

Antonio Sassano

**PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE ANNUALE 2014 DELL'ORGANO DI VIGILANZA  
ROMA, 14 MARZO 2014 - ARA PACIS**

Ringrazio, anche a nome degli altri Componenti, tutti i partecipanti e in particolare il Presidente e i Commissari dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Commissario Straordinario per l'attuazione dell'Agenda Digitale, gli Amministratori Delegati di Telecom Italia e di Fastweb e i membri qui presenti del precedente Consiglio dell'Organo di vigilanza, che hanno accettato di portare il loro prezioso contributo a questo evento. Considero la loro presenza, insieme a quella di tutti voi qui oggi intervenuti, un gradito segno di interesse per il ruolo finora svolto dal nostro organismo ed un riconoscimento per la rilevante funzione di garanti della parità di accesso che gli Impegni di Telecom Italia e le delibere AGCOM ci affidano.

La relazione annuale 2014 che oggi presentiamo contiene i principali risultati delle attività di vigilanza condotte in questo primo anno di lavoro del nostro mandato triennale. Si è trattato di attività di monitoraggio istituzionale, ma anche di attività di indagini svolte su segnalazione di operatori e di attività tecniche di predisposizione di strumenti di monitoraggio nuovi e più adatti ad una puntuale verifica dell'Equivalence of Output (E00).

Spero che l'illustrazione di queste attività e dei risultati ottenuti possa risultare utile ai fini della valutazione, da parte dei nostri "stakeholder" e del mercato in generale, dell'efficacia degli Impegni e delle prospettive di sviluppo dell'attuale modello di Equivalence of Output e del relativo quadro regolamentare di riferimento posto a tutela della parità di accesso alla rete di Telecom Italia.

**BILANCIO DEL PRIMO ANNO DI ATTIVITA'**

L'OdV ha proseguito durante il 2013 le attività di monitoraggio e di accertamento disposte dalla delibera n. 718/08/CONS in merito alla verifica dell'effettivo rispetto degli Impegni di parità di accesso alla rete, da parte di Telecom Italia, in stretta collaborazione con l'Autorità e tenendola costantemente informata di ogni rilevante azione intrapresa.

In questo contesto l'OdV ha consolidato un forte impegno di ascolto e comunicazione con gli Operatori alternativi, attraverso lo svolgimento di numerose audizioni, non solo all'interno ma anche al di fuori di specifici procedimenti istruttori avviati su segnalazione di parte. L'utilità di tali interlocuzioni è data anzitutto dall'opportunità di veder in tal modo crescere, nei fatti, quel rapporto di fiducia con tutti gli operatori sul ruolo istituzionale dell'OdV che, come ben illustra l'esperienza britannica, costituisce un elemento importante del successo del modello; tali interlocuzioni, inoltre, ci hanno fornito l'opportunità di acquisire dati e informazioni aggiuntivi, capaci di stimolare e orientare le attività di verifica e di vigilanza.

A noi sembra che l'OdV abbia conseguito, a riguardo, alcuni promettenti risultati e che le azioni da noi intraprese siano state non solo riconosciute dagli Operatori alternativi segnalanti, ma anche apprezzate da tutti gli operatori (Telecom inclusa) in quanto realmente utili per il mercato di riferimento.

Voglio in proposito sottolineare che nel corso del 2013 sono state avviate, su segnalazione degli OLO, tre distinte procedure istruttorie, rispettivamente sui *KO apparato*, sul funzionamento del *CRM Wholesale* di Telecom Italia e sui *guasti nei servizi bitstream*, dei quali fornirò maggiori dettagli nel seguito.

Tra le attività invece autonomamente avviate dall'OdV ricordo innanzitutto l'analisi conoscitiva dei processi di *delivery* e di *assurance* di Telecom Italia, mirata a permettere all'Organo di vigilanza di esprimere le proprie valutazioni sui processi oggi in essere e formulare così le più opportune raccomandazioni a Telecom Italia.

