mese. All’inizio del trimestre pianificato, tale indicazione sarà sostituita con quella relativa al mese del trimestre in cui è prevista la riapertura del servizio, ai sensi del precedente punto 6.3.(i);
- (iii) ampliamento in corso di valutazione tecnica;
- (iv) ampliamento non previsto.

6.4. Nel caso di nuove chiusure di centrali, la pubblicazione sul portale *web* di NWS riporterà tempestivamente il piano di riapertura, corredato delle informazioni sopra indicate.

6.5. Gli impegni di cui ai precedenti punti 6.1, 6.2, 6.3. e 6.4. saranno attuati entro 30 giorni dalla notifica a Telecom del provvedimento di accettazione dei presenti impegni ai sensi dell’art. 14-ter l. 287/1990.

Durata degli Impegni

Gli Impegni avranno efficacia sino a quando Telecom sarà in posizione dominante nel mercato nazionale della fornitura all’ingrosso dei servizi di accesso disaggregato alla rete telefonica pubblica in postazione fissa.

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 preoccupazione espressa dall’AGCM e, ai sensi dell’art. 14-ter l. 287/90, le consentono di “*chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione*”⁹. Nel rispetto delle rilevanti disposizioni normative nazionali e comunitarie, la presentazione degli Impegni e il loro contenuto non costituiscono in alcun modo un riconoscimento da parte di Telecom della commissione di qualsivoglia violazione del diritto della concorrenza, né esprimono acquiescenza alle valutazioni contenute nel

⁹ 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*”.

Provvedimento di Avvio, con riguardo alle quali Telecom si riserva il diritto di far valere le proprie ragioni in ogni sede¹⁰.

Anche alla luce del fascicolo istruttorio e della vigente regolamentazione di settore, le iniziali preoccupazioni espresse nel Provvedimento di Avvio sembrerebbero incentrarsi sulla possibilità – evocata dagli OLO – che le divisioni commerciali di Telecom fruiscono di alcune informazioni o prestazioni non disponibili agli OLO nella fase preparatoria delle offerte di gara caratterizzate da “*elevata complessità*” e “*forte livello di personalizzazione*”.

Nell’individuazione degli Impegni, Telecom ha tenuto conto del grado di dettaglio della normativa vigente (che lascia ben pochi ambiti privi di disciplina e puntuale controllo anche di natura preventiva) e, soprattutto, della necessità di evitare l’assunzione di obblighi atti a ostacolare il funzionamento degli impegni approvati con Delibera n. 718/08/CONS e degli altri rimedi regolamentari esistenti.

Gli Impegni riflettono quindi lo sforzo di Telecom di individuare misure utili a rinforzare ulteriormente le garanzie di parità di trattamento interna/esterna, con particolare riferimento alle specifiche ipotesi di gara descritte nel Provvedimento di Avvio.

Peraltro, come evidenziato nella Replica (p. 1), anche la denunciante ha confermato che gli Impegni “*apport[a]no sostanziali benefici agli operatori alternativi e poss[o]no perciò essere accettati e resi vincolanti dall’Autorità nella forma in cui sono presentati*”, purché sia espunto l’Impegno n. 3, che Fastweb non ritiene necessario ai fini della chiusura dell’istruttoria mediante una decisione di accettazione degli Impegni stessi.

Con riferimento ai servizi di rete regolamentati, l’**Impegno n. 1.1.** fissa le condizioni alle quali gli OLO e le divisioni commerciali interne possono ottenere da Telecom studi di fattibilità per complesse soluzioni tecnico-impianistiche *ad hoc*, nell’ambito di procedure a evidenza pubblica di rilevante valore economico. Peraltro, si tratta di attività non specificamente disciplinate dalla regolamentazione vigente, in quanto le analisi di mercato condotte dall’AgCom hanno rivelato che non ve ne è necessità.

Al fine di tenere in considerazione le osservazioni formulate dagli OLO nel corso del *market test* in relazione ai tempi di fornitura degli studi di fattibilità di cui all’Impegno n. 1.1, Telecom propone di ridurre il termine massimo di fornitura ivi indicato da 30 a 20 giorni.

