

## ALLEGATO A

### Proposta di impegni

#### Premesse

##### *Gli obiettivi*

I presenti impegni (“Impegni”) offerti da Telecom Italia S.p.A. (“Telecom”) sono volti a integrare e rafforzare le disposizioni della Delibera n. 152/02/CONS e il quadro regolamentare vigente in materia di parità di trattamento, sia tecnica che economica, con riferimento ai processi di produzione dei servizi di accesso all’ingrosso da parte della funzione Open Access di Telecom (“Open Access”), a garantire la trasparenza dei piani tecnici per il miglioramento della qualità dei servizi forniti e lo sviluppo della rete fissa di accesso, nonché a promuovere lo sviluppo di infrastrutture di accesso di nuova generazione nell’ottica di assicurare la realizzazione di una rete aperta. Nel complesso, gli Impegni perseguono quattro obiettivi principali:

- (a) offrire garanzie aggiuntive di parità di trattamento tra le funzioni commerciali di Telecom e gli altri operatori di comunicazioni elettroniche che acquistano servizi di accesso all’ingrosso presso Telecom (“Operatori”);
- (b) assicurare la soddisfazione degli Operatori e dei clienti finali, mediante lo sviluppo e il miglioramento qualitativo della rete fissa d’accesso e dei relativi servizi;
- (c) rendere l’evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom più trasparente per gli Operatori;
- (d) garantire il mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di nuova generazione.

##### *I Servizi SPM e di Co-locazione*

Ai fini dei presenti Impegni, si definiscono “Servizi SPM”:

- (i) i servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa inclusi nella lista di seguito fornita che, secondo i provvedimenti di analisi dei mercati adottati dall’Autorità ai sensi del Decreto Legislativo 1.8.2003, n. 259 (“Codice delle comunicazioni elettroniche”), Telecom deve fornire agli Operatori a condizioni regolamentate, poiché dispone di un significativo potere di mercato (“SPM”) nei mercati nn. 11, 12 e 13 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE;
- (ii) il servizio di *wholesale line rental* (“WLR”), la cui fornitura è imposta dalla Delibera n. 33/06/CONS con riferimento ai mercati nn. 1 e 2 della Raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE.

I Servizi SPM includono esclusivamente e tassativamente i seguenti servizi:

1. “Servizi SPM del mercato n. 11”, disciplinati dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche*”, ossia

- a) servizi di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. *full unbundling*), su coppia attiva o non attiva, forniti mediante:
  - una coppia simmetrica in rame per ISDN BRA, POTS, ADSL, SHDSL e VDSL;
  - due coppie simmetriche in rame per HDSL, ISDN PRA;
  - due coppie simmetriche in rame per sistemi DECT;
- b) servizi di c.d. *unbundling* dati, su coppia attiva o non attiva, forniti mediante una coppia simmetrica in rame per ADSL;
- c) servizi di c.d. *unbundling* virtuale;
- d) servizi di c.d. canale numerico;
- e) servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. *subloop unbundling*), su coppia attiva o non attiva, forniti mediante una coppia simmetrica in rame per VDSL;
- f) servizi di c.d. *shared access* (“SA”), ossia di accesso condiviso a livello di rete locale metallica, forniti mediante una coppia simmetrica in rame per ADSL.

Nella relativa offerta di riferimento, tutti i Servizi SPM del mercato n. 11 sono disciplinati da un *Service Level Agreement*, contenente le condizioni di fornitura del servizio (“SLA”). Per i servizi di *full unbundling* e *unbundling* dati sono disponibili anche condizioni di fornitura migliori rispetto a quelle standard (“SLA plus”), in relazione alle prestazioni di *assurance*.

2. “Servizi SPM del mercato n. 12”, disciplinati dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi bitstream e relativi servizi accessori*”, ossia

- a) servizi di accesso c.d. *bitstream* con interconnessione ai nodi *parent* o *distant* ATM o a nodo remoto IP<sup>1</sup>, forniti mediante:
  - linee di accesso *bitstream* asimmetriche ADSL, condivise o dedicate (c.d. *naked*);
  - linee di accesso *bitstream* simmetriche SHDSL e HDSL<sup>2</sup>;
  - linee di accesso *bitstream* SDH (simmetriche su portante in fibra ottica);
  - banda di *backhaul* (VP/VC), con

---

<sup>1</sup> L’interconnessione al nodo ATM *distant*, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura del servizio di trasporto ATM tra i nodi *parent* e *distant* a condizioni economiche commerciali. Analogamente, l’interconnessione al nodo IP, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura dei servizi di conversione e consegna a livello IP a condizioni tecniche ed economiche definite su base commerciale.

<sup>2</sup> Data l’evoluzione tecnologica e la disponibilità dei relativi apparati sul mercato, la tecnologia di accesso HDSL non è più utilizzata, in linea di principio, per le nuove attivazioni (“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2008: Servizi bitstream*”, pag. 40).

- classe di servizio ATM ABR (modello banda condivisa VP e modello banda dedicata VC);
  - classe di servizio ATM VBR-RT (modello banda dedicata VC);
  - classe di servizio ATM CBR (modello banda dedicata VC);
- b) servizi di accesso *bitstream* con interconnessione al DSLAM ATM, disponibili negli stadi di linea (“SL”) dotati di DSLAM ATM di Telecom e non aperti ai servizi di accesso disaggregato di *full unbundling* e SA, forniti mediante coppie di accesso per ADSL o SHDSL (queste ultime sono incluse tra i Servizi SPM del mercato n. 11) e componenti del DSLAM ATM dedicate all’Operatore;
- c) servizi di accesso *bitstream* con interconnessione ai nodi *parent* o *distant* Ethernet o a nodo remoto IP<sup>3</sup>, forniti mediante:
- linee di accesso *bitstream* asimmetriche ADSL, condivise o dedicate (c.d. *naked*);
  - banda di *backhaul* (VLAN), con
    - VLAN con classe di servizio CoS = 0;
    - VLAN con classe di servizio CoS = 1;
- d) servizi di accesso *bitstream* con interconnessione al DSLAM Ethernet, disponibili negli SL dotati di DSLAM Ethernet di Telecom e non aperti ai servizi di accesso disaggregato di *full unbundling* e SA, forniti mediante:
- coppie di accesso in rame per ADSL (queste ultime sono incluse tra i Servizi SPM del mercato n. 11) e componenti del DSLAM Ethernet dedicate all’Operatore;
  - linee di accesso *bitstream* asimmetriche ADSL, condivise e *naked*.

Nella relativa offerta di riferimento, tutti i Servizi SPM del mercato n. 12 sono disciplinati da uno SLA. Per tutte le tipologie di linee di accesso su piattaforma ATM, Ethernet e IP, sono disponibili SLA *plus* in relazione alle prestazioni di *provisioning* e *assurance*.

3. “Servizi SPM del mercato n. 13”, disciplinati dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating)*”, dall’“*Offerta di Circuiti Parziali*” e dall’“*Offerta di Collegamenti Diretti Wholesale*”, ossia:

- (a) circuiti c.d. *terminating* in tecnologia analogica tra il punto di consegna della rete trasmissiva di Telecom e l’apparato presso la sede del cliente

---

<sup>3</sup> L’interconnessione al nodo Ethernet *distant*, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura del servizio di trasporto Ethernet tra i nodi *parent* e *distant* a condizioni economiche commerciali. Analogamente, l’interconnessione al nodo IP, presente in offerta di riferimento, prevede la fornitura dei servizi di conversione e consegna a livello IP a condizioni tecniche ed economiche definite su base commerciale.

- finale dell'Operatore, che includono i collegamenti realizzati per mezzo di circuiti con interfaccia analogica a 2 o 4 fili in qualità normale (raccomandazione ITU-T M.1040) o speciale (raccomandazione ITU-T M.1020);
- (b) circuiti *terminating* in tecnologia digitale con velocità tra 1,2 Kbit/s e 2,5 Gbit/s, tra il punto di consegna della rete trasmissiva di Telecom e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore<sup>4</sup>;
  - (c) collegamenti multi-punto analogici e digitali con velocità fino a 19,2 Kbit/s, tra il punto di consegna della rete trasmissiva di Telecom e due o più apparati presso le sedi dei clienti finali dell'Operatore;
  - (d) circuiti parziali con velocità compresa tra 64Kbit/s e 155Mbit/s all'interno di un distretto telefonico, tra il nodo dell'Operatore e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore stesso;
  - (e) collegamenti diretti con interfaccia analogica (c.d. CDA), tra il nodo dell'Operatore e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore stesso, che includono i collegamenti realizzati per mezzo di circuiti con interfaccia analogica a 2 o 4 fili in qualità normale (raccomandazione ITU-T M.1040) o speciale (raccomandazione ITU-T M.1020);
  - (f) collegamenti diretti numerici con velocità compresa tra 1,2 Kbit/s e 2,5 Gbit/s, tra il nodo dell'Operatore e l'apparato presso la sede del cliente finale dell'Operatore stesso;
  - (g) collegamenti multi-punto analogici o digitali con velocità fino a 19,2 Kbit/s, tra il nodo dell'Operatore e due o più apparati presso le sedi della clientela finale dell'Operatore stesso;
  - (h) rete privata virtuale dedicata (“RPVD”) fino a 2Mbit/s, realizzata fra tre o più sedi dei clienti finali dell'Operatore e costituita da terminazioni collocate presso tali sedi con velocità 64Kbit/s, Nx64Kbit/s fino a 2048Kbit/s nonché da flussi trasmissivi definiti tra le stesse con velocità 64Kbit/s, Nx64Kbit/s fino a 768Kbit/s;
  - (i) RPVD ad alta capacità, che estende la rete di cui alla precedente lett. h) ai collegamenti a elevata velocità (2 Mbit/s, 34 Mbit/s, 155 Mbit/s, 622 Mbit/s e 2,5 Gbit/s) con prestazioni di definizione e configurazione delle terminazioni di rete e dei collegamenti di competenza dell'Operatore.
4. “Servizio WLR”, disciplinato dall’“*Offerta di Riferimento di Telecom Italia per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)*”, ossia la rivendita all'ingrosso del servizio telefonico di base (POTS) e avanzato (ISDN), associato al canone di abbonamento corrisposto dai clienti residenziali e non residenziali attestati sulla rete telefonica pubblica di Telecom e fornito mediante:

---

<sup>4</sup> La componente di accesso del circuito *terminating* è realizzata su rete in rame fino alla velocità di 2 Mbit/s e su collegamenti in fibra ottica per velocità superiori.