L'Organo di vigilanza ha poi verificato il funzionamento della c.d. Coda Unica, nei casi previsti di mancanza di risorse di rete all'atto dell'attivazione di un impianto per clienti Retail o OLO. Tali verifiche sono state svolte direttamente *on-field* e sui sistemi gestionali realizzati da Telecom Italia, per verificare il corretto funzionamento dell'automatismo previsto e la tenuta generale dello sviluppo messo in esercizio a garanzia del rispetto del nuovo processo.

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

L'Organo di vigilanza ha inoltre avuto diversi incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, colloqui in cui sono state affrontate le molteplici tematiche relative al rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento e ai regimi di equivalenza di accesso alla rete fissa, individuando gli aspetti prioritari da affrontare e approfondire, che sono stati oggetto di un'analisi comune in uno spirito di ampia e reciproca collaborazione.

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

Vorrei ora soffermarmi con più attenzione su alcune attività svolte nel corso dell'anno, in cui l'OdV ha avuto occasione di confrontarsi e scambiare utili idee e informazioni con l'Autorità.

#### **I KPI**

In primis voglio ricordare l'attività di monitoraggio condotta dall'OdV nel corso del 2013 sui *Key Performance Indicators* (KPI) di cui al Gruppo di Impegni n. 4. L'OdV ha approfondito non solo le performance risultanti dalle rilevazioni dei dati effettuate da Telecom Italia, ma anche la significatività effettiva di alcuni indicatori.

Il paniere dei KPI contiene complessivamente 36 indicatori come di seguito ripartiti:

- 16 indicatori per il Delivery (di cui 3 per la fonia, 5 per il broadband e 8 per l'NPD) (KPI 1)
- 12 indicatori per l'Assurance (di cui 4 per la fonia e 8 per il broadband) (KPI 2)
- 3 indicatori volti a monitorare la disponibilità dei servizi Fonia, ADSL e bitstream simmetrico (KPI 3)
- 5 indicatori per monitorare la disponibilità dei sistemi wholesale (KPI 4);

Con riferimento ai 28 indicatori che operano un raffronto tra le prestazioni fornite da Open Access agli Operatori alternativi e le corrispondenti prestazioni fornite alla divisione Telecom Italia Retail (Gruppi di KPI 1 e 2), i risultati delle verifiche condotte dall'OdV nel corso del 2013 hanno evidenziato che:

- 8 indicatori hanno mostrato prestazione più favorevoli agli OLO;
- 4 indicatori hanno mostrato prestazioni sostanzialmente equivalenti;
- 7 indicatori hanno mostrato risultati più favorevoli a Telecom Italia Retail;
- per 9 indicatori infine non è stato possibile effettuare l'analisi in assenza di dati significativi al riguardo, richiesti peraltro dall'OdV a Telecom con la recente determinazione n. 21/2013.

Riguardo ai 7 indicatori sopra citati, che hanno evidenziato *prestazioni più favorevoli ai clienti di Telecom Italia Retail rispetto ai clienti degli OLO*, il responsabile di Open Access ha avuto modo di illustrare le motivazioni tecniche sottostanti a tali andamenti, motivazioni attinenti per esempio ad un consistente incremento degli ordinativi a progetto richiesti dagli OLO, che sfasano i tempi di esecuzione degli ordinativi di lavoro. Tuttavia, a fronte di quanto rilevato, l'OdV ha comunque adottato la determinazione n. 21/2013, con la quale ha richiesto a Telecom Italia una pluralità di approfondimenti tra cui vogliamo ricordare:

- per il *delivery*: il tempo medio di lavorazione dei collegamenti e la percentuale di impianti realizzati entro 20 e 30 giorni solari;
- per l'*assurance*: la percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dalla attivazione dell'impianto, e la percentuale dei guasti ripetuti entro 30 giorni.

