

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza



2016 Relazione Annuale

Attività e risultati del 2015

 **TIM** | Telecom Italia

2016

Relazione Annuale

Attività e risultati del 2015



00

Indice

1. Executive summary	04
Breve resoconto delle principali attività svolte nel 2015 e del contenuto della Relazione	
2. La governance della rete e le funzioni dell'Organo di vigilanza	14
Presentazione dell'Organo di vigilanza e dei componenti del Board, degli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS e del modello di governance	
3. Evoluzione del quadro normativo regolatorio	22
Panoramica del contesto regolamentare di riferimento a livello nazionale	
4. Segnalazioni e reclami	28
Relazione sulle segnalazioni degli Operatori alternativi	
5. Azioni svolte e principali risultati conseguiti	42
Il lavoro svolto dall'Organo di vigilanza nel corso dell'anno e i principali risultati conseguiti con approfondimenti sui singoli Gruppi di Impegni	
6. Rapporti con le istituzioni e gli Operatori	76
Focus sulle relazioni intrattenute dall'Organo di vigilanza con AGCom, AGCM Telecom Italia e gli Operatori alternativi	

La presente Relazione è stata redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A. e approvati con la Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Si precisa che le valutazioni espresse nella presente Relazione tengono conto delle informazioni e dei dati pervenuti all'Organo di vigilanza, ai sensi della Delibera AGCom n. 718/08/CONS, entro il 31 gennaio 2016.



01

Executive Summary

Il presente documento rappresenta il momento di sintesi delle diverse attività condotte dall'Organo di vigilanza nel 2015, nonché un bilancio definitivo dell'attività svolta dal Board nell'ultimo triennio e il cui mandato si concluderà il 31 maggio 2016.

La relazione, inoltre, si pone come obiettivo quello di rappresentare un'analisi complessiva, sia pur in termini sintetici e non esaustivi, della trasformazione tecnologica e regolamentare che ha caratterizzato il settore negli ultimi anni descrivendo, nel contempo, le azioni e le iniziative che l'Organo di vigilanza ha intrapreso per rispondere con adeguatezza alla crescita dei bisogni del mercato e ai mutamenti evolutivi del contesto in cui esso si è trovato ad operare.

L'impianto espositivo del presente resoconto descrive il quadro degli interventi dell'Organo di vigilanza, la cui azione si è dispiegata **nell'ambito della nuova cornice regolamentare definita dall'Autorità di settore**, intervento che ha caratterizzato l'anno appena concluso e che ha visto aumentare e garantire una maggiore autonomia e indipendenza dell'OdV a tutela di tutti gli Operatori realizzando, in tal modo, le condizioni a contorno per una accresciuta vigilanza della parità di trattamento interna-esterna.

Parimenti, nel 2015 si è assistito ad un'accelerazione delle azioni legislative e regolamentari tese a favorire lo sviluppo delle infrastrutture nel mercato delle telecomunicazioni; nello specifico, con il **Piano nazionale Banda Ultralarga** il Governo si è posto come obiettivo quello di azzerare, in tre anni, il *gap* accumulato dal nostro paese con il resto dell'Europa portando all'85% della popolazione una rete di almeno 100 mbps, grazie ad un investimento pubblico-privato di 12 miliardi di euro da qui al 2020.

Con riguardo ai compiti e alle funzioni dell'Organo di vigilanza, come si diceva, il 2015 ha rappresentato un anno di cambiamento della propria struttura istituzionale e della propria *governance*, nonché di rafforzamento e ampliamento delle proprie competenze e dei propri ambiti di intervento.

La disciplina dettata dalla Delibera n. 718/08/CONS, provvedimento che ha dato avvio all'esperienza dell'Organo di vigilanza e ne ha scandito compiti, funzioni e azioni, ha subito un'importante, quanto non più rinviabile, innovazione, grazie all'**approvazione della Delibera n. 623/15/CONS da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** nel novembre 2015 a conclusione del procedimento relativo all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa per il triennio 2014-2017.

Alla luce dell'esperienza maturata dalla sua istituzione, l'attuale Consiglio dell'Organo di vigilanza, insediatosi nel 2013, si è reso subito conto che vi era la necessità di introdurre taluni elementi correttivi e di rinforzo ad un impianto regolamentare di riferimento (gli "Impegni") che, se non tempestivamente aggiornato, rischiava di diventare presto desueto, non potendo più assolvere, con la necessaria efficacia, al compito inizialmente conferito dalla citata Delibera n. 718/08/CONS all'OdV,

di assicurare adeguati standard qualitativi di tutela della parità di accesso.

In aggiunta a queste considerazioni, e in stretta connessione con l'evoluzione del quadro complessivo di riferimento, l'ultimo trimestre del 2015 ha registrato **un'importante innovazione nel modello di equivalence adottato da Telecom Italia**, gettando le basi per una rinnovata politica concernente la garanzia della parità di trattamento e i cui frutti si vedranno a partire dal 2016.

Il 5 novembre 2015, infatti, il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia ha approvato un progetto relativo all'**introduzione di un nuovo modello di equivalence, finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di delivery e assurance** dei servizi di accesso wholesale della rete fissa di Telecom Italia forniti alle proprie direzioni commerciali e agli OLO.

Sulla base di tale decisione, è stata introdotta una modifica nella struttura organizzativa della società con la collocazione delle **Funzioni di Open Access e National Wholesale Services in dipendenza gerarchica dallo stesso responsabile di una nuova direzione Wholesale**. Secondo Telecom Italia, grazie a siffatta innovazione organizzativa, il nuovo modello di equivalence così emergente porrà sullo stesso piano le divisioni commerciali di Telecom e degli OLO, con il conseguente rafforzamento della parità di trattamento interna-esterna e una maggiore trasparenza nella gestione delle richieste di attivazione delle linee.

L'esperienza e il bagaglio di professionalità, unita alla disponibilità dei Componenti del Board e del personale dell'Ufficio dell'Organo di vigilanza, sono stati regolarmente tenuti in grande considerazione dall'Autorità di settore e dall'Antitrust, con le quali non è mai mancata una efficace interlocuzione finalizzata a fornire i supporti tecnici richiesti nell'espletamento delle proprie esclusive competenze.

Nel corso del 2015, **diversi sono stati i momenti di incontro e collaborazione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**. In particolare, va segnalato il contributo fornito dall'OdV al Servizio economico-statistico dell'Autorità in parola, che ha condotto un'analisi trasversale della struttura dei mercati a rete sottoposti a regolamentazione, ivi incluso il settore delle comunicazioni elettroniche. In questo contesto, l'OdV ha fornito le proprie valutazioni circa le metodologie e i modelli di analisi dei mercati di rete fissa, finalizzati alla costruzione di un modello *proxy* della rete di accesso di Telecom Italia.

Rimanendo nel campo della condivisione delle proprie conoscenze e del proprio *know-how* in questi settori, l'Organo di vigilanza ha avuto modo di offrire alla Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete dell'AGCom, il proprio punto di vista operativo e funzionale in merito alla definizione dei nuovi KPI/KPO.

Nell'alveo di questa stretta cooperazione tra OdV e AGCom, degna di richiamo è l'attività di studio

e approfondimento di talune tematiche ritenute prioritarie, come accaduto in occasione degli incontri organizzati dall'Organo di vigilanza con esperti internazionali, compresa l'organizzazione del II Seminario internazionale di studio sui temi dell'equivalence. L'incontro in parola, dal titolo "*Equivalence of access in the Next Generation Networks*", è stato ospitato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e ha visto partecipare come relatori, il Presidente del BEREC ed esponenti di primo piano di Telecom ParisTech e dell'Antitrust nazionale. L'incontro è stato utile per approfondire le prospettive evolutive del principio di parità di trattamento nell'ambito delle reti di nuova generazione, rapportate ad un contesto europeo e sulla scorta della comune necessità di adottare i migliori modelli di vigilanza per rendere attuale questo principio anche nei prossimi anni.

Accanto a questa collaborazione con l'Autorità di regolazione, **l'Organo di vigilanza ha proseguito il dialogo con Telecom Italia** durante l'intero anno, stabilendo un'intensa e proficua interlocuzione.

L'Organo di vigilanza ha seguito con molta attenzione l'evolversi del piano strategico 2015-2017 presentato da Telecom Italia ad inizio d'anno e, in particolare, la previsione dei robusti investimenti nel campo delle reti a fibra ottica.

In parallelo, l'Organo di vigilanza ha osservato con interesse la nuova divisione aziendale di Telecom denominata "Fast Rollout Ftth/b", creata per portare avanti il progetto *fiber to the home*. L'iniziativa è stata giudicata come un'importante accelerazione al progetto di copertura in Ftth di 40 città, accompagnata al *memorandum of understatement* firmato il 24 aprile 2015 tra la medesima Società e Fastweb, volto all'avvio della sperimentazione di soluzioni innovative per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea.

Diverse, infine, come ogni anno, le occasioni di incontro e di confronto con Telecom Italia su tutte le tematiche all'attenzione dell'OdV. Accanto ai consueti incontri di aggiornamento e condivisione dei percorsi, in occasione del nuovo cambio al vertice della Funzione National Wholesale, nel mese di maggio, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato il nuovo Direttore della Funzione con il quale sono state approfondite le tematiche di comune interesse e riaffermate le comuni volontà di collaborazione e reciprocità, in ottica di rafforzamento dei principi sanciti dagli Impegni.