- linee attive (ossia, linee della rete locale di accesso di Telecom già in uso da parte di un cliente finale) e linee non attive e installate (ossia linee della rete locale di accesso di Telecom installate, ma non utilizzate da parte di un cliente finale), attestare sulla rete telefonica pubblica di Telecom e relative alle utenze POTS e ISDN;
- linee non attive da installare e attestare sulla rete telefonica pubblica di Telecom, relative alle utenze POTS e ISDN.

Per chiarezza, ai fini dei presenti Impegni, non rientrano nella definizione di Servizi SPM tutti i restanti prodotti e servizi di comunicazioni elettroniche offerti da Telecom e non indicati nel predetto elenco.

Ai fini dei presenti Impegni, si definiscono “Servizi di Co-locazione” i servizi di fornitura agli Operatori di spazi tecnologicamente attrezzati per l’attestazione dei collegamenti fisici e per l’installazione di telai idonei ad alloggiare apparati e cavi, che sono disciplinati dall’“*Offerta Servizi di co-locazione*” di Telecom funzionale all’erogazione dei Servizi SPM del mercato n. 11 e redatta ai sensi della normativa vigente.

#### *La struttura degli Impegni*

I presenti Impegni sono articolati in gruppi numerati da 1 a 14 (“Gruppi di Impegni”) e talune disposizioni accessorie.

I Gruppi di Impegni nn. 1-10 riguardano i procedimenti di natura regolamentare di cui alle Delibere nn. 626/07/CONS, 133/08/CONS, 145/08/CONS, 183/08/CONS e 184/08/CONS e producono effetti anche sulle condotte contestate nei procedimenti sanzionatori avviati con provvedimenti di contestazione nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

I Gruppi di Impegni nn. 11-14 riguardano i suddetti procedimenti sanzionatori e producono anche ulteriori effetti benefici per la concorrenza.

I punti nn. 15-17 degli Impegni indicano le condizioni che regolano la variazione, la scadenza, la limitazione dell’efficacia e la modulazione degli effetti degli Impegni. Anche tali punti contengono disposizioni rilevanti ai fini di tutti i procedimenti interessati dagli Impegni.

Le presenti premesse costituiscono parte integrante degli Impegni.

### **1. Gruppo di Impegni n. 1: istituzione di: (i) un nuovo processo di *delivery* dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti *wholesale***

#### **Nuovo processo di *delivery* dei Servizi SPM**

- 1.1. Telecom creerà un nuovo processo unitario di *delivery* (“Nuovo Processo di *Delivery*”), con l’obiettivo di: (i) offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza della parità di trattamento interna-esterna nella produzione e fornitura dei Servizi SPM; (ii) migliorare la qualità complessiva dei servizi offerti ai clienti finali e agli Operatori che acquistano Servizi SPM presso la funzione Wholesale. Resta inteso che, in continuità con gli attuali processi di fornitura, il Nuovo Processo di *Delivery* gestirà le prestazioni di attivazione, cessazione, variazione e migrazione relative ai Servizi SPM, senza differenziare gli ordinativi provenienti dagli Operatori da quelli delle funzioni commerciali di Telecom.

- 1.2. Nel Nuovo Processo di Delivery, gli ordinativi dei Servizi SPM provenienti dalle funzioni commerciali di Telecom e dagli Operatori, pur continuando a essere trattati con grado di priorità dipendente dall'ordine temporale di ricevimento (*first come first served*), saranno organizzati in funzione della tipologia di servizio, del livello di qualità prescelto al momento dell'ordine e della complessità tecnica degli interventi correlati.
- 1.3. Ai fini di cui al punto 1.2., nei tracciati record degli ordinativi dei Servizi SPM inoltrati sui sistemi di supporto del Nuovo Processo di Delivery saranno introdotti i seguenti campi aggiuntivi, da compilare a cura dell'Operatore richiedente:
  - 1.3.1. “*Codice di qualità per la clientela dell'Operatore*”, che individuerà il livello di qualità prescelto al momento dell'ordinativo;
  - 1.3.2. “*Codice esigenze di delivery*”, che individuerà particolari esigenze di *delivery* per il cliente;
  - 1.3.3. “*Data previsto intervento*”, che individuerà la data in cui l'Operatore richiede l'intervento dei tecnici di rete. L'Operatore potrà: (i) compilare tale campo in fase di immissione di un nuovo ordinativo o di gestione di un ordinativo sospeso per irreperibilità del cliente; (ii) fornire ulteriori informazioni (recapiti alternativi o altro) utili per completare il processo di *delivery* ed evitare possibili annullamenti o esigenze di reiterazione dell'ordinativo. Telecom utilizzerà tale campo per confermare e/o modificare la data richiesta dall'Operatore e conseguentemente pianificare l'intervento dei tecnici di rete, con l'obiettivo di migliorare la propria interazione con le strutture operative di rete e di assistenza alla clientela degli Operatori.
- 1.4. Il Nuovo Processo di Delivery e i relativi sistemi di supporto forniranno agli Operatori la possibilità di verificare costantemente lo stato dei propri ordinativi, accedendo almeno alle seguenti informazioni:
  - 1.4.1. data in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il cliente finale, incluse possibili modifiche successive;
  - 1.4.2. eventuali tentativi non riusciti di contattare il cliente finale;
  - 1.4.3. informazioni di carattere tecnico sui servizi forniti.
- 1.5. Su domanda dell'Operatore, gli ordinativi inoltrati in relazione ai Servizi SPM di seguito indicati potranno essere mantenuti in una lista di attesa c.d. a coda unica, qualora risultino indisponibili le risorse sulla rete fissa di accesso di Telecom, necessarie per la loro esecuzione. Nella lista di attesa c.d. a coda unica, gli ordinativi saranno soddisfatti nel momento in cui la risorsa necessaria si renda disponibile, secondo l'ordine di priorità di cui al punto 1.2., senza necessità che l'Operatore invii ulteriori richieste o conferme. La lista di attesa c.d. a coda unica si applicherà a tutti i Servizi SPM che richiedano nuove risorse impiantistiche della rete di distribuzione o giunzione, ossia:
  - (a) WLR su linea non attiva;
  - (b) *full unbundling* (ULL) su linea non attiva;
  - (c) *unbundling* dati (ULL dati) su linea non attiva;
  - (d) *bitstream* asimmetrico *naked*;

- (e) *bitstream* simmetrico;
- (f) circuito *terminating* (circuito parziale, circuito diretto numerico).

1.6. Telecom istituirà un tavolo tecnico con funzioni consultive con la partecipazione degli Operatori interessati, per analizzare congiuntamente le modalità e i criteri attuativi del Nuovo Processo di Delivery. In particolare, nell'ambito del tavolo tecnico, potranno essere analizzati:

- 1.6.1. i valori da assegnare ai codici di cui ai punti 1.3.1. e 1.3.2.;
- 1.6.2. i criteri di priorità da adottare nel Nuovo Processo di Delivery in funzione degli elementi di flessibilità di cui ai punti 1.2. e 1.3.;
- 1.6.3. le informazioni che Telecom e gli Operatori devono scambiarsi per coordinare il Nuovo Processo di Delivery;
- 1.6.4. le modalità e informazioni rilevanti per le verifiche da parte degli Operatori sullo stato dei propri ordinativi, secondo quando indicato al punto 1.4.

I lavori del tavolo tecnico saranno avviati entro un mese dall'approvazione degli Impegni e dovranno concludersi entro 2 mesi dalla data di prima convocazione.

#### **Modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione**

1.7. In relazione ai Servizi di Co-locazione, Telecom:

- 1.7.1. definirà procedure che, in caso di saturazione delle risorse, avviino le necessarie attività di analisi e progettazione finalizzate al reperimento di nuove risorse;
- 1.7.2. predisporrà una banca dati sugli spazi disponibili nei piani di Telecom nelle centrali, in aggiunta a quelli già noti e censiti per le sale dedicate agli Operatori. Tale banca dati, denominata "*DB disponibilità spazi*", sarà aggiuntiva rispetto a quella prevista dalla normativa vigente (denominata "*DB co-locazione*");
- 1.7.3. introdurrà, con riguardo ai siti di co-locazione che non richiedano interventi di costo superiore a € 27.500 per i Servizi di Co-locazione virtuale e a € 75.000 per i Servizi di Co-locazione fisica, una nuova offerta commerciale per i contributi di allestimento e/o ampliamento, aggiuntiva rispetto a quelle presenti nell'"*Offerta Servizi di co-locazione*" di Telecom. La nuova offerta sarà basata su un listino contenente prezzi forfettari *una tantum*, organizzati in funzione delle esigenze progettuali degli Operatori e calcolati in base alle risultanze della contabilità regolatoria e della serie storica dei costi medi sostenuti nel tempo per le singole attività elementari necessarie per allestire un sito.
- 1.7.4. predisporrà *report* trimestrali sulla qualità delle forniture relative ai siti di co-locazione, contenenti le informazioni rilevanti e, in particolare, almeno quelle relative ad autorizzazioni di accesso, pulizie, manutenzione e accompagnamento.