Sono stati poi individuati i KPI la cui misura deve essere resa più efficace. Ad esempio, il KPI n. 4 che analizza tra l'altro le *percentuali di indisponibilità del CRM Wholesale*, e che non è in grado di rilevare il tempo durante il quale il sistema risulta effettivamente operativo (*working*), ma solo quello durante il quale esso risulta acceso (*on*), con percentuali conseguentemente quasi sempre elevatissime. Tale KPI è stato oggetto di analisi in occasione della Segnalazione n. S02/13, con la quale l'Operatore Fastweb lamentava asseriti malfunzionamenti proprio del CRM Wholesale. Su sollecitazione dell'OdV, Telecom Italia ha dunque proposto la realizzazione di un nuovo indicatore rappresentato dalla *percentuale degli ordini wholesale (ricevuti da N o più giorni) che, alla data della rilevazione, risultano nello stato "in lavorazione" su CRM Wholesale, ma senza ordinativo formalizzato verso Open Access*.

L'OdV auspica che l'Autorità, di concerto con Telecom Italia, possa procedere alla definizione e all'approvazione tanto del nuovo paniere di KPI quanto dei relativi *Key Performance Objectives* (KPO), come previsto dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4. A tal fine abbiamo inoltrato all'Autorità apposita richiesta, che la stessa ha riscontrato positivamente nel corso dell'ultimo mese.

### **I "KO" DEL PROCESSO DI DELIVERY**

Un altro tema che testimonia l'utilità del modello di vigilanza cooperativa e della ampia collaborazione instaurata dall'OdV con l'Autorità è stato quello del reclamo dell'Operatore Fastweb in merito a presunti ingiustificati "KO per causa apparato" posti in essere da Telecom Italia. Su questo tanto delicato quanto attualissimo tema, all'inizio dello scorso anno l'Operatore in questione aveva interessato parallelamente sia l'OdV che l'Autorità, richiedendo ad entrambi i più opportuni interventi di verifica.

L'attenzione dell'Operatore si concentrava su una presunta discriminazione relativa all'opposizione di un rifiuto, posto in essere da Telecom Italia, ad attivare impianti ULL a causa della presenza di apparati moltiplicatori in rete di accesso, apparati che, per la particolare natura tecnica, impediscono di fatto l'attivazione di un servizio ULL, non permettendo la continuità metallica. Avendo l'Operatore Fastweb chiesto l'intervento sia dell'OdV che dell'Autorità, le interlocuzioni tra gli uffici di entrambi sono state tanto frequenti quanto proficue. A conclusione dell'istruttoria svolta, l'OdV, con la determinazione n. 25/2013, ha escluso la violazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, nei confronti della quale ha tuttavia formulato una serie di raccomandazioni mirate a superare le criticità segnalate da Fastweb, tuttora oggetto di attento monitoraggio quanto alla loro realizzazione. Telecom Italia, a riscontro delle citate raccomandazioni, ha infatti comunicato all'OdV l'avvio dell'eliminazione degli apparati e una gestione in coda unica dei KO apparato, risultati questi che l'OdV considera positivi, nella prospettiva di facilitare e semplificare la dialettica commerciale tra Telecom Italia e gli OLO.

A fine 2013, il Consiglio ha comunque disposto una separata e specifica attività di controllo relativa all'insieme degli ordinativi di lavoro in area ULL di tutti gli OLO, respinti perché afferenti ad apparati in rete di accesso, con l'obiettivo di accertare la correttezza di tali rifiuti restituiti da Telecom Italia.

### **I GUASTI RIPETUTI**

Voglio poi ricordare la segnalazione pervenuta dall'Operatore Welcome Italia, relativa in particolare ai guasti ripetuti, oggetto peraltro di attenzione dell'OdV anche nell'ambito del Progetto On Going. L'Organo di vigilanza ha più volte ascoltato in audizione rispettivamente Telecom Italia e l'Operatore segnalante, al fine di approfondire le rispettive posizioni in merito al livello qualitativo del servizio erogato da Open Access nella fornitura dei collegamenti in accesso riservata a Welcome Italia. Telecom Italia ha fornito gli elementi informativi richiesti dall'OdV sui disservizi segnalati, evidenziando un miglioramento del tasso di guasto nel periodo 2011 – 2013. L'Organo di vigilanza tuttavia, sulla scorta delle nuove evidenze portate a conoscenza da Welcome Italia, ha deciso di estendere le proprie analisi alle segnalazioni di disservizio del 2013, con particolare riguardo alle modalità di gestione dei guasti dei collegamenti simmetrici, prorogando, con la recente determinazione n. 7/2014, i relativi termini procedurali.