Accanto a questi incontri di carattere maggiormente istituzionale, è proseguito il dialogo e il confronto tra l'OdV e Telecom Italia per la verifica dello stato di avanzamento delle iniziative intraprese dalla Società finalizzate a garantire un efficace presidio dei processi posti a garanzia del rispetto della parità di accesso. Merita di essere ricordato l'incontro tra l'Organo di vigilanza e il Responsabile di Open Access dell'aprile 2015 in occasione dell'esposizione dei risultati relativi agli interventi effettuati da Telecom nell'anno 2014 sugli impianti rientranti nel processo "On Going". In altre e diverse occasioni

di incontro durante la prima parte dell'anno, sono state invece analizzate le risultanze relative all'andamento dell'incidenza delle percentuali di "KO Apparati", tematica posta all'attenzione del Board in occasione della segnalazione dell'Operatore Fastweb nel 2013. Le numeriche su tale fenomeno hanno evidenziato come la rilevanza dell'evento sia ormai prossimo allo zero, confermando la progressiva diminuzione dei rifiuti opposti da Telecom agli OLO relativamente a questa causale.

Proprio **il ricco e complesso argomento dei KO** ha impegnato nel 2015 l'Organo di vigilanza che, sulla scia degli anni passati, ha supportato le istituzioni impegnate nell'approfondimento di tali temi. Prodotto finale di queste attenzioni, l'elaborazione di un attento studio che analizza l'ampia e dibattuta questione delle cause e degli effetti dei rifiuti opposti da Telecom Italia agli ordinativi di lavoro sui servizi rame degli OLO (c.d. "KO wholesale").

Sulla spinta dei diversi interventi giudiziari e dottrinali, le difficoltà e gli aspetti gestionali originati dai KO si sono posti al centro del dibattito, generando numerosi confronti volti all'individuazione di regole generali utili a stabilire la cornice regolamentare all'interno della quale i principi di non discriminazione e parità di trattamento potessero agevolmente sviluppare tutta la loro portata a tutela del mercato e della concorrenza.

Già nel 2014 l'OdV aveva speso parte della sua attività sul tema in questione, avviando una specifica analisi capace di valutare il rispetto del principio di parità di trattamento nell'offerta retail e wholesale di Telecom Italia. Proprio in virtù di detta conoscenza, nel luglio 2015, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nell'ambito dell'istruttoria sulla presunta inottemperanza di Telecom a quanto disposto con il provvedimento A428, ha coinvolto l'Organo di vigilanza. La disponibilità delle necessarie competenze tecniche, nonché di metodologie e strumenti operativi frutto di una rilevante esperienza sul campo, hanno consentito all'OdV di rispondere alla richiesta di contributi, con nota del 31 luglio 2015, fornendo gli elementi a propria disposizione per meglio supportare le decisioni dell'Autorità, partecipando ad una successiva audizione innanzi ai funzionari dell'Autorità medesima il 17 settembre.

Sulla scia di ciò, merita di essere ricordato lo **studio conoscitivo del processo di delivery di Telecom Italia in relazione alla parità di trattamento nell'offerta Wholesale e Retail**, intrapreso dall'OdV nel 2014 e concluso nel mese di ottobre del 2015. Questo tipo di esercizio riveste un ruolo particolarmente rilevante poiché ha permesso di confermare e rinnovare le Raccomandazioni formulate a Telecom Italia negli 2010 e 2011, e nel contempo è stata l'occasione per suggerire nuove ed ulteriori raccomandazioni volte a migliorare il monitoraggio e la gestione dei processi.

Parimenti, è proseguito, durante l'anno, **l'affinamento del modello "proxy" delle rete di accesso di**

Telecom Italia già messo a punto nel 2014, strumento operativo grazie al quale l'Organo di vigilanza potrà monitorare in modo più efficace la qualità delle informazioni messe a disposizione degli OLO e, in ultima analisi, esercitare una più consapevole e puntuale attività di vigilanza sugli Impegni. Lo studio è stato oggetto di confronto con gli Uffici dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ha riconosciuto le potenzialità e la valenza dello strumento, anche in prospettiva di analisi condivise tra le due realtà. Accanto a questo modello, è proseguita l'analisi complessiva dei processi di delivery e la relativa comparazione di quelli wholesale con quelli retail, per meglio identificare eventuali disparità di trattamento nella gestione dei flussi.

Nel mese di luglio l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio dell'**analisi sulla qualità dei collegamenti NGAN**, attività basata sull'insieme dei dati e delle informazioni forniti da Telecom e che si sono rivelati particolarmente utili all'avvio di un approfondimento sul livello di qualità espresso per i servizi ultra-broadband ai clienti retail di Telecom Italia e degli Operatori alternativi. In estrema sintesi, l'analisi ha approfondito il numero di guasti ed il numero di clienti attivi rilevati ogni mese, distinti per servizio, dei principali Operatori (Wind, Vodafone, Fastweb, Tiscali) e di Telecom Italia Retail, in merito all'offerta di servizi NGAN Bitstream e VULA. I risultati hanno evidenziato che il tasso di guasto complessivo per gli OLO nel periodo di osservazione si mantiene quasi sempre minore o al più uguale al tasso di guasto complessivo di Telecom Italia Retail.

All'Organo di vigilanza, oltre al compito di verifica sul rispetto e sull'osservanza degli Impegni di cui alla Del. n. 718/08/CONS, spetta la sfida, unitamente al lavoro dell'Ufficio, di approfondire qualsiasi notizia avente ad oggetto presunti rilievi, irregolarità o violazioni agli Impegni di Telecom Italia e segnalate dagli Operatori alternativi.

Nell'ambito di quest'attività, nel corso della Relazione si dà nota della **Segnalazione istruita dall'Organo di vigilanza a seguito dell'istanza dell'Operatore Wind del luglio 2015 (Segnalazione "S01/15")**, in merito a diverse problematiche registrate dall'Operatore segnalante nella migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery. In particolare Wind segnalava l'errata applicazione, da parte del personale Telecom Italia, della nuova policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive, nonché il mancato utilizzo della procedura cd. del "quarto referente" e le difficoltà di accesso al Portale Wholesale, di apertura dell'applicativo di CRM e discontinua possibilità di scaricare ed aprire i file necessari.

Le attività di verifica intraprese hanno evidenziato delle precise anomalie riguardanti le doglianze segnalate e, proprio sulla scorta di ciò, l'OdV ha ritenuto necessario inviare a Telecom Italia, nel mese di agosto, una Comunicazione preliminare ai sensi dell'art. 14, comma 1 del proprio Regolamento. A seguito del contraddittorio avviato con la medesima Società e approntate nuove analisi, il Board ha

ritenuto di dovere censurare le inadeguatezze in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS fissando, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., un termine per la risoluzione dei rilievi mossi, avendo cura di verificarne successivamente l'ottemperanza a quanto prescritto. Al termine delle osservazioni, l'Organo di vigilanza ha ritenuto efficaci i rimedi adottati da Telecom Italia, non ritenendo di conseguenza di dover inoltrare la segnalazione, rispettivamente ad AGCom e al CdA di Telecom Italia, prevista dall'art. 15, comma 3 del proprio Regolamento.

In relazione alla conclusa attività di verifica in ordine alla **Segnalazione "S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale"** è proseguito, durante l'intero arco dell'anno, il monitoraggio dell'indicatore di prestazione CRM wholesale predisposto da Telecom su impulso dell'OdV. Nei mesi di agosto e settembre, sulla base del consueto aggiornamento settimanale dei valori registrati trasmessi dalla medesima Società all'Organo di vigilanza, quest'ultimo ha riscontrato un andamento apparentemente anomalo che poteva essere rivelatore di possibili criticità di funzionamento del sistema in parola. Sulla base di queste riflessioni, l'Ufficio di vigilanza ha richiesto dettagliate informazioni circa le cause all'origine di tale andamento e i relativi provvedimenti che Telecom Italia avrebbe adottato per evitare in maniera efficace il ripetersi del fenomeno sopra descritto. Nel riscontrare tale richiesta, Telecom Italia ha fornito chiarimenti sulle motivazioni alla base degli scostamenti, principalmente da addurre a talune attività manuali che hanno fatto registrare inevitabili accumuli di giacenze.

In merito, invece, alla controversia promossa **dall'Operatore Welcome Italia** nel 2013, il 16 aprile 2015 l'Organo di vigilanza ha disposto **la conclusione del procedimento "S03/13"**, relativo ad un lamentato incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso e di trasporto, alla mancanza di trasparenza e puntualità, da parte di Telecom Italia, nella risoluzione dei disservizi di rete segnalati dalla stessa Welcome (con il conseguente addebito dei contributi di Intervento a Vuoto) e all'inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per il mancato rispetto degli SLA d'intervento.

Sulla scorta delle evidenze istruttorie, l'OdV non ha evidenziato comportamenti attribuibili a Telecom Italia capaci di configurare un'inottemperanza degli Impegni. A supporto di questa conclusione si è giunti, oltre che per le rilevanze emerse dall'articolata attività di verifica, anche dalle conclusioni emerse dal tavolo tecnico conciliativo tra le due parti istituito come momento di confronto voluto e avviato dall'OdV nel giugno 2014, con l'obiettivo di risolvere in maniera strutturata le problematiche lamentate dal segnalante.

Grazie alla mediazione dell'Organo di vigilanza, a partire dalla seconda metà del 2014, si sono tenuti regolari incontri tecnici, ora presso sedi di Welcome, ora presso centri di lavoro di Telecom Italia finalizzati all'individuazione delle cause e delle relative soluzioni volte al superamento delle criticità.

Nell'ambito del confronto, l'Ufficio di vigilanza è stato invitato a svolgere un ruolo di facilitatore ai fini del buon andamento dei lavori. Accanto al tradizionale compito di verifica ed approfondimento di quanto segnalato, con l'istituzionalizzazione del tavolo di confronto, l'OdV ha voluto così introdurre un nuovo metodo di lavoro, basato sull'istituzione di un momento comune capace di mettere in dialogo tecnico i due attori, analizzando esigenze ed aspettative, cercando di individuare le singole cause scatenanti ed offrendo le soluzioni ritenute più appropriate. Con questo spirito, Telecom e Welcome Italia sono giunti al superamento delle criticità tecniche manifestate in origine con soddisfazione di entrambe le parti.