#### **Nuovi sistemi di gestione dei clienti *wholesale***

1.8. Al fine di (i) migliorare l'assistenza e la qualità del servizio offerto agli Operatori e (ii) aumentare la trasparenza sullo stato della rete fissa di accesso, Telecom istituirà:

- 1.8.1. un nuovo sistema unitario di *customer relationship management* per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli Operatori e la funzione Wholesale, in relazione alla fornitura dei Servizi SPM e dei Servizi di Co-locazione (“Sistema CRM Wholesale”);
- 1.8.2. un nuovo portale *wholesale* che agevoli l’interazione tra Telecom e gli Operatori (“Portale Wholesale”).
- 1.9. Il Sistema CRM Wholesale integrerà in un unico ambiente tutte le funzionalità degli attuali sistemi tecnico commerciali “*Pitagora*”, relativi ai diversi gruppi di Servizi SPM.
- 1.10. Il Sistema CRM Wholesale impiegherà tecnologie informatiche idonee a consentire lo sviluppo di nuove funzionalità mediante operazioni di configurazione di dati, riducendo il ricorso alla scrittura di *software* dedicato.
- 1.11. Il Sistema CRM Wholesale sarà integrato con i sistemi di supporto relativi al Nuovo Processo di Delivery, con quelli di *assurance* di Open Access e con le banche dati di Open Access e della funzione Network, in modo da consentire l’accesso, in un unico ambiente integrato, alle informazioni sui servizi e sugli elementi di rete impiegati dagli Operatori o di potenziale rilievo ai fini della fornitura dei Servizi SPM e dei Servizi di Co-locazione.
- 1.12. In aggiunta alle modalità di comunicazione attualmente offerte dai sistemi “*Pitagora*”, il Portale Wholesale utilizzerà modalità di comunicazione di tipo “*xml*”, con maschere “*xsd standard*”, in linea con il modello tipico delle comunicazioni B2B.
- 1.13. Nell’ambito del Sistema CRM Wholesale e del Portale Wholesale, Telecom introdurrà le seguenti nuove funzionalità per gli Operatori:
  - 1.13.1. la c.d. “*Analisi in prevendita*”, che consentirà agli Operatori di conoscere *on line*, al momento del contatto commerciale e prima della conclusione di un contratto, la disponibilità delle risorse necessarie alla conclusione del contratto stesso;
  - 1.13.2. il “*Supporto al Delivery*”, che agevolerà l’interazione tra Open Access e gli Operatori nel coordinamento delle attività di *delivery*, garantendo a Open Access la possibilità di comunicare agli Operatori informazioni sullo stato dell’ordinativo (inclusa la data fissata per il previsto intervento del tecnico e possibili impedimenti imputabili al cliente) e ricevere dagli Operatori eventuali istruzioni in merito;
  - 1.13.3. il “*Data Warehouse KO*”, che raccoglierà le segnalazioni di scarto, incluse le relative causali, inviate agli Operatori almeno nei 2 anni precedenti, a fronte delle loro richieste di Servizi SPM. Il “*Data Warehouse KO*” sarà dotato di adeguati strumenti di reportistica e analisi statistica che consentiranno analisi congiunte tra Telecom e gli Operatori;
  - 1.13.4. il “*Reporting Assurance*”, che metterà a disposizione degli Operatori, attraverso il Portale Wholesale, un insieme di funzionalità per l’estrazione e l’analisi di dati sui livelli qualitativi delle attività di *assurance* relative ai Servizi SPM erogati;

- 1.13.5. il “*Supporto ai Servizi di Co-locazione*”, che consentirà agli Operatori (i) l’accesso *on line* alla nuova banca dati denominata “*DB disponibilità spazi*” di cui al punto 1.7.2. e (ii) l’accesso *on line* alla banca dati attualmente denominata “*Studi di Fattibilità*”, per lo scambio di informazioni tra i singoli Operatori e Telecom volto a favorire la rapida definizione delle migliori soluzioni progettuali nonché il monitoraggio dell’avanzamento delle relative attività di realizzazione.
- 1.14. Telecom istituirà un tavolo tecnico con funzioni consultive con la partecipazione degli Operatori interessati, per analizzare congiuntamente le modalità e i criteri attuativi delle nuove funzionalità di cui al punto 1.13. I lavori del tavolo tecnico saranno avviati entro un mese dall’approvazione degli Impegni e dovranno concludersi entro 2 mesi dalla data di prima convocazione.

#### **Adeguamento delle offerte di riferimento**

- 1.15. Con l’approvazione dell’Autorità e nel rispetto della normativa vigente, Telecom integrerà in tempo utile gli SLA, gli SLA *plus*, le condizioni economiche e i manuali operativi previsti dalle offerte di riferimento per i Servizi SPM, nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery e dei nuovi sistemi a coda unica.

#### **Termini di attuazione**

- 1.16. I documenti progettuali del Nuovo Processo di Delivery saranno predisposti entro 3 mesi dalla data di approvazione degli Impegni, con riferimento a:
- 1.16.1. i Servizi SPM del mercato n. 11;
  - 1.16.2. i Servizi SPM del mercato n. 12;
  - 1.16.3. i Servizi SPM del mercato n. 13;
  - 1.16.4. il Servizio WLR.
- 1.17. I documenti progettuali relativi alle modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione, di cui al punto 1.7., saranno predisposti entro 3 mesi dalla data di approvazione degli Impegni.
- 1.18. I programmi dettagliati di attuazione del Nuovo Processo di Delivery e delle modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione, di cui al punto 1.7., saranno disponibili nei medesimi termini di cui ai punti 1.16. e 1.17.
- 1.19. Il Nuovo Processo di Delivery e le modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione, di cui al punto 1.7., entreranno in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione ai singoli Servizi SPM di cui ai punti 1.16.1.-1.16.4. e ai Servizi di Co-locazione, e saranno completamente operativi per tutti i suddetti servizi entro 12 mesi dalla predisposizione dei relativi documenti progettuali.
- 1.20. I documenti progettuali del Sistema CRM Wholesale saranno predisposti entro 3 mesi dalla data di approvazione degli Impegni, con riferimento a:
- 1.20.1. i Servizi SPM del mercato n. 11;
  - 1.20.2. i Servizi SPM del mercato n. 12;
  - 1.20.3. i Servizi SPM del mercato n. 13;

- 1.20.4. il Servizio WLR;
  - 1.20.5. i servizi accessori di Co-locazione.
  - 1.21. Il programma dettagliato di attuazione del Sistema CRM Wholesale sarà disponibile nei medesimi termini di cui al punto 1.20.
  - 1.22. Il Sistema CRM Wholesale entrerà in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione ai singoli Servizi SPM di cui ai punti 1.20.1.-1.20.4. e ai Servizi di Co-locazione, e sarà completamente operativo per tutti i suddetti servizi entro 12 mesi dalla predisposizione dei relativi documenti progettuali.
- 2. Gruppo di Impegni n. 2: istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale**
- 2.1. Telecom introdurrà nel sistema di premi e incentivi per il *management* di Open Access (“Sistema di Incentivi Open Access”) obiettivi correlati, tra l’altro, a:
    - 2.1.1. la parità di trattamento interna-esterna;
    - 2.1.2. la soddisfazione degli Operatori che acquistano Servizi SPM e Servizi di Co-locazione da Telecom e dei clienti finali di Telecom;
    - 2.1.3. la qualità della rete fissa di accesso e dei relativi servizi, con particolare riguardo ai Servizi SPM e ai Servizi di Co-locazione forniti agli Operatori;
    - 2.1.4. la sicurezza della rete fissa di accesso;
    - 2.1.5. l’efficienza della rete fissa di accesso, determinata con riferimento a specifici indicatori dei livelli di *performance*.
  - 2.2. Telecom introdurrà nel sistema di premi e incentivi per il *management* della funzione Wholesale (“Sistema di Incentivi Wholesale” e, insieme al Sistema di Incentivi Open Access, i “Sistemi di Incentivi”) obiettivi correlati, tra l’altro, a:
    - 2.2.1. la parità di trattamento interna-esterna;
    - 2.2.2. la soddisfazione degli Operatori che acquistano Servizi SPM e Servizi di Co-locazione da Telecom;
    - 2.2.3. la qualità *end-to-end* dei Servizi SPM e dei Servizi di Co-locazione forniti agli Operatori (incluse le attività di *caring* svolte dalla funzione Wholesale).
  - 2.3. In aggiunta al codice comportamentale adottato con riferimento alla Delibera n. 152/02/CONS (“Codice Regolamentare”), Telecom approverà un codice di condotta per il *management* e il personale di Open Access e della funzione Wholesale (“Codice Comportamentale”), che stabilirà regole e procedure idonee ad assicurare il rispetto degli Impegni.
  - 2.4. Per le infrazioni al Codice Comportamentale, si applicherà al *management* e al personale di Open Access e della funzione Wholesale il regime disciplinare previsto dal vigente contratto collettivo di lavoro, analogamente a quanto stabilito con riferimento al Codice Regolamentare.

- 2.5. Nei futuri contratti stipulati con imprese esterne che forniscano servizi di rete analoghi o complementari a quelli prestati da Open Access, Telecom introdurrà pattuizioni volte ad assicurare che, nello svolgimento delle attività poste in essere per conto di Telecom, i dipendenti delle suddette imprese siano tenuti al rispetto di obblighi conformi a quelli previsti dal Codice Comportamentale per il *management* e il personale di Open Access e della funzione Wholesale, analogamente a quanto stabilito con riferimento al Codice Regolamentare.
- 2.6. Telecom svilupperà e attuerà, con il supporto di ogni opportuno strumento informativo, specifici programmi di formazione e divulgazione rivolti al *management* e al personale di Open Access e della funzione Wholesale, al fine di integrare la base di conoscenze aziendali della Delibera n. 152/02/CONS con un'adeguata cognizione del contenuto del Codice Comportamentale e degli Impegni.
- 2.7. I Sistemi di Incentivi saranno applicabili a far data dal mese di gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione definitiva degli Impegni, con la fissazione del primo ciclo di obiettivi annuali.
- 2.8. Il Codice Comportamentale sarà adottato entro 3 mesi dalla data di approvazione degli Impegni.
- 2.9. I programmi di formazione di cui al punto 2.6. saranno avviati entro 3 mesi dall'adozione del Codice Comportamentale.