## **IL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE**

L'ultimo tema a cui voglio accennare è quello della modifica dei criteri generali per la gestione e la trattazione di segnalazioni e reclami presentati all'OdV dagli Operatori alternativi.

Come noto l'Organo di vigilanza ha adottato una propria procedura per la gestione e la trattazione di segnalazioni e reclami, in modo da disciplinare tempi e modalità delle verifiche istruttorie circa eventuali violazioni degli Impegni. I criteri generali per la gestione delle segnalazioni a suo tempo adottati, necessitano, a distanza di cinque anni e alla luce dell'esperienza acquisita, di essere integrati allo scopo di introdurre maggiori garanzie di partecipazione dei terzi segnalanti e, più in generale, al fine di meglio articolare il procedimento e conferire la massima trasparenza alle attività istruttorie condotte dall'Organo di vigilanza. In tale contesto l'OdV ha altresì inteso disciplinare la relazione tra procedimenti "paralleli" sullo stesso oggetto pendenti avanti all'OdV e all'Autorità.

Con lo scopo di raccogliere l'orientamento degli operatori sulle specifiche modifiche introdotte al testo originario, la proposta della nuova procedura di gestione delle segnalazioni è stata diffusa a tutti gli operatori per il tramite di una consultazione pubblica, che ha raccolto la partecipazione, con qualificati contributi, sia di Telecom Italia che di Fastweb. L'OdV ha preso in considerazione tali contributi nella formulazione del testo che è stato sottoposto all'attenzione dell'Autorità con richiesta di un parere nel merito circa la sua piena conformità al regolamento dell'OdV e agli Impegni; parere che ci è stato inviato pochi giorni fa dall'Autorità e che consente ora sia all'Organo di vigilanza sia a Telecom Italia, ciascuno per quanto di competenza, di provvedere speditamente alle modifiche regolamentari in conformità degli indirizzi espressi dall'Autorità.

Altri e numerosi temi sono stati oggetto di trattazione da parte dell'OdV nel corso del 2013 per i quali, per maggiore completezza, rinvio ai contenuti della relazione annuale 2014.

## **PROGRAMMA DI LAVORO**

Riguardo alle attività future, contenute nel Programma di lavoro adottato ad inizio anno, l'OdV intende innanzi tutto continuare l'opera di coinvolgimento degli Operatori alternativi nelle attività correnti, favorendo la loro partecipazione attiva ai procedimenti di accertamento e ascoltandoli periodicamente e regolarmente.

Tra i temi di immediato interesse che richiedono un intervento di verifica e di vigilanza da parte dell'OdV, oltre quelli già menzionati e relativi ai KPI e ai KO, ricordo:

- l'analisi (anche simulativa) dei processi di delivery interni ed esterni con conseguente verifica delle prestazioni assicurate;
- l'analisi e il confronto tra tutti i KO, retail e wholesale, del biennio 2012-13 ai fini della verifica della parità di trattamento interna/esterna;
- le verifiche sull'efficacia dei processi di manutenzione della rete: la saturazione degli impianti broadband e gli aspetti evolutivi;

- l'analisi della qualità del servizio;
  - l'analisi della qualità e dello sviluppo della rete d'accesso;
  - la verifica delle garanzie di trasparenza dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso e dell'efficacia della comunicazione al mercato relativa ai processi di pianificazione della rete.
- A questo fine e anche per monitorare in modo più efficace la qualità delle informazioni messe a disposizione degli OLO, l'OdV ha messo a punto e intende utilizzare sistematicamente nel 2014, un **modello "proxy"** delle rete di accesso Telecom del quale dirò meglio più avanti.