In merito, invece, alle concluse attività di verifica in ordine alle segnalazioni dell'Operatore Fastweb avviate nel 2013, **sono proseguite le verifiche degli adempimenti posti in capo a Telecom in seguito alla formulazione di specifiche Raccomandazioni** rientranti nei conclusi procedimenti "S01/13" (KO opposti da Telecom su richieste impianti ove erano presenti apparati di multiplazione di rete) e il già ricordato procedimento S02/13 (malfunzionamenti del sistema di CRM di Telecom Italia per la clientela wholesale). Sulla scorta delle periodiche comunicazioni acquisite dall'Ufficio, l'OdV ha potuto verificare la conformità delle prescrizioni e l'attenuazione dei fenomeni in precedenza segnalati.

Sul piano strettamente operativo concernente la verifica del rispetto degli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, è proseguita, durante l'intero anno, la consueta attività di accertamento concernente la funzionalità del Nuovo Processo di Delivery supportato dal sistema c.d. "a coda unica", all'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**.

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

In particolare, al fine di verificare la tenuta generale del processo, e in continuità con il passato, l'Ufficio di vigilanza ha proseguito le verifiche *on field* con lo scopo di individuare prontamente eventuali criticità all'interno di questa nuova procedura.

Nello specifico, nel mese di giugno 2015, **l'Ufficio di vigilanza ha terminato il primo ciclo di verifica**, su tutte le AOL d'Italia (i sopralluoghi erano iniziati nel 2012) e ha avviato una nuova sessione con l'obiettivo di compiere una seconda verifica su tutte le aree operative territoriali di Open Access entro il 2016. Nel corso del 2015 le AOL oggetto di visita sono state 16, con più di 400 ordinativi esaminati.

Sulla scorta degli esiti delle analisi predisposte, non sono state riscontrate criticità nella gestione

del processo di accodamento degli ordini, cosa che però non ha impedito all'UdV di formulare delle osservazioni con l'obiettivo di irrobustire e migliorare l'efficienza del processo.

Nel corso di dette attività, infatti, l'Ufficio di vigilanza ha rilevato alcune fattispecie che, in determinate condizioni e in specifiche circostanze, potrebbero potenzialmente assumere dei lineamenti di rischio per la parità di trattamento e, in spirito di leale cooperazione e con l'obiettivo di una maggiore tutela degli Operatori alternativi, ha provveduto a segnalare a Telecom Italia quanto rilevato. In particolare, come meglio dettagliato nel capitolo a ciò dedicato, l'Organo di vigilanza ha sottolineato alcune **possibili criticità relative allo sviluppo di nuove terminazioni di rete finalizzate a servire nuove lottizzazioni** ed eventuali forme di rischio connesse ai distributori che risultano saturi a seguito di verifica tecnica "on site". Scopo ultimo di queste segnalazioni, la volontà di evitare che l'inefficace gestione di talune problematiche possa mettere a repentaglio la parità di trattamento tra clienti di diversi operatori.

Sempre in quest'ambito, un'altra importante comunicazione è stata inoltrata a Telecom il 15 luglio, relativamente ad alcune fattispecie rilevate in occasione della consueta attività di vigilanza sulla gestione del sistema a "Coda Unica" presso l'AOL Liguria nei giorni 1 e 2 luglio 2015. In quest'occasione, infatti, l'Ufficio di vigilanza ha constatato alcuni errori procedurali relativi alla fattispecie in discorso, relativi ad attività di delivery avvenute nel mese di dicembre 2014 in occasione della gestione emergenziale degli eventi alluvionali che hanno colpito la regione.

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni n. 2**, va dato conto dell'attenta analisi svolta dall'OdV in merito alle attività di monitoraggio condotte in ordine al sistema di incentivazione manageriale, al Codice comportamentale e al sistema di formazione professionale. In particolare, riguardo ai piani formativi somministrati dall'Azienda al personale maggiormente coinvolto nelle tematiche concernenti la parità di trattamento, e come meglio dettagliato successivamente, l'anno appena concluso ha visto l'aggiornamento del Vademecum in uso al personale di Open Access e che ripropone i comportamenti che il personale tecnico deve mettere in atto nel momento in cui entra in contatto con i clienti degli OLO, al fine di offrire maggiori garanzie di imparzialità nel contatto interpersonale. Parimenti, in merito al bilanciamento degli obiettivi correlati al rispetto degli Impegni all'interno delle dinamiche legate all'incentivazione del personale, l'OdV ha avuto cura di analizzare la composizione del paniere relativo al sistema di incentivi manageriali per il 2015 e, nel contempo, di verificare i risultati del consuntivo degli MBO 2014.

Nell'ambito dei **KPI afferenti al Gruppo di Impegni n. 4** e posti alla base del sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM, va data nota dell'intensa attività di verifica e controllo intorno a questi indicatori. In particolare, nel capitolo a ciò dedicato, viene riportato anche il dettaglio della comunicazione del 19 luglio con cui **l'OdV ha segnalato a Telecom come l'Ufficio di vigilanza abbia**

registrato forti ritardi nella ricezione dei dati relativi ai KPI afferenti al Gruppo di Impegni n. 4 e posti alla base del sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM. In particolare, alla data della nota, non risultavano ancora pervenuti i rapporti relativi ai mesi di aprile e maggio 2015. Rammentando come la comunicazione della documentazione in discorso rappresenti un obbligo regolamentare in capo a Telecom Italia, dalla cui disattenzione deriva un pregiudizio per la regolare attività di monitoraggio delle prestazioni da parte dell'Organo di vigilanza, l'OdV invitava la Società a fornire i monitoraggi in discorso entro il 5 agosto successivo, nonché precisi e dettagliati chiarimenti circa le motivazioni e le cause che hanno impedito la trasmissione dei dati in oggetto. Telecom, sulla scorta della diffida in parola, ha prontamente comunicato i dati mancanti adducendo a problemi di sistema il mancato rispetto delle consuete tempistiche.

Nell'ottobre 2015, ad un anno dal suo avvio, **è stato concluso con successo il procedimento "P01/14", volto all'individuazione di specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna**, con contestuale approvazione delle metodologie di calcolo e di individuazione delle soglie di fluttuazione dei KPI. Dette metodologie consentiranno infatti di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'OdV prevista dal Gruppo di Impegni n. 4, nonché di accrescere, in termini qualitativi, l'efficacia del giudizio espresso in merito alle performance emergenti dai relativi KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza.

Nell'ambito dei Gruppo di Impegni nn. 5 e 6, infine, l'OdV ha riposto la consueta attenzione alle analisi e all'evoluzione del contenuto dei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso. Obiettivo principale dell'attività di analisi dei Piani tecnici è quello di verificare la congruenza dei programmi trimestrali con quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani annuali. Sulla scorta di ciò, l'Organo di vigilanza ha provveduto periodicamente a confrontare l'avanzamento dei piani a consuntivo rispetto alle previsioni riportate nei programmi annuali accertando, nel contempo, che i documenti pubblicati riportino le tipologie di informazioni previste dai Gruppi di impegni 5 e 6.

02

La governance della rete
e le funzioni dell'Organo
di vigilanza

L'Organo di vigilanza è stato istituito il 1° aprile 2009 conformemente a quanto stabilito dagli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera n. 718/08/CONS.

Il 1° dicembre 2012 si è insediato il nuovo Collegio composto dal Presidente, Prof. Antonio Sassano, e dai Consiglieri Prof. Marco Lamandini e Prof. Michele Polo.



Antonio Sassano

Professore Ordinario di Ricerca Operativa presso la Sapienza, Università di Roma, Antonio Sassano ha svolto ricerche nel campo dell'Ottimizzazione Combinatoria e del Progetto di Reti. È stato Presidente del Centro Interuniversitario di Ricerca Operativa e Editor della Rivista "Mathematical Programming".

Ha svolto attività di consulenza per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e per il Ministero dell'Economia e delle Finanze su questioni riguardanti la pianificazione dello spettro elettromagnetico. È stato Direttore Generale della Fondazione "Ugo

Bordoni" e Membro del Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia Spaziale Italiana. Ha partecipato al gruppo di lavoro dell'Advisor del Comitato dei Ministri per l'assegnazione delle licenze GSM e UMTS. È membro dell'Advisory Board della Florence School of Regulation (European University Institute).



Marco Lamandini

Marco Lamandini è professore ordinario di diritto commerciale presso l'Università di Bologna. È autore di numerosi scritti in materia di diritto societario, di diritto bancario e del mercato finanziario e di diritto antitrust. È condirettore di "RDS-Rivista di Diritto Societario Interno, Internazionale, Comunitario e Comparato",

"Le Società" e della "European Company Law Review".

È componente del Comitato Scientifico di ECMI/CEPS a Bruxelles e componente dell'Informal Group of Company Law Experts (ICLEG) che assiste la Commissione europea per le iniziative di diritto societario europeo. È stato consulente legale

del Monitoring Trustee di Alitalia nominato dalla Commissione Europea. È componente dell'Appeal Board delle tre autorità di supervisione finanziaria europea e dell'Appeal Panel del Single Resolution Board. È external legal advisor della BCE e avvocato specializzato in diritto societario, bancario, finanziario e antitrust.



Michele Polo

Michele Polo è Professore Ordinario in Economia Politica e titolare della ENI Chair in Energy Markets all'Università Bocconi. Si è laureato presso l'Università Bocconi e ha svolto i suoi studi post-laurea presso la London School of Economics

e la Bocconi. I suoi interessi di ricerca riguardano l'organizzazione industriale, l'antitrust, la regolamentazione, l'energia, le industrie a rete. Ha pubblicato numerosi libri e articoli su riviste internazionali. È stato membro dell'Economic Advisory Group

on Competition Policy presso la DG Competition della Commissione Europea. È direttore dell'Istituto di economia e politica dell'energia e dell'ambiente (Iefe) dell'Università Bocconi.