### **3. Gruppo di Impegni n. 3: istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM**

- 3.1. Al fine di consentire un rapido ed efficace controllo del livello di qualità offerto e della parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei Servizi SPM, Telecom introdurrà un nuovo sistema di monitoraggio mensile delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura dei Servizi SPM ("Sistema di Monitoraggio"), che si aggiungerà agli strumenti di valutazione previsti dalla Delibera n. 152/02/CONS e dalla regolamentazione vigente.
- 3.2. Il Sistema di Monitoraggio fornirà indicazioni circa:
  - 3.2.1. i livelli qualitativi dei processi di produzione e fornitura dei Servizi SPM, attraverso il confronto tra determinati indicatori di qualità relativi alle prestazioni rese (*Key Performance Indicators*, "KPI") e i corrispondenti obiettivi annuali (*Key Performance Objectives*, "KPO");
  - 3.2.2. il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, attraverso il confronto dei KPI relativi alle attività di produzione dei Servizi SPM destinati agli Operatori con i KPI relativi alle corrispondenti attività di produzione dei servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom.
- 3.3. I KPO saranno definiti annualmente, di concerto con l'Autorità, in base alle esigenze del mercato, all'andamento dei KPI negli anni precedenti, agli sviluppi dei sistemi e dei processi nonché alla programmazione e/o attuazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso di cui al Gruppo di Impegni n. 5.
- 3.4. I KPI e KPO consentiranno di misurare anche le prestazioni rese dalle altre funzioni tecniche di Telecom, in relazione alle attività di configurazione o impiego dei loro

- apparati e sistemi svolte da Open Access nelle fasi di *delivery* e *assurance* dei Servizi SPM. Il confronto tra i risultati del Sistema di Monitoraggio e le rilevazioni effettuate ai sensi della Delibera n. 152/02/CONS e della regolamentazione vigente consentirà di misurare le prestazioni fornite dalla funzione Wholesale.
- 3.5. Il Sistema di Monitoraggio utilizzerà quattro gruppi di KPI, relativi alle seguenti aree:
- 3.5.1. processi di *delivery* (“Gruppo KPI n. 1”, che includerà indicatori sul tempo medio di attivazione, espresso in giorni solari, e la percentuale di rispetto di una soglia temporale predefinita);
  - 3.5.2. processi di *assurance* (“Gruppo KPI n. 2”, che includerà indicatori sul tempo medio di ripristino di un guasto, espresso in ore lavorative, e la percentuale di rispetto di una soglia temporale predefinita);
  - 3.5.3. disponibilità/indisponibilità della rete e dei servizi (“Gruppo KPI n. 3”, che includerà la percentuale di tempo in cui il servizio è disponibile/indisponibile, rispetto al periodo di osservazione complessivo);
  - 3.5.4. disponibilità/indisponibilità dei sistemi di gestione e assistenza *wholesale* (“Gruppo KPI n. 4”, che includerà la percentuale di tempo in cui il sistema è disponibile/indisponibile per il supporto dei processi interni di produzione dei Servizi SPM o per lo svolgimento di attività rivolte agli Operatori, rispetto al periodo di osservazione complessivo).
- 3.6. I documenti progettuali del Sistema di Monitoraggio saranno predisposti entro 3 mesi dalla data di approvazione degli Impegni, con riferimento a:
- 3.6.1. il Gruppo KPI n. 1 per i Servizi SPM dei mercati nn. 11, 12 e 13 e per il Servizio WLR;
  - 3.6.2. il Gruppo KPI n. 2 per i Servizi SPM dei mercati nn. 11, 12 e 13 e per il Servizio WLR;
  - 3.6.3. il Gruppo KPI n. 3 per i Servizi SPM dei mercati nn. 11, 12 e 13 e per il Servizio WLR;
  - 3.6.4. il Gruppo KPI n. 4 per i sistemi di gestione e assistenza *wholesale*.
- 3.7. Il programma dettagliato dei rilasci del Sistema di Monitoraggio sarà disponibile nei medesimi termini di cui al punto 3.6.
- 3.8. Il Sistema di Monitoraggio entrerà in funzione gradualmente, con rilasci successivi in relazione ai singoli gruppi di KPI di cui ai punti 3.6.1.-3.6.4., e sarà completamente operativo entro 6 mesi dalla predisposizione dei documenti progettuali di cui al punto 3.6.
- 3.9. Telecom si impegna a istituire un tavolo tecnico con funzioni consultive con la partecipazione degli Operatori interessati, per verificare congiuntamente la possibilità di ampliare la gamma di indicatori utilizzati nel Sistema di Monitoraggio. I lavori del tavolo tecnico saranno avviati entro un mese dalla predisposizione dei documenti progettuali di cui al punto 3.6. e dovranno concludersi entro 3 mesi dalla data di prima convocazione. I nuovi KPI eventualmente definiti nell’ambito del tavolo tecnico saranno resi disponibili con rilasci successivi a quelli di cui al punto 3.8., secondo un programma che sarà comunicato entro un mese dalla conclusione dei lavori del tavolo tecnico.

- 4. Gruppo di Impegni n. 4: garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio**
- 4.1. Nel rispetto della riservatezza e degli obblighi derivanti dalla Delibera n. 152/02/CONS, Telecom assegnerà a un ufficio interno di nuova creazione la responsabilità del Sistema di Monitoraggio e delle relative relazioni periodiche.
  - 4.2. Telecom effettuerà le rilevazioni dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3 con cadenza mensile e produrrà una relazione mensile (“Report Mensile Impegni”), che riassumerà i risultati delle rilevazioni, evidenziando l’andamento delle prestazioni nell’anno corrente e il confronto con i risultati conseguiti nei corrispondenti periodi degli anni precedenti.
  - 4.3. Il Report Mensile Impegni includerà tabelle e grafici comparativi e consentirà, per ogni singolo KPI, di individuare i rilevanti KPO e confrontare i valori relativi ai servizi erogati ai clienti finali con quelli relativi ai servizi erogati agli Operatori.
  - 4.4. Telecom effettuerà le rilevazioni degli indicatori previsti dalla Delibera n. 152/02/CONS con cadenza mensile e produrrà una relazione mensile (“Report Mensile Regolamentare” e, insieme al Report Mensile Impegni, i “Report Mensili”).
  - 4.5. Il Report Mensile Regolamentare includerà tabelle e grafici comparativi e riassumerà i risultati delle rilevazioni, evidenziando l’andamento delle prestazioni nell’anno corrente e il confronto con i risultati conseguiti nei corrispondenti periodi degli anni precedenti.
  - 4.6. I Report Mensili saranno inviati all’Organo di vigilanza di cui al punto 7.1. entro la fine del mese successivo a quello di osservazione.
  - 4.7. Telecom renderà disponibili i dati di cui ai punti 4.2. e 4.3. anche all’interno di una relazione trimestrale (“Report Trimestrale”).
  - 4.8. Il Report Trimestrale sarà:
    - 4.8.1. comunicato all’Organo di vigilanza e all’Autorità entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento;
    - 4.8.2. pubblicato sul portale di Telecom dedicato agli Operatori ([www.wholesale-telecomitalia.it](http://www.wholesale-telecomitalia.it)), successivamente all’invio di cui al punto 4.8.1.
  - 4.9. Telecom predisporrà una relazione annuale (“Report Annuale”), che riassumerà i risultati conseguiti nell’anno precedente, con riferimento sia ai KPI previsti dal Sistema di Monitoraggio sia agli indicatori di cui alla Delibera n. 152/02/CONS.
  - 4.10. Il Report Annuale sarà:
    - 4.10.1. inviato all’Organo di vigilanza e all’Autorità entro la fine del mese di febbraio di ciascun anno;
    - 4.10.2. pubblicato sul portale di Telecom dedicato agli Operatori ([www.wholesale-telecomitalia.it](http://www.wholesale-telecomitalia.it)), successivamente all’invio di cui al punto 4.10.1.
  - 4.11. Telecom fornirà all’Organo di vigilanza gli eventuali chiarimenti richiesti in merito ai risultati del monitoraggio di cui al presente Gruppo di Impegni n. 4.
  - 4.12. Il presente Gruppo di Impegni n. 4 sarà attuato a partire dall’avvio del Sistema di Monitoraggio. Durante i primi 6 mesi di funzionamento del Sistema di Monitoraggio, il presente Gruppo di Impegni n. 4 si applicherà alle sole informazioni disponibili.

**5. Gruppo di Impegni n. 5: garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso**

- 5.1. Telecom si impegna a comunicare all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori, nelle modalità di seguito specificate, i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso (come di seguito definiti), nonché i loro avanzamenti in sede realizzativa, al fine di garantire che i clienti finali di Telecom e degli Operatori possano godere dei benefici prodotti dagli interventi ivi previsti.
- 5.2. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 5, per "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso" si intende un documento ufficialmente adottato da Telecom, che specifichi la programmazione delle attività dirette a migliorare la qualità della rete fissa di accesso e dei relativi servizi. I Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso possono essere annuali oppure, nei casi di progetti di particolare complessità e durata, pluriennali. Fermo restando che la programmazione e l'attuazione delle attività ivi previste sono frutto di autonome scelte di Telecom, la comunicazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso ha lo scopo di indicare gli interventi che Telecom intende realizzare. A titolo meramente esemplificativo, i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso potranno riguardare le seguenti attività:
- (a) gli interventi nella manutenzione preventiva dei sistemi che compongono la rete fissa di accesso (inclusi la rete di distribuzione secondaria, la rete in cavo pressurizzata, le terminazioni esterne, le palificazioni, i permutatori e i sistemi di pressurizzazione);
  - (b) gli interventi di desaturazione della rete fissa di accesso a livello locale, volti a porre rimedio a situazioni di indisponibilità di coppie fisiche presenti nell'area considerata o a eccessi di densità di collegamenti a larga banda;
  - (c) gli interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, dalla cui insufficienza dipendono i casi di sospensione della commercializzazione dei servizi *bitstream* simmetrici (già servizi di c.d. canale virtuale permanente o CVP) e la possibile lentezza nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi *best effort internet*;
  - (d) il miglioramento della qualità delle banche dati relative alla consistenza e all'utilizzo degli elementi della rete di accesso;
  - (e) il miglioramento dei processi di diagnosi e intervento, anche mediante l'utilizzo di sistemi informatici innovativi.
- 5.3. Telecom comunicherà annualmente i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori.
- 5.4. Con riferimento a ciascuna categoria di attività oggetto dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, questi ultimi conterranno almeno le seguenti informazioni:
- 5.4.1. descrizione del tipo di attività;
  - 5.4.2. descrizione dei benefici attesi;
  - 5.4.3. descrizione degli interventi previsti nell'anno o nel periodo pluriennale di riferimento;