Saranno inoltre condotte attività di analisi circa i diversi modelli di separazione funzionale adottati a livello internazionale e i rispettivi Organi di vigilanza deputati al loro controllo, approfondendone le caratteristiche organizzative e gestionali specifiche e gli ambiti regolamentari di riferimento.

A tal fine l'Organo di vigilanza, anche attraverso la costituzione di panel di respiro internazionale, intende promuovere occasioni di confronto tra ricercatori, accademici, Autorità e operatori, per approfondire i principali e più rilevanti aspetti connessi all'evoluzione di medio termine del mercato dei servizi e delle reti di comunicazione elettronica, nonché favorire lo scambio informativo tra le diverse esperienze di natura economica, tecnica e regolatoria che caratterizzano detto mercato in Europa e nei Paesi extraeuropei. Il primo di questi confronti si è tenuto nel mese di gennaio 2014: in quell'occasione l'Autorità, che ancora ringrazio, ha gentilmente ospitato il seminario da noi organizzato sul tema dell'*equivalence of access*, allo scopo di analizzare, in una prospettiva comparativa, il caso di British Telecom e quello di Telecom Italia, alla presenza di ospiti del Regno Unito in rappresentanza di Ofcom, British Telecom e dell'Equality of Access Board. Si è trattato, a nostro giudizio, di una prima assai utile occasione di confronto internazionale non solo teorico ma anche pratico e operativo, che ha offerto molteplici spunti di riflessione.

#### **SVILUPPI E PROSPETTIVE EVOLUTIVE**

Dopo aver assolto ai doveri derivanti dagli Impegni riferendovi dei contenuti della relazione annuale, vorrei ora entrare nel vivo delle questioni prioritarie all'ordine del giorno in materia di parità di trattamento e modelli di *equivalence of access*. Mi sembra doveroso ricordare a questo punto che le funzioni e i limiti istituzionalmente connaturati all'intervento dell'Organo di vigilanza sono chiaramente delineati nella delibera "madre" AGCOM n. 718/08/CONS del 2008 in relazione agli Impegni ivi elencati.

Il modello di separazione della rete di accesso che deriva dagli Impegni e la conseguente valutazione della parità di accesso si fondano sul principio di *Equivalence of Output*, in base al quale l'offerta del servizio alla divisione commerciale di Telecom Italia e agli Operatori alternativi avviene con modalità non necessariamente identiche ma comunque tali da garantire la parità di trattamento. Si tratta di una riconosciuta e apprezzata specificità del nostro sistema regolatorio nel panorama internazionale e viene indicata come "best practice" o, almeno, come soluzione alternativa e più economica al più radicale *Equivalence of Input*, rappresentato dall'esperienza di Ofcom e Openreach (che, come detto, abbiamo potuto di recente approfondire nel seminario a cui accennavo prima).

Malgrado questi indubbi meriti, il modello di parità derivante dalla delibera 718 è stato nel tempo oggetto di critiche da parte degli Operatori alternativi i quali hanno, sia pure con valutazioni variamente graduate, espresso riserve sia sui criteri di misura sia sull'indipendenza del misuratore.

Parto da quest'ultima considerazione, la più radicale e, per quanto possiamo dire oggi, dopo oltre un anno di attività del nostro OdV, la meno fondata. Alcuni Operatori alternativi lamentano la strutturale mancanza di indipendenza da Telecom Italia dell'Organo di vigilanza. Una mancanza di indipendenza resa evidente, secondo gli OLO, dalla composizione degli uffici dell'OdV, dalla sua dipendenza logistico-amministrativa da Telecom Italia e dal fatto che gli Impegni che ne fondano l'esistenza rendano asimmetrici e riducano gli spazi di contraddittorio per gli OLO rispetto a quelli loro garantiti da AGCOM e AGCM. A questa critica credo si debba rispondere – a semplice onore della verità e senza alcuno spirito di polemica – che le regole di nomina dei Componenti dell'Organo, la cui maggioranza è designata direttamente da AGCOM – e il correlato regime di *accountability* nei confronti di AGCOM che ciò inevitabilmente reca con sé sono di per sé garanzia, unitamente alle caratteristiche personali e professionali dei Componenti l'OdV, circa la piena indipendenza dell'OdV stesso.