Segretario Generale dell'Organo di vigilanza

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza è il Dott. Fabrizio Dalle Nogare, designato e nominato da Telecom Italia con il gradimento dell'Autorità. Il Segretario Generale svolge funzioni di supporto e di coordinamento delle attività dell'Organo di vigilanza, curandone altresì la pianificazione delle attività e coadiuvando il Presidente; assicura ogni utile informazione all'Organo di vigilanza e si avvale, per l'espletamento delle sue funzioni, dell'Ufficio di vigilanza.



L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, affidato alla responsabilità dell'Ing. Luca Regoli, assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornisce supporto operativo e svolge, su richiesta ed indicazioni dell'Organo medesimo, attività preparatorie ed accessorie per la trattazione delle segnalazioni e dei reclami. Fanno parte dell'Ufficio di vigilanza Marco De Grandis (responsabile area tecnica), Pietro Pinna Parpaglia (responsabile area economica), Alessandro Alongi (responsabile area giuridica) e Diana Stefani (segreteria).



L'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza agisce in piena autonomia e indipendenza ed è deputato a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni. Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica della loro eventuale violazione, comunicandola all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, con le modalità e i tempi previsti dal proprio Regolamento, acquisendo le informazioni e i dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso tutte le strutture di Telecom Italia coinvolte nel processo.

I Consiglieri dell'Organo di vigilanza restano in carica tre anni. Nel 2012 si è concluso il mandato del precedente Consiglio e il 1° dicembre 2012 si è insediato il nuovo Board composto da tre Consiglieri.

Presidente del Collegio è il Prof. Antonio Sassano, designato dall'Autorità e nominato dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia insieme agli altri componenti del Consiglio: Prof. Marco Lamandini (indicato dall'Autorità) e Prof. Michele Polo (indicato da Telecom Italia).

Il Collegio si riunisce almeno una volta al mese ed è tenuto ad inviare all'Autorità e a Telecom Italia, con cadenza trimestrale, una relazione sulle attività svolte, con riferimento in particolare alle segnalazioni di anomalie e inadeguatezze riscontrate, alle eventuali attività istruttorie avviate, e ai casi di attivazioni di servizi non richiesti. Il Collegio, inoltre, presenta ogni anno all'Autorità e a Telecom Italia una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti.

L'Organo di vigilanza è supportato nella sua attività da un Segretario Generale (Dott. Fabrizio Dalle Nogare) e da un Ufficio di vigilanza (diretto dall'Ing. Luca Regoli) e dispone di un budget annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da Telecom Italia in conformità alla soglia minima di cui alla citata Delibera n. 718/08/CONS.

L'Organodivigilanzasvolgeunafunzionediverifica circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni e adotta, nello svolgimento delle proprie funzioni, Determinazioni e Raccomandazioni atte a stimolare una più corretta osservazione degli stessi da parte di Telecom Italia.

Riceve, inoltre, i reclami degli operatori in merito a presunte violazioni da parte di Telecom Italia,

inviando una segnalazione all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, qualora quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porre rimedio alle violazioni accertate.

Conformemente agli obblighi di trasparenza sanciti dall'articolo 21 del Regolamento, è stato creato uno specifico sito Internet dell'Organo di vigilanza (<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/>), disponibile anche in lingua inglese, attraverso il quale tutti gli interessati possono accedere alle informazioni relative: i) al ruolo e al mandato; ii) alla composizione del Collegio; iii) alle procedure e modalità di segnalazione e trattazione dei reclami; iv) al contenuto delle Determinazioni e delle Raccomandazioni.

La Governance dell'Organo di Vigilanza

OLO

Gli operatori alternativi possono inviare segnalazioni e reclami all'Odv.

Telecom Italia

Telecom Italia è tenuta ad inviare all'Odv la documentazione prevista dagli impegni, a concedere all'Organo ed all'Ufficio di vigilanza l'accesso alle informazioni richieste nei casi previsti, ed a rispondere alle sollecitazioni provenienti dall'Odv in merito alla corretta esecuzione degli impegni.

AGCom

- L'Odv invia al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia ed all'Autorità le segnalazioni dei casi in cui Telecom Italia non abbia ottemperato, nei tempi e modi previsti, alle inadeguatezze riscontrate nella esecuzione degli impegni.

- L'Odv invia inoltre a Telecom Italia ed all'Autorità le Relazioni Trimestrali e la Relazione Annuale.

Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza assiste l'Odv fornendo supporto operativo e svolgendo, su richiesta dell'Organp, attività preparatorie ed accessorie; riceve inoltre segnalazioni e reclami procedendo alla verifica circa la loro fondatezza su indicazione dell'Odv.

Organo di vigilanza

Consiglio dell'Odv

L'organo di vigilanza si riunisce con cadenza almeno mensile.

L'Odv può assumere atti e decisioni aventi ad oggetto eventuali richieste di informazioni a Telecom Italia o a terzi, l'avvio di attività di verifica circa la fondatezza delle segnalazioni ricevute, la verifica sulla corretta esecuzione degli impegni, l'approvazione delle Relazioni Trimestrali e della Relazione Annuale.

**Atti e decisioni dell'Organo di Vigilanza
(Determinazioni, Raccomandazioni, Relazioni Trimestrali ed Annuali)**

Open Access

Nel mese di febbraio 2008, Telecom Italia ha riorganizzato le proprie strutture gestionali attraverso la costituzione, all'interno della Direzione Technology & Operations, di Open Access, una funzione chiamata a gestire in una logica di efficienza, qualità e parità di trattamento:

- tutte le attività di sviluppo e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche di rete di accesso;
- i processi di fornitura dei servizi di accesso per la clientela sia di Telecom Italia sia degli altri Operatori e la relativa assistenza tecnica.

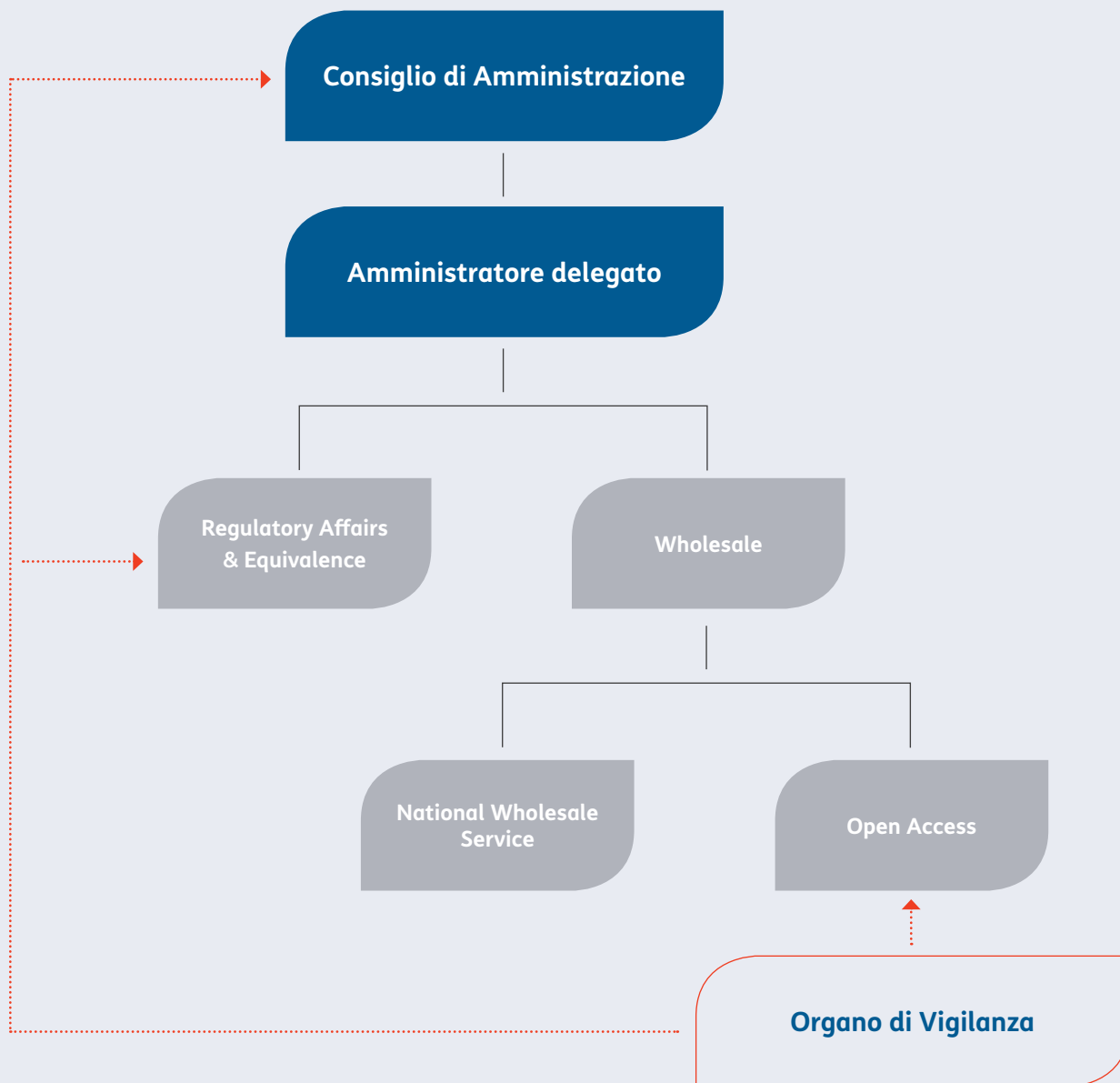
La creazione di Open Access e la conseguente riorganizzazione interna rappresentano il presupposto sulla cui base si è avviato il confronto con l'Autorità, che si è concluso con l'approvazione degli Impegni.