- 5.4.4. programma temporale di massima e suddivisione territoriale degli interventi.
- 5.5. Ogni 3 mesi (rispettivamente, entro il mese di marzo, giugno, settembre e dicembre di ciascun anno), Telecom fornirà all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori i programmi trimestrali contenenti informazioni di maggior dettaglio circa gli interventi pianificati per migliorare la qualità della rete fissa di accesso e dei relativi servizi ("Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso").
- 5.6. I Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso conterranno almeno le seguenti informazioni:
- 5.6.1. descrizione del tipo di attività;
- 5.6.2. numero degli interventi previsti nel trimestre;
- 5.6.3. programma temporale e suddivisione territoriale di dettaglio degli interventi (anche a livello di area di centrale di Telecom).
- 5.7. Telecom si riserva la possibilità di apportare qualunque variazione ai Piani Tecnici e ai Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, comunicando tempestivamente le variazioni più significative all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori. La comunicazione dei Piani Tecnici e dei Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso non comporta l'assunzione di alcun obbligo ad attuare le attività programmate e non potrà comportare alcuna responsabilità a carico di Telecom, qualora tali attività non siano successivamente effettuate nei tempi e nei modi ivi previsti.
- 5.8. Telecom monitorerà costantemente lo stato di avanzamento degli interventi previsti dai Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e produrrà, ogni 3 mesi, un'informativa in merito.
- 5.9. Le informative di cui al punto 5.8. avranno il medesimo livello di dettaglio dei Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e saranno rese disponibili all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori, entro la fine del mese successivo alla chiusura del trimestre (rispettivamente, entro i mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre di ciascun anno). Per i progetti di particolare rilievo, Telecom è disponibile a fornire le informative di cui al punto 5.8. con una maggior frequenza, da definirsi caso per caso di concerto con gli Operatori interessati che lo richiedano.
- 5.10. Telecom predisporrà una relazione annuale in cui riassumerà i risultati raggiunti nell'anno di riferimento nell'attuazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, confrontandoli con gli interventi programmati.
- 5.11. La relazione di cui al punto 5.10. sarà resa disponibile all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento.
- 5.12. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 5, le comunicazioni agli Operatori saranno effettuate mediante la pubblicazione sul portale di Telecom a essi dedicato ([www.wholesale-telecomitalia.it](http://www.wholesale-telecomitalia.it)).
- 5.13. Tutte le comunicazioni di cui al presente Gruppo di Impegni n. 5 indirizzate all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori saranno fatte sotto vincolo di riservatezza e per i soli fini illustrati al punto 5.1. In ogni caso, Telecom si riserva la facoltà di comunicare liberamente ad altri soggetti le informazioni contenute nei Piani

Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, nei Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, nelle informative di cui al punto 5.8. e nella relazione di cui al punto 5.10.

- 5.14. Il presente Gruppo di Impegni n. 5 sarà attuato a partire dal ciclo di pianificazione dell'anno 2009 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 31.12.2008, a partire dal trimestre successivo a quello di approvazione.

**6. Gruppo di Impegni n. 6: garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso**

- 6.1. Telecom si impegna a comunicare all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori, nelle modalità di seguito specificate, i propri Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso (come di seguito definiti), affinché gli Operatori conoscano con opportuno anticipo l'evoluzione della rete fissa di accesso di Telecom e, qualora desiderino utilizzarne i servizi, possano pianificare di conseguenza le proprie attività e i propri investimenti.
- 6.2. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 6, per "Piano Tecnico per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso" si intende un documento di pianificazione normalmente pluriennale predisposto da Telecom, che indichi le direttrici degli interventi di sviluppo architeturale, tecnico e dimensionale della rete fissa di accesso. A titolo meramente esemplificativo, sono Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso:
- (a) il "*Piano di Copertura Broadband*", che fornirà il quadro evolutivo nel tempo della copertura per area di centrale e per comune dei servizi a larga banda con velocità fino a 20 Mbit/s, integrando e arricchendo l'attuale informativa data agli Operatori sui piani di introduzione dei DSLAM nell'ambito dell'offerta *bitstream*;
  - (b) il "*Piano della Rete di Accesso di Nuova Generazione (NGAN)*", che indicherà la percentuale di copertura delle linee di nuova generazione per area di centrale e per comune con riferimento alle c.d. *home passed* (ossia, agli edifici o aree adiacenti in cui è disponibile un tale collegamento), includendo altresì informazioni tecniche e programmatiche sugli eventuali servizi all'ingrosso disponibili nel territorio sulla nuova piattaforma di rete.
- 6.3. I Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso conterranno in linea generale le seguenti informazioni:
- 6.3.1. una descrizione delle nuove tecnologie introdotte nella rete fissa di accesso;
  - 6.3.2. una descrizione delle nuove architetture o delle modifiche di quelle attuali;
  - 6.3.3. una descrizione dei nuovi servizi di accesso all'ingrosso eventualmente introdotti;
  - 6.3.4. il numero e la tipologia degli interventi tecnici previsti sulla rete fissa di accesso negli anni di riferimento, per attuare le misure pianificate;
  - 6.3.5. il programma temporale di massima e la suddivisione territoriale degli interventi previsti nell'anno di presentazione del piano stesso.

- 6.4. I Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso saranno oggetto di comunicazione annuale all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori.
- 6.5. Ogni 3 mesi (rispettivamente, entro il mese di marzo, giugno, settembre e dicembre di ciascun anno), Telecom fornirà all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori i programmi trimestrali contenenti informazioni di maggior dettaglio circa gli interventi pianificati per lo sviluppo della rete fissa di accesso ("Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso").
- 6.6. I Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete conterranno almeno le seguenti informazioni:
  - 6.6.1. descrizione del tipo di attività;
  - 6.6.2. numero degli interventi previsti nel trimestre;
  - 6.6.3. programma temporale e suddivisione territoriale di dettaglio degli interventi (anche a livello di area di centrale di Telecom).
- 6.7. Telecom si riserva la possibilità di apportare qualunque variazione ai Piani Tecnici e ai Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, comunicando tempestivamente le variazioni più significative all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori. La comunicazione dei Piani Tecnici e dei Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso non comporta l'assunzione di alcun obbligo ad attuare le attività programmate e non potrà comportare alcuna responsabilità a carico di Telecom, qualora tali attività non siano successivamente effettuate nei tempi e nei modi ivi previsti.
- 6.8. Telecom monitorerà costantemente lo stato di avanzamento degli interventi previsti dai Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso e produrrà ogni 3 mesi un'informativa in merito.
- 6.9. Le informative di cui al punto 6.8. saranno rese disponibili all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori entro la fine del mese successivo alla chiusura del trimestre (rispettivamente, entro i mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre di ciascun anno). Per i progetti di particolare rilievo, Telecom fornirà le informative di cui al punto 6.8. con una maggior frequenza, da definirsi caso per caso di concerto con gli Operatori interessati che lo richiedano.
- 6.10. Telecom predisporrà una relazione annuale in cui riassumerà i risultati raggiunti nell'anno di riferimento nell'attuazione dei Piani per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso.
- 6.11. La relazione di cui al punto 6.10. sarà resa disponibile all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento.
- 6.12. Ai fini del presente Gruppo di Impegni n. 6, le comunicazioni agli Operatori saranno effettuate mediante la pubblicazione sul portale di Telecom ad essi dedicato ([www.wholesale-telecomitalia.it](http://www.wholesale-telecomitalia.it)).
- 6.13. Tutte le comunicazioni di cui al presente Gruppo di Impegni n. 6 indirizzate all'Organo di vigilanza, all'Autorità e agli Operatori saranno fatte sotto vincolo di riservatezza e per i soli fini illustrati al punto 6.1. In ogni caso, Telecom si riserva la facoltà di comunicare liberamente ad altri soggetti le informazioni contenute nei Piani

Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, nei Programmi Trimestrali per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, nelle informative di cui al punto 6.8. e nella relazione di cui al punto 6.10.

- 6.14. Il presente Gruppo di Impegni n. 6. sarà attuato a partire dal ciclo di pianificazione dell'anno 2009 o, qualora gli Impegni siano approvati in seguito al 31.12.2008, a partire dal trimestre successivo a quello di approvazione.