Da parte nostra abbiamo inoltre prestato massima cura ad assicurare, nella gestione dei procedimenti, il più ampio contraddittorio e, proprio per rendere anche formalmente evidente il pieno rispetto del *due process*, come sopra accennavo, abbiamo proposto le modifiche, che sono state più sopra ricordate, alla procedura e al regolamento di funzionamento dell'OdV. Modifiche che a nostro avviso assumono un importante significato anche simbolico.

Dall'altro lato abbiamo intrattenuto un proficuo confronto con i vertici di Telecom Italia al fine di assicurare la piena indipendenza funzionale e preservare l'elevata competenza specifica dell'Ufficio – della cui qualità professionale e compartecipe dedizione alla funzione questo OdV desidera qui esprimere un pubblico e convinto apprezzamento – vigilando ad esempio che i percorsi di carriera e i meccanismi di incentivazione fossero correttamente allineati rispetto alla peculiare funzione di presidio ad essi affidata.

In questo anno di attività abbiamo inoltre avuto cura di assicurare, nello svolgimento dell'attività che gli Impegni ci assegnano, particolare rilevanza al coordinamento con l'Autorità e i suoi uffici secondo un paradigma di vigilanza cooperativa ripartita (con, ovviamente, AGCOM al vertice dell'assetto di vigilanza) che, a nostro modo di vedere, ha il vantaggio di consentire all'Autorità di potersi avvalere, rispetto alle materie oggetto degli Impegni, dei benefici insiti nella maggior prossimità alla prova e nella rapidità di azione del nostro Ufficio. Ciò ha consentito ad esempio, in un importante e recente procedimento, quello sui "KO per presenza apparato" cui accennavo prima, di contribuire al procedimento istruttorio dell'Autorità, inviando tempestivamente il materiale probatorio già acquisito sulla medesima tematica dall'OdV, con miglior utilizzo delle risorse pubbliche.

Ma anche al di là di questo tema specifico, pur di notevole rilevanza, è certo che le più di 100 raccomandazioni specifiche sinora rivolte a Telecom Italia dall'Organo di vigilanza testimoniano non solo di un'attività intensa dell'Organo e dell'Ufficio ma soprattutto del fondamentale ruolo propulsivo e di verifica che può e deve essere svolto da un "Monitoring Trustee" indipendente - quale è il nostro Organo - che svolge stabilmente e con adeguata competenza una funzione di vigilanza delegata e di stimolo sull'evoluzione delle condizioni di *equivalence* assicurate da Open Access.

Il tutto, beninteso – e sul punto desidero essere estremamente chiaro – nei precisi (e per noi ovviamente invalicabili) limiti posti dagli Impegni previsti dalle delibere AGCOM sul cui corretto adempimento da parte di Telecom Italia siamo chiamati istituzionalmente a vigilare.

La seconda critica (quella attinente ai criteri di misura) non ha un carattere strutturale ed è rivolta all'efficacia degli Impegni a garantire effettiva parità di accesso. In particolare, anche gli operatori che riconoscono un ruolo all'Organo di vigilanza lamentano l'inefficacia del modello di *Equivalence of Output* a garantire una vera e operativa parità retail-wholesale alla rete Telecom. *Riassumo così la posizione degli OLO*: le regole esistenti non permettono un'efficace misurazione della parità di accesso; non ci sarebbero regole per valutare l'equivalenza retail-wholesale delle informazioni fornite da Telecom, né per misurare l'efficienza relativa dei sistemi informativi.

Il Collegio in realtà è persuaso che il sistema degli Impegni abbia dato, fino ad oggi, prova positiva e che, in ragione della oggettiva complessità tecnica che si è dovuta affrontare nel dare attuazione al modello e che inevitabilmente accompagna processi di ridisegno del funzionamento di organizzazioni di grandi dimensioni come quella di *Open Access*, non si siano ancora pienamente dispiegati tutti gli effetti benefici contenuti nel modello di *Equivalence of Output*; effetti che, con il nostro lavoro, intendiamo massimizzare a garanzia della effettiva parità di trattamento.