Open Access fornisce i propri servizi di accesso alla Direzione Commerciale Retail di Telecom Italia e agli Operatori alternativi attraverso la funzione National Wholesale Services, che costituisce il riferimento principale degli operatori per la gestione delle richieste commerciali e tecniche (dall'offerta, alla progettazione, vendita, assistenza e fatturazione) relative sia ai servizi di accesso forniti da Open Access che agli altri servizi wholesale.

Il modello Open Access è caratterizzato dalla fornitura di servizi in termini di "Equivalence of Output" (EoO), in base ai quali l'offerta del servizio alla divisione commerciale di Telecom Italia ed agli operatori alternativi avviene con modalità tali da rispettare il principio di parità di trattamento, ma non necessariamente identiche.

La soluzione adottata è stata quella di prevedere che la funzione Retail di Telecom Italia si rapporti direttamente con Open Access, mentre gli OLO si rivolgano a TI Wholesale. In proposito, va rilevato che nel mese di aprile 2012, in occasione di una più ampia riorganizzazione aziendale, le funzioni di Service Management (incluse le Operations Delivery e Assurance) della Direzione National Wholesale Services sono confluite in Open Access.

Nel novembre 2015, il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia ha modificato l'assetto organizzativo con il chiaro intento di voler rafforzare l'indipendenza organizzativa della funzione Open Access che, adesso, viene affiancata a quella Wholesale, con l'obiettivo di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati agli OLO.

La Governance
di Telecom Italia

(1) In caso di segnalazioni e reclami, l'Organo di vigilanza può raccogliere informazioni da Open Access ed interagire con la Funzione Regulatory Affairs & Equivalence

(2) Il Responsabile della Funzione Open Access risponde al responsabile della Funzione Wholesale



03

Evoluzione del quadro
normativo regolatorio

3.1 GLI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Il 2015 è stato un anno particolarmente importante per l'intero settore delle comunicazioni elettroniche. Il 5 novembre, infatti, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato la delibera di analisi dei mercati dell'accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia, valida per il periodo 2014-2017.

Sulla scorta di tale provvedimento, l'Autorità ha definito regole e prezzi uniformi su tutto il territorio nazionale per l'accesso alla rete di Telecom Italia in rame e fibra da parte degli operatori concorrenti.

La conclusione del lungo iter che ha condotto all'approvazione di tale disposto, trova il suo punto di partenza nella Delibera n. 390/12/CONS del 4 settembre 2012, con la quale AGCom ha disposto l'avvio del procedimento relativo all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE).

Con la successiva Delibera n. 238/13/CONS, la proposta di provvedimento è stata sottoposta alla procedura di consultazione pubblica nazionale, nell'ambito della quale i soggetti interessati hanno presentato le proprie osservazioni. Infine, con Delibera n. 42/15/CONS è stata avviata un'integrazione della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 238/13/CONS in merito, tra l'altro, al modello di equivalence da utilizzare per rafforzare le garanzie in tema di non discriminazione.

In estrema sintesi, le principali regole introdotte con la **Delibera 623/15/CONS**:

- l'accesso disaggregato alle linee in rame da centrale locale (unbundling) o dal *cabinet* stradale (sub-loop unbundling), in continuità con l'attuale quadro regolamentare;
- la fornitura disaggregata dei servizi di manutenzione e attivazione delle linee in unbundling e sub-loop unbundling;
- nuove misure sulla non discriminazione tese a ridurre le differenze nella fornitura e nella qualità dei servizi di accesso tra le divisioni interne di Telecom e gli operatori concorrenti;

Riguardo a questi ultimi due punti, Telecom Italia è stata invitata a formulare, entro 60 giorni dalla pubblicazione della delibera, specifiche proposte di implementazione che verranno valutate nell'ambito di appositi procedimenti.

Ancora, le novità riguardano:

- la semplificazione amministrativa;
- le revisioni delle penali in capo a Telecom Italia in caso di ritardo nella fornitura dei servizi di accesso e nella riparazione dei guasti;
- regole per l'uso del vectoring in modalità MOV (Multi-Operator Vectoring), nel caso di accesso al *cabinet*;

- nuove misure per incentivare l'apertura, in unbundling, di centrali di minori dimensioni;
- regole nel caso di *switch-off*, da parte di Telecom Italia, delle centrali aperte all'unbundling, con agevolazioni per il passaggio alla fibra da parte degli operatori già co-locati.

In particolare, per quanto riguarda l'obbligo, da parte di Telecom Italia, di introdurre nuove misure sulla non discriminazione tese a ridurre le differenze nella fornitura e nella qualità dei servizi di accesso tra le divisioni interne di Telecom e gli operatori concorrenti, l'art. 64 della Delibera in parola irrobustisce considerevolmente le prerogative, ampliando nel contempo lo spettro d'azione dell'Organo di vigilanza.

L'Autorità, infatti, nell'ambito delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione, può avvalersi del supporto tecnico dell'Organo. A tal fine l'OdV procede, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni e comunica le stesse all'Autorità.

Al fine di rafforzare l'autonomia e l'efficacia del modello di governance dell'OdV, Telecom Italia è stata chiamata a sottoporre all'Autorità stessa una proposta di modifica del relativo Regolamento finalizzata ad aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare, tenuto conto delle seguenti linee guida:

- a) assicurare garanzie di terzietà dei membri, eventualmente anche tramite un opportuno meccanismo di nomina, e proporzionalità delle retribuzioni parametrata a quelle dei componenti dell'Autorità;
- b) assicurare garanzie di sufficiente indipendenza del personale dell'OdV;
- c) previsione di opportune misure di partecipazione degli Operatori alternativi alle attività dell'OdV in materia di parità di trattamento.

3.2 GLI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

3.2.a I761 – Prezzi per i servizi di manutenzione correttiva dei guasti di rete

Nel 2013 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato aveva dato avvio ad un'istruttoria relativa ai servizi tecnici accessori all'ingrosso alla rete fissa telefonica, volta a verificare se le società Alpitel, Ceit Impianti, Sielte, Sirti, Site e Valtellina avevano posto in essere condotte in grado di restringere la concorrenza in questo specifico mercato. Il provvedimento (denominato I761) avviato su segnalazione dell'Operatore Wind, era teso a verificare l'esistenza o meno di un'intesa volta a stabilire congiuntamente i prezzi per i servizi di manutenzione correttiva dei guasti di rete (c.d. *service assurance*).

Nell'ambito della possibilità offerta dalla Legge circa la presentazione di proposte capaci di far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria, il 21 novembre 2014 Telecom Italia ha presentato una proposta di Impegni, ai sensi dell'articolo 14-ter della legge n. 287/90 contenente, in particolare, le seguenti intenzioni:

- La predisposizione di un nuovo set informativo nell'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva (cd. *assurance*) e la possibilità per gli OLO di un monitoraggio in tempo reale delle relative attività, insieme alla previsione di incentivi del management di Open Access e del personale operativo connessi alla efficacia dei servizi di manutenzione;
- Una maggiore trasparenza delle informazioni relative ai fornitori dei servizi di *assurance* e possibilità per gli OLO di proporre nuove imprese, insieme alla definizione di procedure che consentano la certificazione degli Interventi a Vuoto e dei *Trouble Tickets* chiusi con causale "Forza Maggiore" e "Terzi";
- La predisposizione di misure volte ad incentivare lo sviluppo della rete in fibra ottica di nuova generazione con benefici anche in ambito *assurance* e manutenzione, con la pari previsione di fornitura, mediante Open Access, di un set informativo e del supporto tecnico adeguato alle Imprese di Rete certificate, ai fini della progettazione e messa a punto di offerte economiche per attività specifiche da eseguire sulla rete di accesso di Telecom Italia;
- La definizione di procedure interne che garantiscano la legittimità delle informazioni scambiate tra Telecom e le Imprese di Rete, unite alla semplificazione delle procedure operative relative all'attività di *assurance* e la disponibilità, da parte di Telecom, a prorogare gli accordi di System Unico per l'attività di *assurance* con le imprese già attive;

valutate dette proposte, il 25 marzo 2015 l'Autorità non ha ritenuto gli Impegni così formulati capaci di superare i profili di censura emerse dall'attività di verifica, rigettando di conseguenza le intenzioni offerte da Telecom e disponendo la chiusura dell'istruttoria il 23 dicembre 2015, con l'irrogazione di una sanzione

complessiva di 28 milioni di euro, per un'intesa restrittiva della concorrenza in violazione dell'articolo 101 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, a carico di tutte e sette le società coinvolte.

L'istruttoria così completata ha messo in luce il coordinamento, tra il 5 luglio 2012 e l'1 febbraio 2013, delle offerte economiche e di altre condizioni contrattuali nelle procedure per la selezione dei fornitori predisposte dalle società Wind e Fastweb; nonché quello sulle informazioni relative all'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva, attività effettuata per ripristinare il servizio in caso di guasti segnalati dai clienti finali o per malfunzionamenti della rete, a cui Telecom consente di accedere agli operatori telefonici alternativi.

3.2.b A428C - L'accertamento dell'inottemperanza al procedimento A428

Con il provvedimento n. 24339, del 9 maggio 2013, l'Autorità ha deliberato che alcuni comportamenti posti in atto dalla società Telecom Italia integravano una violazione dell'articolo 102 del TFUE. In particolare, sono state accertate due tipologie di condotta anticoncorrenziale: la prima, consistente nella pratica di opporre ai concorrenti un numero ingiustificatamente elevato di rifiuti di attivazione dei servizi di accesso all'ingrosso, avente l'effetto di rallentare il processo di crescita dei concorrenti nei mercati dei servizi di accesso al dettaglio, di telefonia vocale e di accesso a internet a banda larga; la seconda, consistente in strategie di prezzo atte alla compressione dei margini dei concorrenti nei riguardi delle offerte alla grande clientela affari, allo scopo di ostacolare l'esplicitarsi di una effettiva concorrenza per l'offerta dei servizi di accesso al dettaglio rivolti alla clientela non residenziale.