La fissazione di un termine unico così stringente per tutti gli studi di fattibilità previsti dall’Impegno n. 1.1. comporta per Telecom uno sforzo significativo, nonché oneri di riorganizzazione interna. Infatti, in funzione delle richieste pervenute, le relative attività di

¹⁰ 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 irrisolta 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 UE, “[I]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 irrogazione di un’ammenda” (sentenza del 29.6.2010, causa C-441/07 P, Commissione europea c. Alrosa, par. 48, non ancora pubblicata).

progettazione possono essere spesso complesse, trattandosi per definizione di soluzioni non standard.

Inoltre, al fine di garantire maggiore certezza circa la portata dell'Impegno n. 1.1., Telecom ha precisato direttamente nel testo (dopo aver chiarito la sua corretta interpretazione nella Replica) che lo stesso si applica anche a interventi non standard di realizzazione di nuove linee e ai servizi di comunicazione prestati attraverso infrastrutture in fibra.

L'Impegno n. 1.1. è integrato dall'**Impegno n. 1.2.**, volto a risolvere eventuali profili di incompletezza della iniziale richiesta di studi di fattibilità. In particolare, tale impegno evita l'eventuale rigetto della richiesta nel caso in cui essa non indichi tutte le informazioni necessarie e prevede una serie di attività preordinate alla sollecita acquisizione di tali informazioni. È altresì espressamente consacrata la prassi che il richiedente possa segnalare il recapito telefonico del proprio referente, in modo da agevolare le comunicazioni con il personale tecnico di Telecom.

L'**Impegno n. 1.3.** assicura la disponibilità di un preventivo di massima fornito da Telecom, per la funzione o prestazione oggetto dello studio di fattibilità richiesto. In tal modo, è anche formalmente garantita ai richiedenti la possibilità di confrontare i costi indicati da Telecom con eventuali altri preventivi (le attività impiantistiche in questione possono essere svolte dagli OLO anche in proprio) e decidere così in modo ancor più informato la migliore strategia per la formulazione di offerte alle stazioni appaltanti.

L'**Impegno n. 1.4.** assicura che Telecom – mediante l'assunzione di un impegno espresso in tal senso – continui a realizzare gli studi di fattibilità richiesti dagli OLO in condizioni di parità di trattamento interna/esterna (ad esempio, continuando a dedicare loro la medesima attenzione e cura rivolta per la realizzazione degli studi di fattibilità richiesti dalle divisioni commerciali interne), nonché preveda anche formalmente l'applicazione di condizioni economiche simili, sia all'interno che all'esterno, per gli studi di fattibilità. In virtù di tale impegno, il principio di parità di trattamento interna/esterna sarà espressamente reso applicabile nella forme così previste alla fornitura degli studi di fattibilità, attualmente non oggetto di regolamentazione.

L'**Impegno n. 2** consente agli OLO di accedere alle informazioni sulla configurazione dei servizi di accesso utilizzati in ciascuna sede della stazione appaltante, sul presupposto che quest'ultima le divulghi in procedure a evidenza pubblica di rilevante valore economico. Si tratta di informazioni la cui diffusione non è imposta dalla regolamentazione vigente e che possono, in funzione delle circostanze, consentire agli OLO di costruire con maggior precisione la loro offerta, considerando le soluzioni tecniche più adatte alla precisa configurazione dei vari siti.

Informazioni come quelle oggetto dell'impegno consentono di valutare i risparmi di costo realizzabili in caso di fornitura di diversi servizi di accesso nella medesima sede del cliente, anche mediante la progettazione di soluzioni tecniche *ad hoc* che permettano ottimizzazioni delle modalità di fornitura¹¹.

¹¹ Ad esempio, su un accesso DSL simmetrico o in fibra è possibile configurare un'ampia gamma di servizi voce e dati.