## **7. Gruppo di Impegni n. 7: istituzione di un Organo di vigilanza**

- 7.1. Telecom costituirà un organo interno indipendente (“Organo di vigilanza”), che sarà incaricato di: (i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni; (ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa. L'Organo di vigilanza procederà, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni e comunicherà le stesse all'Autorità, nei termini e secondo le modalità indicate al punto 7.16.
- 7.2. L'istituzione dell'Organo di vigilanza e le valutazioni da esso espresse non interferiscono in alcun modo con l'esercizio dei poteri dell'Autorità, in particolare con le prerogative in materia di vigilanza.
- 7.3. L'Organo di vigilanza sarà composto da 3 membri indipendenti nominati da Telecom, di cui 2 saranno designati dall'Autorità e 1 dal Consiglio di Amministrazione della stessa Telecom. I componenti dell'Organo di vigilanza svolgeranno le loro funzioni in assoluta indipendenza e non avranno alcun potere di rappresentare l'Autorità o Telecom.
- 7.4. I componenti dell'Organo di vigilanza resteranno in carica 3 anni e il loro mandato non potrà essere rinnovato.
- 7.5. In deroga a quanto previsto al punto 7.4., la durata dei mandati conferiti ai primi componenti dell'Organo di vigilanza sarà determinata, entro il limite massimo di 3 anni, in modo da garantire che le scadenze dei relativi mandati siano scaglionate nel corso del tempo.
- 7.6. I componenti dell'Organo di vigilanza dovranno possedere adeguati requisiti di onorabilità, indipendenza e professionalità. In particolare:
- 7.6.1. ai fini del requisito di professionalità, dovranno aver maturato un'adeguata e qualificata esperienza lavorativa nei settori della consulenza aziendale, della revisione contabile, della gestione di infrastrutture di reti di comunicazioni elettroniche e/o delle comunicazioni elettroniche in genere;
- 7.6.2. ai fini del requisito di indipendenza, non potranno: (i) far parte del *management* o del personale di Telecom, di operatori del settore delle comunicazioni elettroniche o di operatori televisivi; (ii) intrattenere con Telecom, con operatori del settore delle comunicazioni elettroniche o con operatori televisivi rapporti di consulenza e/o altri rapporti di collaborazione nel corso del mandato; (iii) intrattenere con Telecom alcuno dei rapporti indicati ai precedenti punti (i) e (ii) nell'anno successivo alla scadenza del mandato. Inoltre, i componenti dell'Organo di vigilanza dovranno impegnarsi a non intrattenere con operatori del settore delle comunicazioni

elettroniche o operatori televisivi alcuno dei rapporti indicati ai precedenti punti (i) e (ii) nell'anno successivo alla scadenza del mandato.

- 7.7. Il Presidente dell'Organo di vigilanza dovrà essere scelto:
- 7.7.1. preferibilmente tra i ruoli della magistratura ordinaria, amministrativa o contabile;
- 7.7.2. tra i componenti designati dall'Autorità.
- 7.8. L'Organo di vigilanza sarà dotato di (i) un Segretario Generale, designato e nominato da Telecom con il gradimento dell'Autorità e revocabile per gravi motivi dall'Organo di vigilanza, con funzioni di supporto e coordinamento delle attività dell'Organo di vigilanza, nonché (ii) un adeguato *budget* annuale, comunque non inferiore a € 880.000,00.
- 7.9. L'Organo di vigilanza opererà come organo collegiale. Ove non diversamente previsto dal Regolamento dell'Organo di vigilanza di cui al punto 7.24., le decisioni dell'Organo di vigilanza saranno assunte a maggioranza dei componenti presenti.
- 7.10. Le riunioni dell'Organo di vigilanza avranno cadenza almeno mensile. Alle riunioni dell'Organo di vigilanza potrà partecipare, senza diritto di voto, il responsabile di Open Access o un soggetto appositamente delegato da quest'ultimo.
- 7.11. Telecom fornirà all'Organo di vigilanza, con la necessaria tempestività, le informazioni e i chiarimenti necessari allo svolgimento delle relative funzioni.
- 7.12. L'Organo di vigilanza potrà chiedere a Telecom e/o a terzi ulteriori informazioni ed eventuali chiarimenti in relazione alle materie di propria competenza. Inoltre, l'Organo di vigilanza potrà chiedere a Telecom informazioni e chiarimenti circa i casi di attivazione di servizi non richiesti portati alla sua attenzione a norma del punto 12.1. e le iniziative poste in essere da Telecom per porre rimedio a tali situazioni. Telecom sarà tenuta a fornire le ulteriori informazioni e gli eventuali chiarimenti richiesti entro il congruo termine fissato di volta in volta dall'Organo di vigilanza, tenuto conto della natura, quantità e qualità delle informazioni richieste e del tempo necessario per predisporle.
- 7.13. L'Organo di vigilanza potrà avere accesso diretto alle informazioni e ai dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso gli uffici e i siti di Telecom, anche avvalendosi dell'Ufficio di vigilanza di cui al punto 7.18.
- 7.14. I componenti dell'Organo di vigilanza e dell'Ufficio di vigilanza di cui al punto 7.18. avranno l'obbligo di mantenere riservate tutte le informazioni di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle proprie funzioni. Resta inteso che l'Organo di vigilanza potrà comunicare all'Autorità le informazioni necessarie all'adempimento degli obblighi di cui ai punti 7.16. e 7.23.
- 7.15. L'attività istruttoria volta alla verifica di eventuali violazioni degli Impegni ai sensi del punto 7.1. sarà svolta dall'Organo di vigilanza in contraddittorio con Telecom. Qualora al termine dell'attività istruttoria sia accertata una violazione con decisione motivata, l'Organo di vigilanza ne darà formale comunicazione all'Amministratore Delegato di Telecom, stabilendo contestualmente un congruo termine entro il quale Telecom dovrà porre rimedio a tale violazione. Tale termine sarà stabilito caso per

caso, in funzione della natura dell'infrazione e della complessità dell'attività richiesta per ottemperare alla decisione dell'Organo di vigilanza.

- 7.16. Qualora Telecom non provveda, entro il termine prestabilito, a porre rimedio alla violazione accertata ai sensi del punto 7.15., l'Organo di vigilanza inoltrerà senza indugio una segnalazione all'Autorità e, per conoscenza, al Consiglio di Amministrazione di Telecom tramite comunicazione al General Counsel, con allegata copia della relativa decisione di accertamento.
- 7.17. L'eventuale attività istruttoria sarà oggetto di una relazione trimestrale che l'Organo di vigilanza invierà all'Amministratore Delegato di Telecom e all'Autorità, con la segnalazione delle eventuali anomalie e inadeguatezze riscontrate, inclusi i casi in cui Telecom abbia tempestivamente posto rimedio alle violazioni accertate ai sensi del punto 7.15. La suddetta relazione trimestrale indicherà, altresì, i casi di attivazione di servizi non richiesti portati all'attenzione dell'Organo di vigilanza a norma del punto 12.1. e le iniziative poste in essere da Telecom per porre rimedio a tali situazioni.
- 7.18. Telecom istituirà un apposito ufficio, composto da dipendenti della stessa Telecom, che sarà incaricato di assistere l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni ("Ufficio di vigilanza"). I compiti principali dell'Ufficio di vigilanza saranno:
  - 7.18.1. supportare l'Organo di vigilanza mediante l'analisi delle informazioni e dei dati provenienti da Telecom e/o da terzi e la predisposizione di apposite relazioni;
  - 7.18.2. chiedere a Telecom e a terzi eventuali informazioni ulteriori e/o chiarimenti necessari allo svolgimento dei propri compiti. Telecom sarà tenuta a fornire le informazioni e i chiarimenti richiesti dall'Ufficio di vigilanza entro un congruo termine, tenuto conto della natura, quantità e qualità delle informazioni richieste e del tempo necessario per predisporle;
  - 7.18.3. accedere direttamente alle informazioni e ai dati necessari allo svolgimento delle funzioni dell'Organo di vigilanza presso gli uffici e i siti di Telecom, ai sensi del punto 7.13., su apposito mandato scritto dell'Organo di vigilanza, che dovrà essere presentato dal personale dell'Ufficio di vigilanza al momento dell'accesso;
  - 7.18.4. ricevere eventuali segnalazioni e reclami di terzi circa possibili violazioni di cui al punto 7.1., nonché le eventuali segnalazioni di cui al punto 12.1.;
  - 7.18.5. verificare la fondatezza delle segnalazioni e dei reclami ricevuti ai sensi del punto 7.18.4 e riferire sui risultati dell'indagine all'Organo di vigilanza;
  - 7.18.6. comunicare ai terzi che abbiano presentato segnalazioni e/o reclami le eventuali azioni intraprese in merito;
  - 7.18.7. provvedere, su richiesta dell'Organo di vigilanza, all'invio di comunicazioni, segnalazioni e relazioni a Telecom e all'Autorità, nei casi previsti dal presente Gruppo di Impegni n. 7 e dal Regolamento dell'Organo di vigilanza;
  - 7.18.8. eseguire gli ulteriori incarichi conferitigli dall'Organo di vigilanza ai fini dello svolgimento delle proprie funzioni.

- 7.19. L'Ufficio di vigilanza sarà dotato di adeguate risorse umane e materiali. Il personale dell'Ufficio di vigilanza sarà dedicato esclusivamente allo svolgimento delle mansioni previste dal presente Gruppo di Impegni n. 7 e dal Regolamento dell'Organo di vigilanza di cui al punto 7.24. Il personale dell'Ufficio di vigilanza dovrà altresì sottoscrivere uno specifico impegno a collaborare con l'Organo di vigilanza in piena imparzialità.
- 7.20. Ai fini dello svolgimento dei propri compiti, l'Ufficio di vigilanza potrà avvalersi della cooperazione e delle specifiche competenze delle funzioni interne di Telecom.
- 7.21. Telecom garantirà che il personale dell'Ufficio di vigilanza sia posto in condizione di svolgere i propri compiti con la più ampia imparzialità.
- 7.22. L'Organo di vigilanza e l'Ufficio di vigilanza saranno collocati in una sede separata dagli altri uffici di Telecom.
- 7.23. Ogni anno, l'Organo di vigilanza presenterà all'Autorità e a Telecom una relazione sull'attività svolta e sui relativi risultati.
- 7.24. Telecom si impegna a sottoporre all'approvazione dell'Autorità un regolamento che disciplini in dettaglio il funzionamento e le procedure dell'Organo di vigilanza e dell'Ufficio di vigilanza, in conformità agli obblighi previsti dal presente Gruppo di Impegni n. 7 ("Regolamento dell'Organo di vigilanza"). Il Regolamento dell'Organo di vigilanza disciplinerà, tra l'altro, le seguenti materie:
- 7.24.1. i criteri in base ai quali sarà determinata la durata dei mandati conferiti ai primi componenti dell'Organo di vigilanza, ai sensi del punto 7.5.;
  - 7.24.2. le funzioni del Presidente e del Segretario Generale dell'Organo di vigilanza;
  - 7.24.3. la remunerazione dei componenti dell'Organo di vigilanza e del Segretario Generale;
  - 7.24.4. le modalità di reclutamento del personale dell'Ufficio di vigilanza;
  - 7.24.5. le modalità di convocazione e la periodicità delle riunioni dell'Organo di vigilanza;
  - 7.24.6. le decisioni che l'Organo di vigilanza potrà adottare esclusivamente con il voto favorevole del componente non designato dall'Autorità, ai sensi del punto 7.9., tra le quali non potranno comunque rientrare le decisioni inerenti alle materie di cui al punto 7.1.;
  - 7.24.7. le informazioni che devono essere regolarmente fornite da Telecom all'Organo di vigilanza per consentirgli lo svolgimento delle sue funzioni, ai sensi del precedente punto 7.11.;
  - 7.24.8. la procedura da seguire nelle attività di accesso diretto alle informazioni e ai dati necessari presso gli uffici e i siti di Telecom, ai sensi del punto 7.13.;
  - 7.24.9. la procedura da seguire nell'attività di verifica di eventuali violazioni agli Impegni da parte di Telecom, ai sensi del punto 7.15.;
  - 7.24.10. le modalità di gestione di eventuali segnalazioni e reclami di terzi da parte dell'Ufficio di vigilanza, ai sensi del punto 7.18.4.;
  - 7.24.11. le tipologie di decisioni che possono essere assunte dall'Organo di vigilanza;