#### **L'ADEGUAMENTO DEGLI IMPEGNI E IL RAFFORZAMENTO DEL MODELLO EOO**

Non è certo compito dell'Organo di vigilanza quello di esprimere preferenze circa il modello di *equivalence* da adottare. Coerente invece con il nostro mandato è sottolineare ai nostri "stakeholder" la convinzione che l'attuale modello EOO, così come concepito dalla delibera n. 718, *richieda qualche affinamento*, considerata l'evoluzione regolamentare, tecnologica e di mercato intervenuta dal 2008 ad oggi.

L'occasione per avviare un dibattito su questi temi ci è offerta dalla possibilità, indicata proprio dalla delibera 718 che prevede, dopo 5 anni di vigenza degli Impegni, la facoltà per l'Autorità, anche su istanza di Telecom Italia, di avviare un procedimento finalizzato a determinare eventuali modifiche ed integrazioni del loro contenuto, in relazione al mutato contesto di riferimento.

Passati dunque cinque anni dall'approvazione degli Impegni, alla luce dell'esperienza maturata, dobbiamo chiederci se l'attuale modello di *equivalence* possa avere qualche correttivo strutturale per rendere ancora più efficace la parità di trattamento.

Crediamo di sì.



Si tratta di interventi mirati, ad esempio, ad accrescere la trasparenza dei processi di *delivery* e di *assurance*, la correttezza e completezza delle informazioni sulla struttura e sullo sviluppo della rete fissa di accesso (inclusa la NGAN), nonché l'efficacia degli indicatori della parità di accesso (KPI e KPO inclusi).

Ma riteniamo che, alla luce del nuovo scenario regolamentare, competitivo e tecnologico, anche le regole di governance dell'OdV meritino di essere aggiornate, allo scopo di rendere ancora più efficace ed efficiente l'azione svolta.

L'Organo di vigilanza, forte della propria esperienza e competenza, è pronto a fornire ogni utile indirizzo e indicazione sul tema laddove fosse richiesto dall'Autorità e da Telecom Italia.

#### **NUOVI STRUMENTI DI INDAGINE: IL MODELLO "PROXY" DELLA RETE E L'ANALISI DEI PROCESSI**

Come detto nel presentare le attività previste per il 2014, l'OdV ha avviato, nel puntuale ambito di riferimento e nel rigoroso rispetto del vigente modello EOO degli Impegni, lo sviluppo di due importanti *strumenti conoscitivi e di indagine*.

Si tratta, in particolare, di un *modello "proxy" della rete di accesso di Telecom Italia*, messo a punto in questo primo anno di attività, e di uno strumento di *analisi simulativa* dei processi di *delivery* e di *assurance* ancora in fase di realizzazione.

Il *modello "proxy" della rete di accesso di Telecom Italia* è stato costruito utilizzando esclusivamente informazioni e dati contenuti nel Portale Internet della Funzione Wholesale di Telecom Italia, al quale accedono gli Operatori alternativi per acquisire, tra l'altro, le informazioni necessarie alla predisposizione degli ordinativi di lavoro. Il modello associa in modo "ottimale" le circa 140.000 sezioni di censimento ISTAT 2011 ai circa 150.000 armadi ripartilinea e, di conseguenza, alle 10.400 centrali di Telecom Italia. La descrizione della rete che ne risulta è inevitabilmente approssimata e fortemente dipendente dalla qualità dei dati presenti nel Portale Wholesale. Tuttavia, le prime verifiche effettuate suggeriscono che le informazioni ricavabili dal modello forniscono un quadro sufficientemente accurato della rete di accesso in rame e in fibra di Telecom Italia.

L'uso principale del modello "proxy" sarà quello di supporto alle attività istruttorie svolte dall'Organo di vigilanza con particolare attenzione alle verifiche relative ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, riguardanti i contenuti dei Piani tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, che Telecom Italia è tenuta a comunicare all'OdV e all'Autorità con cadenza trimestrale.