In base al presente impegno, Telecom si obbliga a mettere a disposizione degli OLO, nelle modalità ivi indicate, le informazioni che essa stessa normalmente utilizza al fine di potere accertare l'eventuale esistenza di economie di scala o altre efficienze nella fornitura dei servizi di accesso.

Al fine di recepire le osservazioni pervenute nel *market test*, le informazioni oggetto dell'impegno sono state integrate con la specifica indicazione del numero dei canali voce attivati sugli accessi ISDN, i quali possono rappresentare un ulteriore parametro rilevante al fine di valutare, in ottica prospettica, le ottimizzazioni conseguibili nell'ambito delle condizioni tecnico-economiche di fornitura.

Come precisato nella Replica, Telecom ribadisce che le informazioni oggetto dell'Impegno n. 2 sono le medesime informazioni utilizzate dalle proprie divisioni commerciali ai fini della predisposizione delle offerte tecnico-economiche nell'ambito delle procedure di gara per la selezione del fornitore. Ogni altra informazione risulterebbe non proporzionata con l'oggetto del presente procedimento, poiché inerente allo specifico rapporto contrattuale in essere tra le funzioni commerciali di Telecom e i clienti finali¹².

I successivi **Impegni nn. 3, 4 e 5**, riguardanti le attività di assistenza tecnica che Telecom offre agli OLO, intendono migliorare complessivamente la qualità delle prestazioni di assistenza tecnica *end-to-end* (ossia relative ai servizi finali nella loro interezza) rese dagli OLO alla clientela affari, recependo ove possibile le indicazioni pervenute nel corso del *market test* e salvaguardando al contempo l'efficienza dei processi operativi gestiti dalla stessa Telecom.

Come descritto da Telecom in risposta alla richiesta di informazioni dell'AGCM in data 23.6.2011, l'assistenza tecnica *end-to-end* per la riparazione dei guasti dei servizi di accesso segnalati dai clienti finali può implicare interventi sulla componente *wholesale* (fornita da OA, come ad esempio il doppino telefonico o il servizio *bitstream*) e/o sulla componente *retail* (fornita da Telecom o da un OLO, che include eventuali apparati in centrale, il *modem* presso la sede del cliente, servizi di trasporto ulteriori a quelli di accesso).

Al riguardo, è opportuno evidenziare preliminarmente che OA gestisce le attività di manutenzione della rete di accesso con un'organizzazione territoriale suddivisa in oltre 500 aree cui afferiscono complessivamente oltre 20.000 lavoratori, che hanno il compito di garantire il mantenimento di un'adeguata qualità della rete¹³. La qualità della rete, che influisce sulla qualità dei servizi finali offerti da Telecom e dagli OLO, è oggetto di periodiche misurazioni e specifici obblighi, il cui mancato rispetto può comportare per Telecom conseguenze negative sul piano amministrativo e commerciale¹⁴.

Da anni Telecom è fortemente impegnata nel miglioramento della qualità dei propri servizi, attraverso investimenti dedicati alla rete di accesso e l'incremento dell'efficienza dei

¹² Ciò vale, ad esempio, con riguardo alle informazioni relative alle caratteristiche tecniche delle linee ADSL utilizzate dal cliente, le quali sono prive di utilità rispetto alle valutazioni di ottimizzazione degli accessi per sede (i relativi parametri sono, infatti, configurati in centrale, ovvero sono relativi alle caratteristiche del trasporto al di fuori della rete di accesso) e le relative esigenze sono definite dal bando di gara.

¹³ Ciascuna di tali aree gestisce sia attività di *provisioning* che di *assurance*.

¹⁴ Tali conseguenze possono includere sanzioni di tipo amministrativo e l'applicazione di penali nei rapporti contrattuali.

processi produttivi. Ciò le ha permesso di conseguire risultati positivi in termini di riduzione della frequenza dei guasti e dei correlati tempi medi di ripristino della funzionalità, con evidenti benefici per tutto il mercato¹⁵.