- 7.24.12. le modalità e le procedure per l'invio di comunicazioni, segnalazioni e relazioni a Telecom e all'Autorità, nei casi previsti dal presente Gruppo di Impegni n. 7 e dal Regolamento dell'Organo di vigilanza. In tale ambito, saranno individuati i destinatari delle suddette comunicazioni, segnalazioni e relazioni inviate a Telecom;
- 7.24.13. il contenuto della relazione annuale di cui al precedente punto 7.23.
- 7.25. Le eventuali modifiche al Regolamento dell'Organo di vigilanza saranno definite di concerto con l'Autorità.
- 7.26. Il presente Gruppo di Impegni n. 7 sarà attuato entro 3 mesi dall'approvazione degli Impegni.

## **8. Gruppo di Impegni n. 8: integrazione della contabilità regolatoria di Telecom e determinazione dei *transfer charge***

- 8.1. A integrazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 2, lett. a), della Delibera n. 152/02/CONS, Telecom predisporrà e sottoporrà all'approvazione dell'Autorità, all'interno di appositi contratti di servizio, le condizioni economiche di cessione interna (c.d. *transfer charge*) corrispondenti ai Servizi SPM forniti da Open Access alle funzioni commerciali di Telecom, nei termini e con le modalità di cui al punto 8.3.
- 8.2. All'interno della contabilità regolatoria disciplinata dalla normativa vigente, Telecom predisporrà e sottoporrà all'approvazione dell'Autorità, nei termini e con le modalità di cui al punto 8.3., evidenza contabile separata relativa a Open Access. Tale evidenza contabile separata fornirà gli elementi di dettaglio relativi ai Servizi SPM necessari a verificare l'equivalenza tra i *transfer charge* di cui al punto 8.1. e le corrispondenti condizioni economiche praticate agli Operatori.
- 8.3. Entro 2 mesi dall'approvazione degli Impegni, Telecom invierà all'Autorità, per l'approvazione da parte della stessa, proposte dettagliate contenenti i modelli da seguire per:
- 8.3.1. la predisposizione dei *transfer charge* di cui al punto 8.1.;
- 8.3.2. la predisposizione della contabilità di cui al punto 8.2.
- 8.4. I contratti di servizio con l'indicazione dei *transfer charge* di cui al punto 8.1. e la contabilità di cui al punto 8.2. saranno operativi entro 4 mesi dall'approvazione di entrambi i relativi modelli da parte dell'Autorità.
- 8.5. Telecom comunicherà all'Autorità, o fornirà su richiesta, i contratti di servizio con l'indicazione dei *transfer charge* di cui al punto 8.1., nonché le eventuali modifiche ivi successivamente apportate.

## **9. Gruppo di Impegni n. 9: misure relative alle reti di accesso di nuova generazione**

- 9.1. Entro 6 mesi dall'approvazione degli Impegni, Telecom pubblicherà un'offerta a condizioni tecnico-economiche eque, ragionevoli, trasparenti e non discriminatorie, sottoposta alla vigilanza dell'Autorità, per l'apertura delle proprie infrastrutture passive consistenti in condotti (cavidotti e canaline) ("Infrastrutture di posa"), alla

posa di cavi da parte di Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica, per la realizzazione di reti di accesso alla clientela finale ai fini della fornitura di tali servizi.

- 9.2. Per i casi in cui l'accesso a determinate Infrastrutture di posa non risulti tecnicamente o fisicamente possibile oppure economicamente sostenibile per alcun Operatore, Telecom offrirà modalità alternative per l'accesso alle fibre non illuminate (c.d. fibra spenta) a condizioni tecnico-economiche eque, ragionevoli, trasparenti e non discriminatorie.
- 9.3. Entro il termine di cui al punto 9.1., Telecom pubblicherà, dandone contestuale comunicazione all'Autorità, una proposta tecnica ed economica per la possibile condivisione con gli Operatori interessati degli investimenti e dei costi per la realizzazione di nuove Infrastrutture di posa.
- 9.4. Qualora l'Autorità, ad esito delle proprie analisi di mercato, designi Telecom quale operatore SPM e le imponga l'obbligo di fornire a condizioni non discriminatorie uno o più servizi intermedi di accesso mediante le reti di nuova generazione, gli Impegni relativi ai Servizi SPM si applicheranno anche ai suddetti servizi, entro 6 mesi dalla pubblicazione del relativo provvedimento dell'Autorità.
- 9.5. Telecom si impegna sin d'ora ad 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 al fine di affrontare e sottoporre all'Autorità stessa questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi al passaggio alle reti di nuova generazione.
- 9.6. Al fine di salvaguardare il carattere di rete aperta dell'infrastruttura di accesso di Telecom nel processo di migrazione degli Operatori verso le reti di nuova generazione, entro 6 mesi dall'approvazione degli Impegni, Telecom proporrà, nell'ambito del comitato di cui al punto 9.5., linee guida contenenti i termini minimi di preavviso e le relative modalità di comunicazione, che saranno garantiti agli Operatori co-locati presso le centrali oggetto di eventuale dismissione nella transizione dalla rete PSTN alla rete di nuova generazione.

**10. Gruppo di Impegni n. 10: istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete**

- 10.1. Con riguardo 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 sulla scorta dell'esperienza dell'Office of Telecommunications Adjudicator attivo in Gran Bretagna, Telecom si impegna sin d'ora ad aderire allo schema contrattuale stabilito dall'Autorità, fatta salva la facoltà di Telecom di rappresentare liberamente all'Autorità la propria posizione nel corso dei relativi procedimenti e di tutelare i propri diritti o interessi.

**11. Gruppo di Impegni n. 11: divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze vendita**

- 11.1. Al personale di Open Access che operi, anche solo occasionalmente, nella produzione dei Servizi SPM sarà fatto divieto di svolgere qualsivoglia attività commerciale di vendita presso i clienti finali.
- 11.2. Telecom si impegna a includere il divieto di vendita di cui al punto 11.1. nel Codice Comportamentale o, qualora ai sensi del punto 17.1. l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 11-14, nel Codice Regolamentare.
- 11.3. In ogni caso, Telecom condurrà quanto prima specifiche campagne informative volte a illustrare il divieto di cui al punto 11.1. ai tecnici di rete di Open Access e al personale commerciale delle funzioni *retail*. Qualora l'Autorità accolga anche i Gruppi di Impegni nn. 1-10, le suddette campagne informative confluiranno nei programmi di formazione di cui al punto 2.6., non appena questi saranno resi operativi.
- 11.4. L'Impegno di cui al punto 11.1. sarà vincolante per Telecom dalla data di approvazione degli Impegni o del presente Gruppo di Impegni n. 11.
- 11.5. Il Codice Comportamentale sarà adottato entro il termine di cui al punto 2.8. Qualora, ai sensi del punto 17.1., l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 11-14, l'Impegno di cui al punto 11.2. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 11.
- 11.6. L'Impegno di cui al punto 11.3. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 11.

## **12. Gruppo di Impegni n. 12: obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti**

- 12.1. Allo scopo di contrastare il fenomeno delle attivazioni non richieste, nel rispetto della normativa vigente, il personale responsabile di Open Access raccoglierà e segnalerà all'Organo di vigilanza, su base trimestrale, le eventuali doglianze in merito ad attivazioni non richieste portate all'attenzione dei tecnici di rete di Open Access dai clienti finali. Qualora ai sensi del punto 17.1. l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 11-14, il personale responsabile di Open Access segnalerà all'Autorità mediante una relazione su base semestrale le eventuali doglianze cui Telecom non abbia già posto rimedio.
- 12.2. L'obbligo di segnalazione a carico dei tecnici di rete e del personale responsabile di Open Access sarà:
  - 12.2.1. specificamente menzionato nel Codice Comportamentale o, qualora ai sensi del punto 17.1. l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i Gruppi di Impegni nn. 11-14, nel Codice Regolamentare;
  - 12.2.2. oggetto degli interventi informativi diretti al personale di Open Access di cui al punto 11.3.
- 12.3. L'Impegno di cui al punto 12.1. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione degli Impegni o del presente Gruppo di Impegni n. 12.
- 12.4. Il Codice Comportamentale sarà adottato nel termine di cui al punto 2.8. Qualora, ai sensi del punto 17.1., l'Autorità dovesse accettare e rendere vincolanti soltanto i

Gruppi di Impegni nn. 11-14, l'Impegno di cui al punto 12.2.1. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione del presente Gruppo di Impegni n. 12.