In conclusione, l'Autorità ha diffidato – ai sensi dell'articolo 15, comma 1, L. n. 287/1990 – Telecom Italia dal porre in essere in futuro comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata. Nel gennaio 2015 e nel successivo mese di maggio, sono pervenute in Autorità diverse segnalazioni relative al reitero delle condotte di Telecom Italia precedentemente censurate con il provvedimento in parola. In particolare, venivano segnalati i comportamenti adottati da Telecom Italia nella fornitura di servizi di accesso all'ingrosso nel periodo successivo al citato provvedimento n. 23449/2013 dell'Autorità, consistenti nell'opporre agli Operatori alternativi un numero eccessivamente elevato di rifiuti ingiustificati alle richieste di attivazione di servizi di accesso alla rete. I segnalanti denunciavano tali fenomeni di scarto degli ordinativi di lavoro relativamente ai servizi di unbundling del local loop (ULL), di bitstream e di unbundling del subloop (SLU).

Sulla scorta di queste sollecitazioni, l'Autorità ha ritenuto che gli elementi emersi dalle segnalazioni indicherebbero il perpetuarsi di condotte anticoncorrenziali nello svolgimento delle attività di fornitura di servizi di accesso all'ingrosso, violando in tal modo la diffida ad astenersi dal porre in essere comportamenti analoghi a quelli oggetto dell'infrazione accertata con il provvedimento n. 24339/2013.

Al fine di effettuare le dovute verifiche, il 15 luglio 2015 l'AGCM ha avviato il procedimento n. 25560 A428C, contestando a Telecom Italia la violazione di cui all'articolo 15, comma 2, della legge n. 287/90 per inottemperanza alle lettere a) e c) del provvedimento dell'Autorità n. 24339 del 9 maggio 2013.

Nel corso dell'audizione della Società Telecom Italia innanzi all'Autorità del 10 novembre 2015, e in virtù di un più generale processo di riorganizzazione, l'Operatore ha annunciato di avere avviato un progetto di riforma dell'attuale modello di equivalence nell'accesso alla rete. Sulla scorta anche di ciò, l'Autorità ha disposto il differimento del termine di conclusione del procedimento al 31 luglio 2016, anche al fine di effettuare approfondimenti e valutare l'effettiva implementazione da parte di Telecom Italia del citato progetto di riforma.



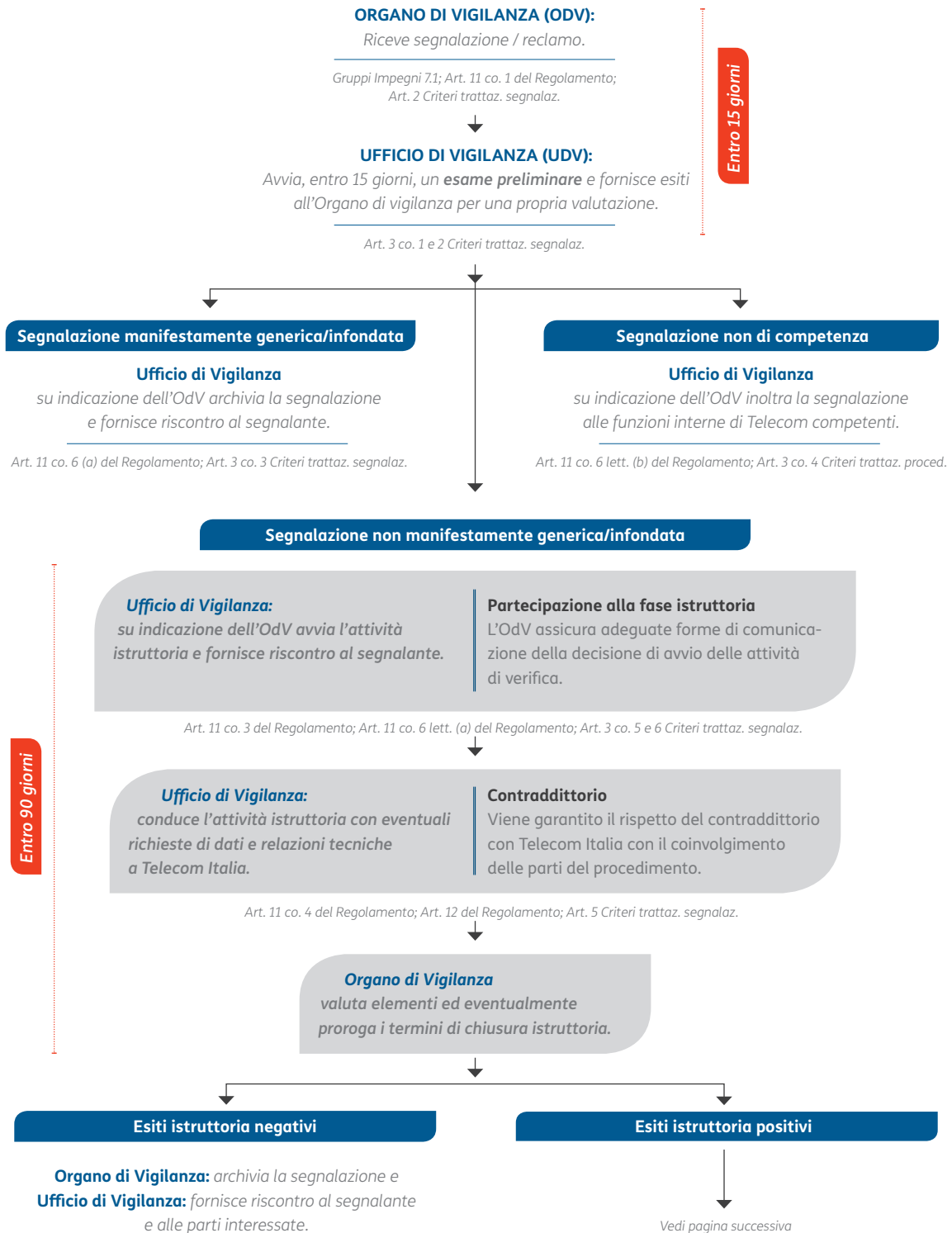
04

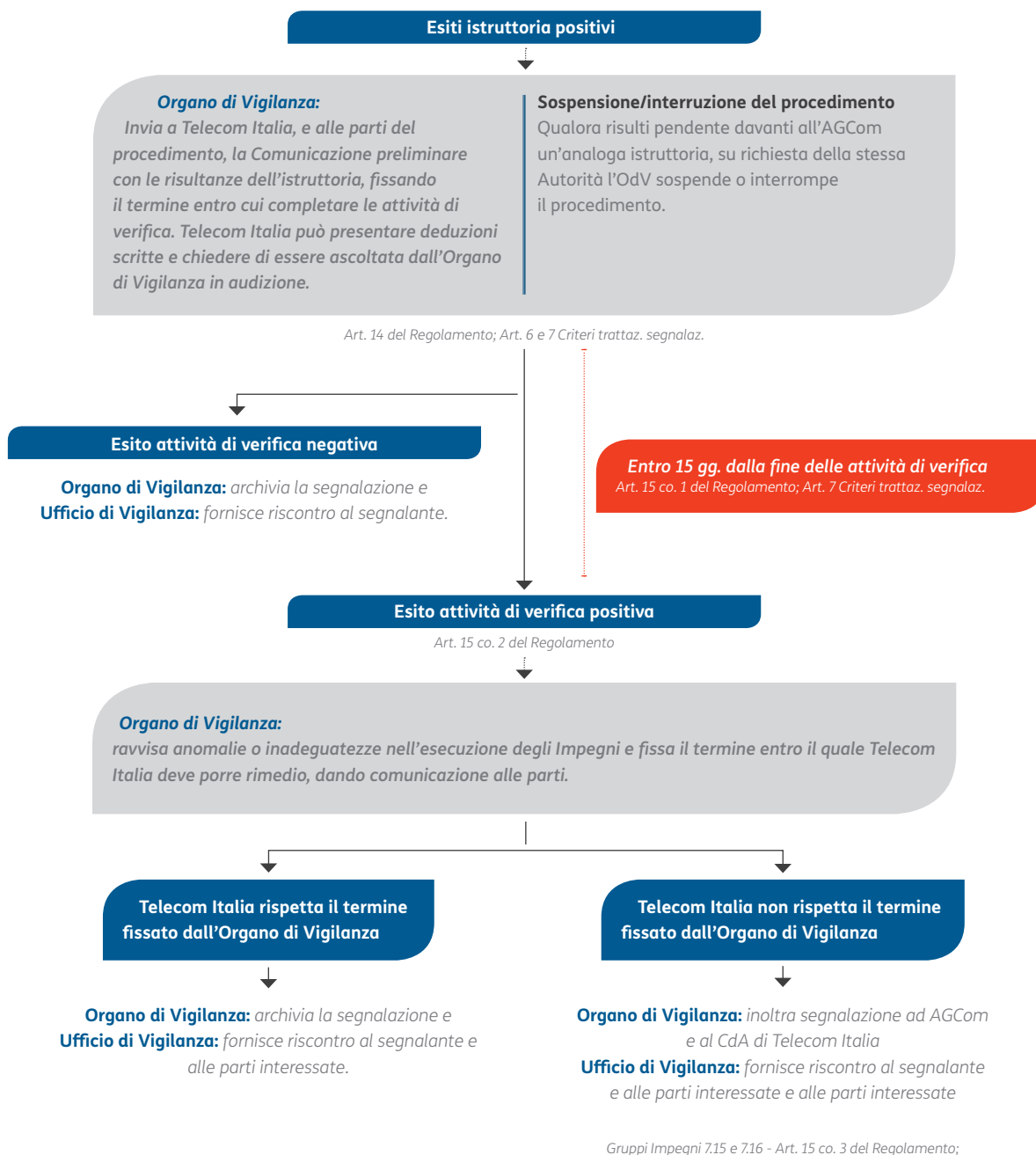
Segnalazioni
e reclami

Gli Operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia. Nei casi in cui venga accertata una violazione da parte di Telecom Italia, a cui quest'ultima non abbia provveduto a porre rimedio, nei tempi e modi previsti, l'Organo di vigilanza è tenuto a darne notizia all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione della stessa Telecom Italia.