I risultati conseguiti sono anche frutto di una riduzione del ricorso a manodopera esterna per gli interventi di assistenza tecnica di competenza di Telecom. Infatti, Telecom ha riscontrato una maggiore efficienza dei processi gestiti attraverso la propria manodopera specializzata, rispetto a quelli affidati a imprese terze. Il maggior grado di efficienza delle prestazioni rese costituisce (e continuerà a costituire) uno dei principali criteri seguiti da Telecom nell'individuazione della manodopera cui affidare gli interventi di riparazione sulle parti di rete e sugli apparati di propria competenza.

Quindi, l'organizzazione delle attività di OA è finalizzata *in primis* a garantire un'adeguata qualità della rete di accesso.

In quest'ottica, occorre anche tenere conto che l'andamento degli interventi di *assurance* è fortemente discontinuo e geograficamente non omogeneo, poiché i guasti tecnici dipendono in ampia misura da fattori per loro natura non prevedibili, che possono svilupparsi con particolare intensità anche soltanto in aree limitate del territorio (agenti atmosferici, interventi di scavo di terzi, ecc.). Poiché esistono limiti obiettivi alla dislocazione di risorse sul territorio, OA è organizzata in modo tale da garantire con risorse interne un determinato numero di interventi e ricorre a risorse esterne principalmente per gestire i picchi di attività¹⁶.

La distribuzione delle attività tra manodopera interna ed esterna non può quindi essere programmata in anticipo, poiché risente delle diverse e mutevoli situazioni locali in ciascuna delle centinaia di aree operative gestite da OA. In tale situazione, il ricorso sistematico e generalizzato a un servizio di *system unico* di *assurance* eseguito da manodopera esterna – pure invocato dagli OLO nelle loro osservazioni – determinerebbe effetti negativi sia sull'efficienza complessiva delle attività di assistenza tecnica, sia sulla dinamica occupazionale di Telecom, dato che un numero significativo di risorse interne dedicate a tali attività risulterebbe ridondante.

Per queste ragioni, Telecom ha inizialmente proposto l'Impegno n. 3, che ha il pregio di garantire la disponibilità di un servizio di *assurance end-to-end* (che quindi include le attività di competenza sia di OA che degli OLO), indipendentemente dalla assegnazione delle attività a manodopera interna o esterna.

Nel prendere atto delle osservazioni ricevute nel corso del *market test*, rispetto alle quali si rinvia alla Replica, Telecom continua a ritenere che questo impegno comporti per il

¹⁵ Ad esempio, gli indicatori di qualità di cui alla Delibera 254/04/CSP mostrano una riduzione del tasso medio di malfunzionamento delle linee di accesso dal 16,3% nel 2005 al 10% nel primo semestre 2011. In relazione ai tempi di ripristino dei guasti, nel periodo settembre 2009-dicembre 2010, l'Organo di Vigilanza ha rilevato un significativo miglioramento degli indicatori dei livelli chiave delle prestazioni (*key performance indicators* o KPI). Infatti, nel periodo indicato si è verificata una riduzione dei tempi medi di riparazione del guasto di circa il 15% per i servizi di fonia e di circa il 30% per i servizi di accesso a banda larga (cfr. Organo di Vigilanza, Relazione Annuale 2010, pagg. 42 ss; Relazione Annuale 2011, pagg. 135 ss.).

¹⁶ Diversamente da Telecom, molti operatori europei utilizzano soltanto manodopera interna per la gestione delle attività di assistenza tecnica sulla rete di accesso, principalmente in funzione delle diverse normative nazionali in materia di lavoro.

mercato una soluzione efficiente e adeguata a risolvere le preoccupazioni illustrate nel Provvedimento di Avvio.