Nello specifico, la "ricostruzione" puntuale del modello di rete da noi elaborato, consente all'Organo di vigilanza di confrontare le informazioni comunicate da Telecom Italia e attinenti, ad esempio, agli armadi raggiunti dalla fibra o alla disposizione degli apparati moltiplicatori stradali, con le informazioni contenute nel citato Portale a disposizione degli OLO. Il modello "proxy" ha anche la funzione indiretta di analizzare le informazioni messe a disposizione degli Operatori alternativi da Telecom Italia e di offrire al mercato adeguate garanzie sulla qualità di tali informazioni e sul rispetto del principio di *equality of information*.

Il modello consente infine di ricavare e di mettere, eventualmente, a disposizione dell'Autorità per le sue attività istruttorie, una serie di utili informazioni strutturali quali: la *stratificazione delle distanze* tra gli armadi e l'utenza, il *bitrate massimo* ottenibile in ogni sezione di censimento sul territorio nazionale sia nell'*attuale configurazione* delle centrali che in scenari alternativi quali, ad esempio, la presenza di *dslam ADSL2+ in tutte le centrali* o di *MiniDslam VDSL2 in tutti gli armadi*.

Un *secondo strumento di indagine*, tuttora in corso di realizzazione, è costituito da una ricostruzione di tipo simulativo dei processi di *delivery* e di *assurance* messi a disposizione degli Operatori alternativi da Telecom Italia. L'Organo di vigilanza ha avviato nel 2013 l'analisi dei processi interni ed esterni con conseguente verifica delle prestazioni assicurate e la comparazione delle prestazioni dei processi. La conoscenza e la comprensione dei processi è infatti propedeutica a svolgere compiutamente e con piena cognizione di causa la *comparazione delle performance* ottenute nella gestione degli ordinativi di attivazione retail e wholesale.

Ma la conoscenza e la simulazione dei processi risulta altrettanto importante nella verifica della parità di trattamento che l'Organo di vigilanza svolge attraverso il *monitoraggio dei KPI*. E' di tutta evidenza infatti che l'accertamento e la valutazione comparativa degli *indicatori di performance* misurati con riferimento agli ordini di lavorazione degli OLO e dei clienti Retail, non può prescindere dalla valutazione oggettiva, basata anche su tecniche simulate, della loro effettiva capacità di rappresentare il reale funzionamento e l'efficienza dei processi sottostanti tali prestazioni.

## **CONCLUSIONI**

Chiudo questa presentazione ringraziando tutti voi per l'attenzione accordatami e manifestando un particolare ringraziamento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ha ritenuto di avviare con l'Organo di vigilanza e con i suoi uffici, forme innovative di collaborazione e azione coordinata che, siamo certi, potranno contribuire notevolmente al pieno conseguimento degli obiettivi di concorrenzialità, efficacia ed efficienza del mercato di riferimento, con pieno beneficio per tutti gli operatori del settore, lo sviluppo competitivo e tecnologico del mercato e, in ultima analisi, dei consumatori.

Una collaborazione che dovrebbe essere estremamente rispettosa dei diversi ruoli istituzionali ma anche consapevole del fatto che su alcune decisioni che l'AGCOM sarà presto chiamata ad assumere, quali ad esempio la definizione dei nuovi *Key Performance Indicators and Objectives* (KPI e KPO) e l'indagine conoscitiva sulla concorrenza e lo sviluppo delle reti di nuova generazione, l'esperienza pratica di monitoraggio sul campo e gli strumenti di valutazione statistica e simulativa messi a punto dagli uffici dell'OdV, potrebbero essere di utilità per la stessa Autorità e per tutti gli *"stakeholder"*, al fine di giungere alla definizione di criteri significativi e agevolmente misurabili delle prestazioni di Telecom Italia, presupposto questo indispensabile per garantire una vera e operativa parità di trattamento retail/wholesale e realizzare appieno le potenzialità e gli effetti benefici insiti nel modello di *Equivalence of Output*.