La gestione delle segnalazioni inviate all'Organo di vigilanza avviene secondo un processo, descritto nel Regolamento dell'Organo medesimo e dettagliato nella Determinazione n. 10/2014 (che ha sostituito la precedente procedura a suo tempo disciplinata dalla Determinazione n. 2/2009), che prevede una prima fase di accertamento della congruità del reclamo, a seguito della quale è avviata l'attività di verifica. Al termine di tale attività istruttoria, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata. Il dettaglio delle fasi procedurali previste è illustrato schematicamente di seguito.

Flusso di gestione delle segnalazioni e dei reclami





In merito alla disciplina così riassunta, conseguentemente alla conclusione dell'Analisi dei mercati di cui alla Del. n. 623/15/CONS, nella quale si prevede, tra l'altro, anche la necessità di opportune misure di partecipazione degli Operatori alternativi alle attività dell'OdV in materia di parità di trattamento, nel corso del 2016 appare verosimile che tale procedura subirà un aggiornamento, proprio per andare incontro alle nuove disposizioni regolamentari.

4.1 LE SEGNALAZIONI DEGLI OLO

Le segnalazioni pervenute nel corso del 2015

Nel corso del 2015, l'Organo di vigilanza ha istruito la Segnalazione "S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery", rientrante nelle politiche di attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM.

Inoltre, nel corso del medesimo anno, l'Organo di vigilanza ha concluso l'attività di verifica in merito alla Segnalazione avanzata dall'Operatore Welcome Italia "S03/13 – Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli interventi a vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream" e proseguito l'attività di monitoraggio degli adempimenti prescritti in capo a Telecom e relativi alla conclusa istruttoria "S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale".



Segnalazione dell'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. "S01/15 - Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM".

L'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha presentato una segnalazione all'Organo di vigilanza in merito ad una serie di presunte cause ostative, messe in opera da Telecom Italia, che hanno impedito per alcuni mesi la migrazione del segnalante verso il Nuovo Processo di Delivery e, più in generale, l'inosservanza di talune procedure da parte dei tecnici di Open Access in fase di attivazione degli ordini della clientela dell'OLO.

Dopo aver ascoltato in audizione il segnalante il 14 luglio 2015, l'OdV ha disposto l'avvio di una formale attività di verifica con l'approvazione della Determinazione n. 12/2015, concentrando sin da subito la propria attenzione sull'errata applicazione, da parte del personale Telecom Italia, della policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive, il mancato utilizzo della procedura cd. del "quarto referente" e le difficoltà di accesso al Portale Wholesale.

Lungo tutto il mese di luglio, l'UdV ha intrattenuto un costante dialogo con l'Operatore segnalante, confronto che ha permesso di analizzare dati e ogni elemento utile all'attività istruttoria, incontrandolo anche presso la propria sede il 22 luglio al fine di approfondire meglio i temi della questione.

In merito alla segnalazione ed ai dati forniti, sono emerse evidenze tali che hanno posto dubbi circa l'effettiva realizzazione, da parte di Telecom Italia, degli interventi atti a garantire l'efficacia delle procedure in merito alla migrazione dell'Operatore Wind verso il Nuovo Processo di Delivery, misura prevista dal Gruppo di Impegni n. 1 di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS; in virtù di ciò, l'Organo di vigilanza ha ritenuto di inviare a Telecom Italia la Comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento con la Determinazione n. 14/2015 del 4 agosto, incontrando in audizione Telecom Italia il 23 settembre, sede in cui sono state valutate le deduzioni argomentate dalla Società medesima nella comunicazione del giorno precedente.

A seguito della proroga delle attività di verifica al 30 ottobre 2015 (disposta con la Determinazione n. 15/2015), il 14 ottobre 2015, con l'approvazione della Determinazione n. 17/2015, l'Organo di vigilanza ha disposto una decisione motivata, ai sensi dell'art. 15, comma 2 del proprio Regolamento, in ordine all'individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell'esecuzione degli Impegni.

Con il provvedimento in parola, l'Organo di vigilanza, tenuto conto delle risultanze delle attività di verifica svolte, ha ritenuto di dovere censurare diverse anomalie e inadeguatezze in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS fissando, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., il termine di 30 giorni finalizzati ad adottare le giuste correzioni, concernenti in particolare:

- a) le modalità di utilizzo delle informazioni contenute nel tracciato record degli ordinativi dei Servizi SPM e finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3);
- b) le problematiche sistemiche che producono fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno n. 1.4).

Nel successivo mese di novembre, l'Organo di vigilanza ha avviato le relative attività di verifica circa i rimedi attuativi disposti con la Determinazione n. 17/2015, affrontando separatamente la conformità delle misure intraprese da Telecom Italia e valutando, dapprima, l'adempimento alla corretta gestione della procedura relativa al Quarto Referente per poi, con separato provvedimento, approfondire il compimento delle disposizioni relative all'inesatto utilizzo della Policy di contatto, per la cui definizione si necessitava di ulteriori dati e analisi;

Nella verifica del rispetto della procedura relativa al Quarto Referente, l'OdV ha tenuto conto dell'implementazione, a cura di Telecom Italia, di una struttura accentrata (denominata Centro di Supporto NPD) volta alla gestione delle chiamate indirizzate al Quarto Referente, realizzato in via

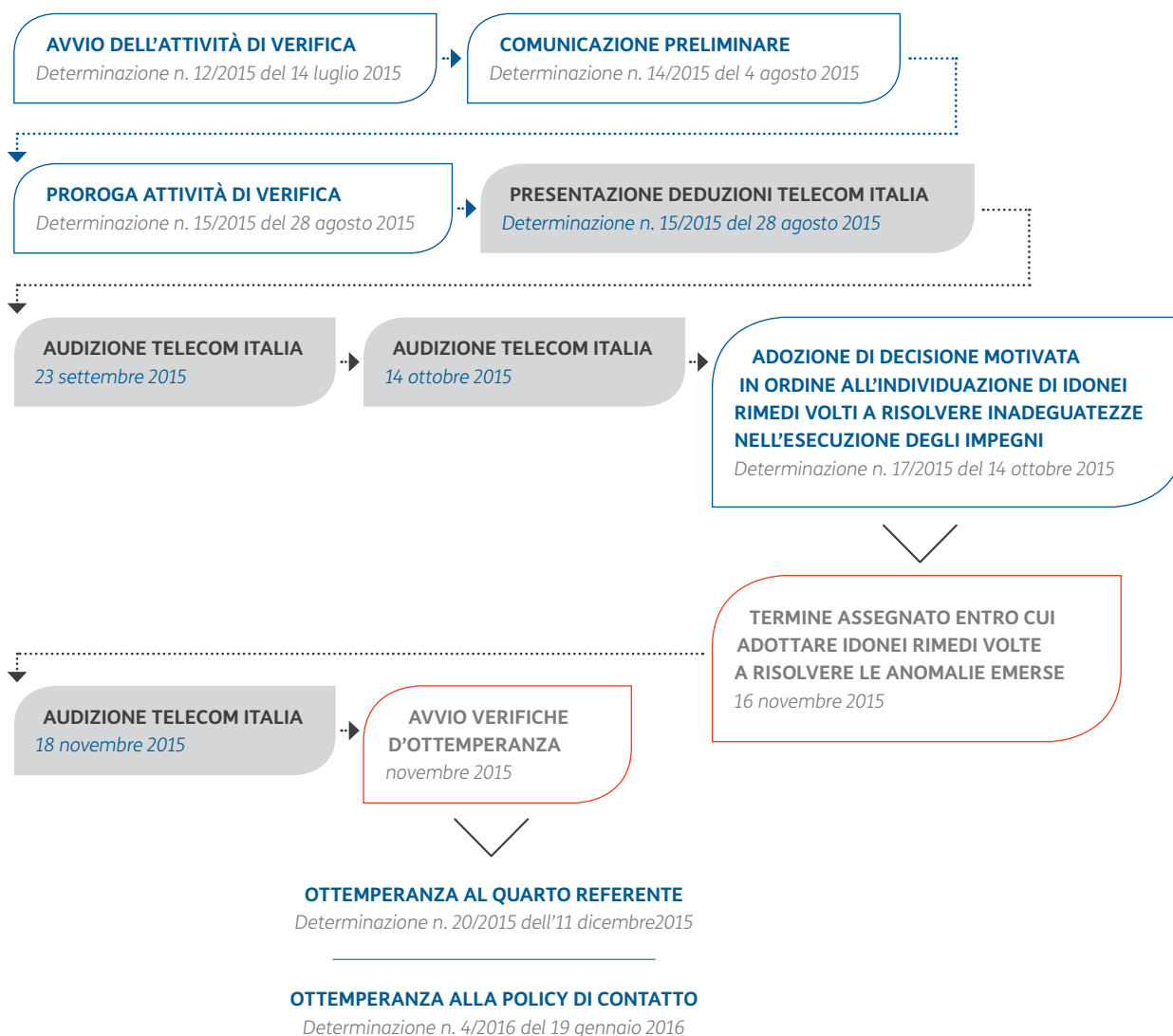
sperimentale nei mesi di agosto/settembre 2015. Grazie all'introduzione di tale pratica, il tecnico *on field*, nei casi in cui è necessario prendere contatto con il Quarto Referente, può chiamare il Centro di Supporto NPD il quale provvederà a contattare l'Operatore segnalante e, in caso di necessità e su richiesta di quest'ultimo, essere messo in collegamento con il tecnico tramite conversazione a tre. Tale implementazione è stata accompagnata da ulteriori attività di formazione/informazione verso i responsabili di territorio delle attività *on field* di Telecom Italia e verso le imprese di rete che operano in regime di appalto per conto di Open Access, nonché da interventi software sui sistemi finalizzati a riportare automaticamente il numero di telefono del Centro suddetto direttamente nell'apposito campo della *work-request* inviata al tecnico.