Ciò anche perché, come evidenziato in replica ad alcune osservazioni degli OLO, tale impegno non comporta alcun tipo di effetto né sugli accordi attualmente esistenti, né sulla possibilità di negoziare in futuro accordi commerciali. A tale riguardo, si ribadisce che gli OLO potranno continuare a negoziare accordi di *system unico* di *assurance* analoghi a quelli in essere sia con le imprese terze sia con Telecom, laddove sussistano condizioni di efficienza e di reciproco interesse. Pertanto, lungi dal ridurre la sfera di autonomia degli OLO, Telecom si è limitata a proporre uno strumento nuovo e aggiuntivo rispetto alle modalità esistenti e agli accordi commerciali che, in tale ambito, possono essere raggiunti tra le parti sul mercato.

Per di più, come naturale conseguenza del fatto che la prestazione di servizi di assistenza *end-to-end* comporta l'intervento di soggetti diversi nei vari ambiti di competenza, le parti (Telecom, OLO e le imprese terze eventualmente coinvolte) possono essere interessate a negoziare accordi commerciali volti a un coordinamento delle rispettive attività. A riprova, nel corso del tempo Telecom ha negoziato e concluso a tal fine accordi con gli OLO, senza esservi in alcun modo obbligata dalla normativa vigente o da impegni in precedenza assunti. Gli incentivi a negoziare questi accordi resterebbero inalterati anche in seguito a un'eventuale accettazione dell'Impegno n. 3.

In ogni caso, al fine di chiarire ulteriormente come non si voglia incidere sull'autonomia organizzativa e negoziale degli OLO, e ferme restando tutte le ulteriori possibilità di accordi commerciali che possano essere raggiunti ai fini dello svolgimento delle attività di assistenza tecnica, Telecom ritiene opportuno proporre ulteriori impegni che rispondono alle osservazioni degli OLO, ancorché non condivise.

In particolare, gli Impegni nn. 4 e 5 prevedono la fornitura anticipata di informazioni sulle imprese esterne che Telecom intende utilizzare in ciascuna area territoriale e l'offerta di un ulteriore SLA per le prestazioni di *assurance* fornite da OA, specificamente predisposto per soddisfare esigenze tipiche delle procedure a evidenza pubblica.

Tali impegni rispondono alle osservazioni degli OLO asseritamente non interessati all'Impegno n. 3 e inclini quindi a preferire forme organizzative diverse per la fornitura di servizi di *assurance end-to-end*, come la possibilità di negoziare un *system unico* direttamente con le imprese terze, per i casi in cui Telecom decida di assegnare loro lo svolgimento di attività di *assurance* di sua competenza.

Con l'assunzione di tali ulteriori impegni la gamma complessiva delle opzioni a disposizione di ciascun OLO per programmare e organizzare le proprie attività, in vista della partecipazione alle gare indette dai clienti finali, si arricchisce notevolmente rispetto alla situazione attuale.

Ciò premesso, di seguito illustriamo in maggior dettaglio per ciascun impegno le ragioni ulteriori che lo rendono idoneo a superare le preoccupazioni espresse nel Provvedimento di Avvio, con riguardo ai presunti problemi incontrati dagli OLO nella predisposizione di offerte competitive nelle gare per la selezione del fornitore.

L'**Impegno n. 3** consente agli OLO di fornire alla grande clientela affari un servizio di assistenza tecnica integrato, in grado di gestire anche in un unico intervento le segnalazioni di

guasto relative al servizio finale di connettività di accesso, anche a banda larga, mediante il ricorso alla manodopera specializzata utilizzata da Telecom.

Infatti, il servizio di *System Unico di Assurance* permette lo svolgimento contestuale di tutte le attività necessarie alla riparazione del guasto segnalato, che potranno anche essere completate in un unico intervento. Inoltre, il collaudo finale integrato, svolto anche in coordinamento con l'OLO richiedente, garantisce una verifica del funzionamento complessivo dell'impianto, favorendo così l'efficacia e la rapidità degli interventi di riparazione e superando la ripartizione delle competenze tra i servizi tecnici di Telecom e dell'OLO.

Anche dal punto di vista contrattuale l'Impegno n. 3 consente una gestione semplificata degli interventi di *assurance end-to-end*, poiché gli OLO interessati stipulerebbero un contratto unicamente con Telecom, la quale resterebbe responsabile della gestione dell'intero servizio, anche nei casi in cui si avvalga di manodopera esterna.