- 12.5. L'Impegno di cui al punto 12.2.2. sarà attuato entro un mese dalla data di approvazione degli Impegni o del presente Gruppo di Impegni n. 12.

**13. Gruppo di Impegni n. 13: obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS**

- 13.1. Telecom terminerà la procedura di disattivazione dei servizi di CPS nel momento in cui l'Operatore comunichi una dichiarazione di c.d. "KO" per ripensamento dell'utente, anche nel caso in cui sia successivamente accertata e segnalata una diversa volontà dell'utente stesso da parte delle funzioni commerciali di Telecom. Di conseguenza, le divisioni commerciali di Telecom dovranno effettuare nuovamente le notifiche previste, nel rispetto dei relativi periodi di preavviso.

- 13.2. L'impegno di cui al punto 13.1. sarà vincolante per Telecom dalla data di approvazione degli Impegni o del presente Gruppo di Impegni n. 13.

**14. Gruppo di Impegni n. 14: misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti**

- 14.1. Telecom gestirà in modo accentrato tutte le istanze di conciliazione presentate dalla clientela, con particolare riferimento ai servizi non richiesti e/o a sovrapprezzo, garantendo una gestione unitaria e capillare sull'intero territorio nazionale del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla normativa vigente, al fine di assicurare alla clientela una soluzione rapida, efficace e gratuita in merito ai disservizi lamentati e non risolti in fase di reclamo. La responsabilità di tale gestione sarà affidata a una specifica struttura, appositamente istituita da Telecom e dotata di competenze relative alle garanzie in favore della clientela.

- 14.2. Sotto la responsabilità della struttura di cui al punto 14.1., secondo una logica di sportello unico, Telecom applicherà un modello organizzativo analogo a quello seguito per la conciliazione paritetica, di cui all'accordo quadro stipulato con le associazioni dei consumatori, anche alle procedure di conciliazione che si svolgono presso i Comitati regionali delle comunicazioni (Co.Re.Com.) e le Camere di commercio. Tramite uffici dislocati capillarmente sul territorio, tale modello organizzativo assicurerà l'istruzione delle domande di conciliazione presentate ai Co.Re.Com e alle Camere di commercio sulla base di modalità operative omogenee e unitarie, al fine di garantire la soddisfazione della clientela, anche mediante la riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche.

- 14.3. Telecom introdurrà nel sistema di premi e incentivi per il *management* della struttura di cui al punto 14.1. obiettivi correlati alla significativa riduzione delle istanze di conciliazione presentate dalla clientela e pendenti alla data di approvazione degli Impegni o del presente Gruppo di Impegni n. 14 ("Istanze di conciliazione pendenti").

- 14.4. Telecom comunicherà all'Autorità il piano per la riduzione delle Istanze di conciliazione pendenti e la gestione ed evasione delle nuove istanze, nonché due successive informative semestrali relative ai risultati conseguiti nell'attuazione di tale piano.

- 14.5. Gli Impegni di cui ai punti 14.1., 14.2. e 14.3. saranno attuati entro 3 mesi dalla data di approvazione degli Impegni o del presente Gruppo di Impegni n. 14.
- 14.6. Il piano di cui al punto 14.4. sarà comunicato all'Autorità entro 6 mesi dalla data di approvazione degli Impegni o del Gruppo di Impegni n. 14.
- 14.7. Le informative semestrali di cui al punto 14.4. saranno inviate entro un mese dal termine del rispettivo semestre di riferimento.

## **15. Variazioni degli Impegni**

- 15.1. Telecom e l'Autorità potranno introdurre di comune accordo modifiche ai presenti Impegni, nel rispetto della normativa vigente.

## **16. Scadenza e limitazioni all'efficacia degli Impegni**

- 16.1. Fatto salvo quanto previsto ai punti 4.1., 14.1., 16.3. e 16.4., la costituzione della funzione Open Access e delle altre funzioni aziendali di Telecom e, comunque, l'attuale assetto organizzativo e gestionale della rete fissa di accesso costituiscono spontaneo esercizio del diritto d'iniziativa economica e della libertà commerciale di Telecom ed esulano dall'oggetto degli Impegni.
- 16.2. Fatto salvo quanto previsto al punto 16.4., Telecom si riserva il diritto di procedere a qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, ivi incluse Open Access e la funzione Wholesale, fermo restando il rispetto degli Impegni. Fatto salvo quanto previsto al punto 16.10., in caso di revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne, gli Impegni continueranno ad applicarsi con riferimento alle funzioni interne di Telecom cui siano devolute le competenze oggetto degli Impegni attualmente attribuite a Open Access, alla funzione Wholesale o ad altre funzioni di Telecom.
- 16.3. Telecom comunicherà preventivamente all'Autorità qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne rilevanti ai fini dell'attuazione degli Impegni, incluse Open Access e la funzione Wholesale.
- 16.4. Qualora la revisione, modifica e/o riorganizzazione comunicata all'Autorità ai sensi del punto 16.3. abbia un impatto rilevante sulla natura degli Impegni, Telecom potrà effettuare tale revisione, modifica e/o riorganizzazione unicamente a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità.
- 16.5. Decorsi 5 anni dall'approvazione degli Impegni, anche su istanza di Telecom, l'Autorità potrà avviare un procedimento finalizzato a determinare eventuali modifiche e/o la revoca, anche parziale, del contenuto degli Impegni stessi, qualora ciò dovesse rendersi opportuno in relazione al mutato contesto competitivo o regolamentare.
- 16.6. Gli Impegni cesseranno di avere efficacia in qualsiasi momento, qualora Telecom non risulti più quale operatore notificato avente SPM in nessuno dei mercati all'ingrosso per l'accesso alla rete fissa (ossia, negli attuali mercati nn. 4, 5 e 6 della Raccomandazione n. 2007/879/CE).

- 16.7. Gli Impegni relativi ai Servizi SPM e l’Impegno n. 9.4. cesseranno di avere efficacia limitatamente a specifici mercati di prodotto o mercati geografici per i quali, in qualsiasi momento, Telecom non risulti più quale operatore notificato avente SPM. Gli Impegni relativi alla Co-locazione cesseranno di avere efficacia qualora Telecom non risulti più quale operatore notificato avente SPM nell’attuale mercato n. 4 della Raccomandazione n. 2007/879/CE.
- 16.8. Gli Impegni relativi ai Servizi SPM e/o ai Servizi di Co-locazione nonché l’Impegno n. 9.4. cesseranno di avere efficacia con riferimento a tutte o alcune delle tipologie di servizio ivi incluse, qualora in relazione a tali tipologie di servizio Telecom non sia più soggetta a obblighi regolamentari in materia di accesso o uso di determinate risorse di rete.
- 16.9. Gli Impegni cesseranno di avere efficacia qualora l’Autorità imponga misure regolamentari ai sensi dell’art. 45, comma 3, del Codice delle comunicazioni elettroniche o comunque volte a prevedere forme di separazione funzionale a carico di Telecom.
- 16.10. A seguito di eventuali cambiamenti autonomamente decisi da Telecom, per qualsiasi motivo, in relazione all’assetto organizzativo e/o gestionale della rete fissa di accesso di Telecom, ulteriori rispetto a quanto previsto dagli Impegni, su istanza motivata di Telecom e nel rispetto della normativa vigente, l’Autorità potrà approvare le eventuali modifiche e/o la revoca, anche parziale, del contenuto degli Impegni, che dovessero rendersi necessarie o opportune.
- 16.11. Telecom comunicherà all’Autorità la cessata efficacia degli Impegni ai sensi dei punti 16.6., 16.7., 16.8. e 16.9.
- 16.12. I servizi di rete di accesso resi a mezzo di fibra ottica, diversi da quelli rientranti nell’elenco dei Servizi SPM, sono oggetto esclusivamente dei Gruppi di Impegni nn. 5, 6 e 9.

## **17. Modulazione degli Impegni**

- 17.1. Qualora l’Autorità non accetti i Gruppi di Impegni nn. 1-10 ai sensi dell’art. 1, commi 2, 3 e 4 della Delibera n. 626/07/CONS, la presente proposta definitiva di Impegni resterà valida ed efficace limitatamente ai Gruppi di Impegni nn. 11-14, nell’ambito dei procedimenti sanzionatori avviati con gli atti di contestazione nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

\* \* \*

L’attuazione dei presenti Impegni è espressamente condizionata all’adozione, da parte dell’Autorità, di un provvedimento con cui essa, ritenendoli idonei a “*garantire che la fornitura di servizi all’ingrosso di accesso alla rete fissa avvenga mediante un’effettiva ed efficace separazione tra le attività della rete di accesso ed il resto delle funzioni dell’azienda, nonché con la garanzia di una equivalenza di trattamento – tra gli operatori alternativi e le proprie divisioni commerciali – in relazione alla fornitura dei servizi di accesso all’ingrosso*”, li accetti ai sensi dell’art. 14-bis del decreto legge 4.7.2006, n. 223, convertito

con modifiche dalla legge 4.8.2006, n. 248, dell'art. 1, comma 2, della Delibera n. 626/07/CONS, dell'art. 5, comma 2, della Delibera n. 645/06/CONS e dell'art. 12-ter della Delibera n. 136/06/CONS, in relazione ai procedimenti di natura regolatoria di cui alle Delibere nn. 626/07/CONS, 133/08/CONS, 145/08/CONS, 183/08/CONS e 184/08/CONS, nonché ai procedimenti sanzionatori avviati con atti di contestazione nn. 4/07/DIR, 1/08/DIR, 2/08/DIR, 63/07/DIT, 2/08/DIT, 3/08/DIT e 7/08/DIT.

In ogni caso, Telecom attuerà gli Impegni di cui ai nn. 11-14, qualora l'Autorità li approvi ai sensi dell'art. 12-ter della Delibera n. 136/06/CONS, ai fini dell'archiviazione dei predetti procedimenti sanzionatori senza l'accertamento di alcuna infrazione a carico di Telecom.