L'Impegno consentirà inoltre agli OLO di interagire ancor più direttamente con il personale della funzione OA, con riguardo ai concreti aspetti operativi delle prestazioni di *assurance* richieste. Infatti, nella fornitura del servizio di *System Unico di Assurance*, Telecom fornirà agli OLO le informazioni necessarie a contattare il personale di riferimento della funzione OA direttamente responsabile per gli interventi di riparazione, mentre la funzione NWS sarà incaricata dei compiti di gestione contrattuale del rapporto.

In tal modo, qualora così ritengano, gli OLO potranno gestire ancor più agevolmente i processi di *assurance* su base *end-to-end*, beneficiando della esperienza e delle competenze tecniche di OA nonché di ulteriore flessibilità nella modulazione dei servizi di riparazione. Inoltre, grazie alle sinergie sviluppate e alla possibilità di migliore coordinamento nella fornitura di un servizio di *assurance* integrato da parte della medesima manodopera specializzata, tale Impegno consentirà di aumentare la rapidità e l'efficacia degli interventi tecnici *end-to-end*.

Tale Impegno risponde specificamente alle istanze degli OLO, che apparentemente desiderano essere ancor più competitivi nella fornitura di servizi di assistenza tecnica *end-to-end* ai clienti finali, nell'ambito della partecipazione a gare per l'affidamento di servizi di comunicazione. Tenendo conto delle preoccupazioni espresse nel Provvedimento di Avvio, l'Impegno riguarda specificamente le procedure di gara di dimensioni significative.

Parallelamente, per le attività di assistenza tecnica diverse da quelle di cui all'Impegno n. 3, l'**Impegno n. 4** promuove una piena trasparenza e informazione degli OLO in merito alle imprese terze che la stessa Telecom intenda utilizzare in caso di ricorso a manodopera esterna per gli interventi di propria competenza. Si tratta quindi di un impegno finalizzato a fornire un'alternativa al servizio di *System Unico* di cui all'Impegno n. 3, rafforzando la possibilità per gli OLO di organizzare altre modalità di *system unico*.

In particolare, tale obbligo informativo consentirà agli OLO di pianificare con largo anticipo eventuali attività negoziali con le imprese incluse nella lista fornita da Telecom in base all'impegno, disciplinando liberamente e direttamente con queste ultime l'affidamento delle attività di assistenza tecnica di propria competenza. Conoscendo in anticipo l'identità delle imprese terze cui Telecom potrebbe affidare lo svolgimento delle prestazioni di *assurance* relative ai Servizi Regolamentati, gli OLO potranno altresì organizzarsi per

monitorare in tempo reale tutti gli interventi di *assurance* realizzati da tali imprese con riguardo ai servizi *end-to-end* forniti alla clientela affari.

L'Impegno n. 4 favorisce così lo sviluppo del *system unico* con imprese terze, ampliandone potenzialmente l'ambito di applicazione. Infatti, a differenza di quanto previsto dagli accordi di *system unico* di *assurance* in essere con alcuni operatori in relazione alla fornitura dei servizi di accesso disaggregato¹⁷, tale impegno beneficerebbe tutti gli OLO e, dal punto di vista oggettivo, si applicherebbe a tutti i Servizi Regolamentati utilizzati dagli OLO stessi per la fornitura dei servizi di comunicazione alla propria clientela affari. Inoltre, l'Impegno n. 4 non è limitato alle sole procedure di selezione del fornitore, ma riguarda tutta la clientela non residenziale.

Pertanto, in virtù degli Impegni nn. 3 e 4, gli OLO potranno scegliere, alternativamente, se avvalersi del servizio di *assurance* di tipo *end-to-end* di cui all'Impegno n. 3 o affidare autonomamente le attività di propria competenza a imprese esterne, disponendo in tal caso in via anticipata, sulla base dell'Impegno n. 4, dell'indicazione delle imprese esterne alle quali Telecom potrà affidare su base territoriale l'esecuzione delle attività di *assurance* di propria competenza.

L'Impegno n. 5 offre un nuovo SLA unico e semplificato per le prestazioni di *assurance* relative ai servizi di accesso forniti da Telecom, dedicato alle procedure di selezione del fornitore per servizi di telecomunicazioni con valore complessivo a base d'asta superiore a € 1 milione.

La struttura semplificata dello SLA gare – che prevede un termine unico di risoluzione del guasto, indipendentemente dalla tipologia di servizio di accesso (ULL, *bitstream*, WLR, linee affittate) acquistata all'ingrosso dall'OLO per la fornitura del servizio di connettività al cliente finale – agevola la partecipazione degli OLO stessi alle suddette gare consentendo loro di risolvere con maggiore facilità i problemi di coordinamento tra i requisiti di gara e i diversi SLA attualmente previsti dalle offerte di riferimento di Telecom.

Inoltre, le condizioni previste dallo SLA gare, anche grazie alla struttura semplificata, risultano complessivamente migliori rispetto agli SLA base attualmente disponibili per i vari servizi. Pertanto, la disponibilità di tale SLA garantirebbe agli OLO uno strumento aggiuntivo rispetto agli SLA base e SLA plus previsti dalle offerte di riferimento, che consente loro di diversificare le strategie competitive nell'ambito delle gare e di offrire servizi di assistenza tecnica ancora più rapidi ed efficaci di quelli attualmente offerti, bilanciando adeguatamente il ricorso ai vari SLA disponibili in funzione delle esigenze della stazione appaltante.

In tal modo, l'Impegno n. 5 risponde specificamente alle preoccupazioni concorrenziali espresse nel Provvedimento di Avvio con riguardo alla presunta mancata fornitura da parte di Telecom di servizi all'ingrosso dedicati alle grandi gare.

Da ultimo, l'Impegno n. 6 offre agli OLO un'informazione ancor più completa e dettagliata degli interventi pianificati per la desaturazione delle centrali chiuse alla

¹⁷ Ad esempio, gli accordi di *system unico* di *assurance* conclusi con Wind S.p.A. e Fastweb S.p.A., pur identificando le imprese terze potenzialmente incaricate dei servizi di assistenza tecnica, sono circoscritti ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso e hanno una durata limitata.

commercializzazione dei servizi su DSLAM ATM¹⁸. Peraltro, i vantaggi derivanti dalla fornitura agli OLO di tali informazioni sono stati riscontrati anche dall'Organo di Vigilanza di Telecom, che ha espresso il proprio favore rispetto all'eventuale introduzione di modifiche volte a rendere ancor più efficaci le procedure esistenti.

In particolare, la predisposizione e la pubblicazione delle Linee Guida fornisce agli OLO un quadro di riferimento chiaro con riguardo alla tipologia di interventi di ampliamento generalmente effettuati da Telecom e ai relativi tempi di svolgimento¹⁹.

Inoltre, la comunicazione sulle previsioni di riapertura delle centrali sature garantisce agli OLO la preventiva conoscenza per ciascuna centrale degli interventi di ampliamento previsti, della relativa tipologia e dei tempi di attesa stimati per la riapertura della centrale, con indicazione del mese o del trimestre di riferimento.

Le informazioni contemplate dall'impegno in esame agevoleranno ulteriormente gli OLO nella pianificazione delle proprie attività di commercializzazione e nella gestione degli ordinativi di attivazione.

* * *

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.

¹⁸ Gli interventi di adeguamento della tratta di *backhauling* comportano la riapertura delle centrali interessate anche con riguardo ai servizi x-DSL simmetrici, ove già commercializzati, qualora siano presenti porte libere (non è invece possibile installare porte nuove, perché ne è cessata la commercializzazione da parte delle imprese fornitrici).

¹⁹ Nella pianificazione degli interventi di desaturazione delle centrali, Telecom segue criteri oggettivi che tengono conto della domanda potenziale di tutti gli operatori nell'area interessata.