L'unità di misura del corretto funzionamento del processo è stata rappresentata da un indicatore di prestazione, oggetto di condivisione tra Telecom Italia e l'Operatore segnalante. Dai continui monitoraggi congiunti, è emersa una sostanziale coincidenza dei valori registrati da ambedue le parti. Lo stesso Operatore Wind, il 16 novembre 2015, ha evidenziato il progressivo miglioramento delle percentuali di chiamate al Quarto Referente nei mesi di ottobre e nella prima decade di novembre 2015 con percentuali, rispettivamente, dell'82% e 95,6%;

Considerate le ulteriori risultanze trasmesse dai due Operatori, indicanti la percentuale di chiamate al Quarto Referente (passata dall'iniziale 10%, verificato in occasione della presentazione della segnalazione, al 91% accertato nelle due settimane comprese tra il 23/11 ed il 4/12 prese a campione per l'accertamento delle azioni messe in campo da Telecom Italia), nel Board dell'11 dicembre 2015 l'OdV ha ritenuto efficaci i rimedi adottati da Telecom Italia, non ritenendo di conseguenza di dover inoltrare la segnalazione prevista dall'art. 15, comma 3 del proprio Regolamento e disponendo nel contempo la prosecuzione dell'attività di verifica d'ottemperanza in relazione alle problematiche sistemistiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto.

Dopo una serie di analisi e approfondimenti, corroborati anche dai dati comunicati da entrambe le parti, l'OdV ha potuto verificare l'allineamento dei flussi informativi, evidenziando una sostanziale corrispondenza tra quanto mostrato sui flussi XML di notifica e i dati contenuti sul database CRM NWS. Tenuto in considerazione che la positiva risoluzione delle problematiche sistemiche costituiscono un'attività pregiudiziale alla verifica del rispetto della qualità della policy di contatto, l'Organo di vigilanza, nella seduta del 19 gennaio 2016, ha considerato efficaci i rimedi adottati da Telecom in relazione alle problematiche sistemistiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno 1.4), disponendo, nel contempo la prosecuzione dell'attività di verifica in relazione alla qualità del rispetto della policy di contatto.

L'iter seguito dal procedimento





**Segnalazione dell'Operatore Welcome Italia
"S03/13 - Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle
linee di accesso, gestione degli Interventi a Vuoto, rispetto degli SLA
e relative penali di Assurance per servizi bitstream – Attuazione del
Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani
tecnici per la qualità della rete fissa di accesso".**

Il 16 aprile 2015 l'Organo di vigilanza, valutando le risultanze dell'istruttoria in merito al reclamo presentato dall'Operatore Welcome Italia, ha disposto la chiusura dell'attività di verifica, avviata con la Determinazione n. 9/2013 del 23 aprile 2013. Dalle verifiche così condotte, non sono emersi rilievi di natura discriminatoria in merito ai comportamenti tenuti da Telecom Italia.

La segnalazione oggetto di approfondimento era attinente a dichiarati casi di:

- disservizi e degradi della rete d'accesso;
- disservizi generalizzati sulla rete di trasporto;
- provisioning dei servizi bitstream su rete ethernet;
- interventi a vuoto, SLA e penali assurance per i servizi bitstream, considerate non sufficientemente disincentivanti e non proporzionali ai disagi subiti dall'Operatore.

Al fine di risolvere in maniera strutturata le problematiche lamentate dal segnalante, in accordo e collaborazione con Telecom Italia, l'OdV si è fatto promotore di un apposito tavolo tecnico tra le due parti, con l'Ufficio di vigilanza invitato nel ruolo di facilitatore. A partire dal mese di giugno 2014 si sono tenuti regolari incontri tecnici, ora presso sedi di Welcome, ora presso centri di lavoro di Telecom Italia, mentre presso la stessa sede dell'OdV si sono tenute periodiche riunioni di avanzamento lavori.

Sin dai primi incontri, sono state definite le tematiche ritenute prioritarie su cui concentrare l'attività e i lavori del Tavolo Tecnico (guasti post delivery, guastabilità di un campione di 54 circuiti IMA Group, guastabilità circuiti Simmetrici, guastabilità circuiti Asimmetrici, guastabilità Rete backbone e circuiti Elios, definizione e gestione dei "degradi fisici delle linee"). Nel corso degli incontri sono stati valutati gli interventi di bonifica messi in atto da parte di Open Access, utili ad ottenere la stabilizzazione degli impianti che presentavano un elevato tasso di segnalazione e, valutate le risultanze complessivamente emerse, nonché una volta individuate le soluzioni ritenute adeguate rispetto alle singole istanze sollevate da Welcome Italia, le parti hanno convenuto che le criticità tecniche manifestate con la Segnalazione S03/2013 risultavano essere state positivamente superate.



Segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A. "S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM".

In relazione al concluso procedimento che vedeva contrapposti l'Operatore Fastweb e Telecom Italia, l'OdV ha continuato a monitorare, per mezzo dell'indicatore di funzionamento del sistema CRM per i clienti Wholesale di Telecom Italia, le prestazioni di detto sistema informatico con lo scopo di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento. Il monitoraggio si basa sull'analisi della percentuale di ordini wholesale ricevuti da N o più giorni che alla data della rilevazione risultano in lavorazione su CRM, ma senza ordinativo formalizzato verso Open Access.

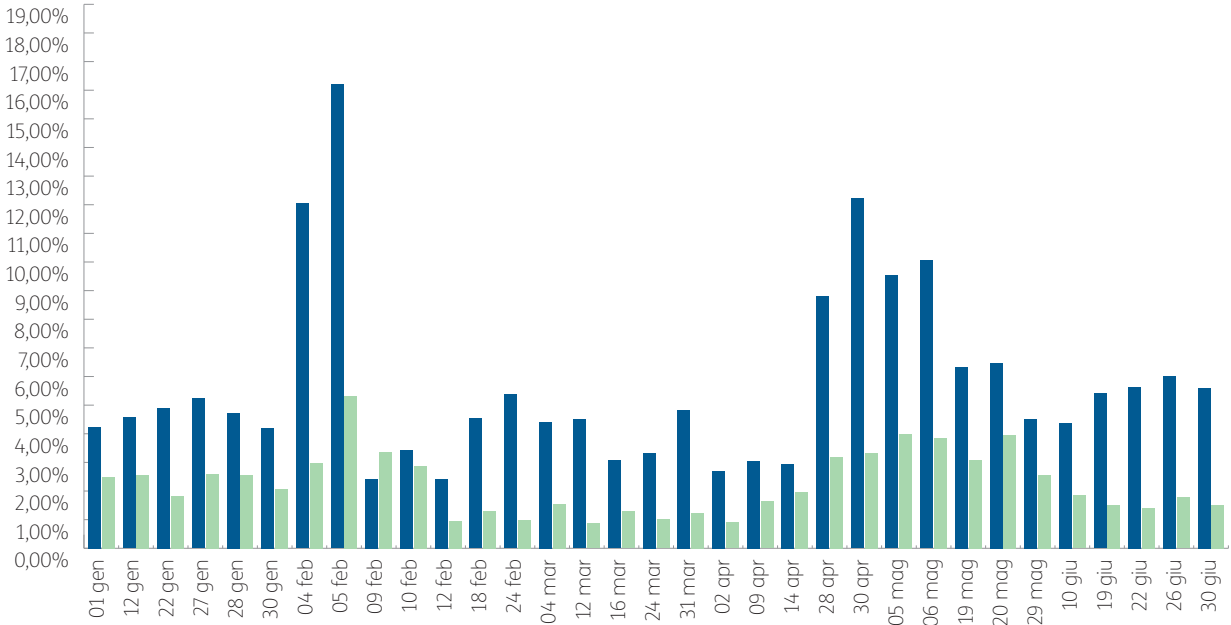
Servizi ULL

Nei primi giorni di febbraio 2015 si è registrato un incremento notevole dell'indice di performance per servizi ULL LA che è passato dal 4,2% del 30 gennaio al 16,20% del 5 febbraio. L'indice per servizi ULL LNA, dopo aver oscillato intorno al 2,5% nel mese di gennaio, ha fatto registrare anch'esso un certo incremento che il 5 febbraio ha raggiunto il valore del 5,31%. La causa di tale innalzamento dell'indicatore per ULL è da ricondurre ad una anomalia di sistema segnalata il 31 gennaio e risolta la sera del 3 febbraio. La rilevazione del 5 febbraio ha risentito quindi degli ordini giacenti (circa 6.000) che si stavano recuperando a partire dal 4 febbraio. La situazione è stata prontamente affrontata e normalizzata in tempi rapidi, come attestano i valori dell'indice registrati nei giorni immediatamente successivi (9 febbraio: indice ULL LA 2,43%; indice ULL LNA 3,37%). Si evidenzia un ulteriore incremento dell'indice per servizi ULL LA nel periodo compreso tra la fine del mese di aprile e l'inizio del mese di maggio (30 apr.: 12,22% e 6 mag.: 10,05%) subito rientrato nei giorni successivi. Nel secondo semestre dell'anno, l'indice ha mantenuto oscillazioni intorno al 4% per l'ULL LA e intorno al 1% per l'ULL LNA. Nei due grafici che seguono è rappresentato l'andamento dell'indice per le due classi di servizi ULL.

Andamento dell'indice di performance CRM per servizi ULL nel primo semestre 2015

ULL-LA

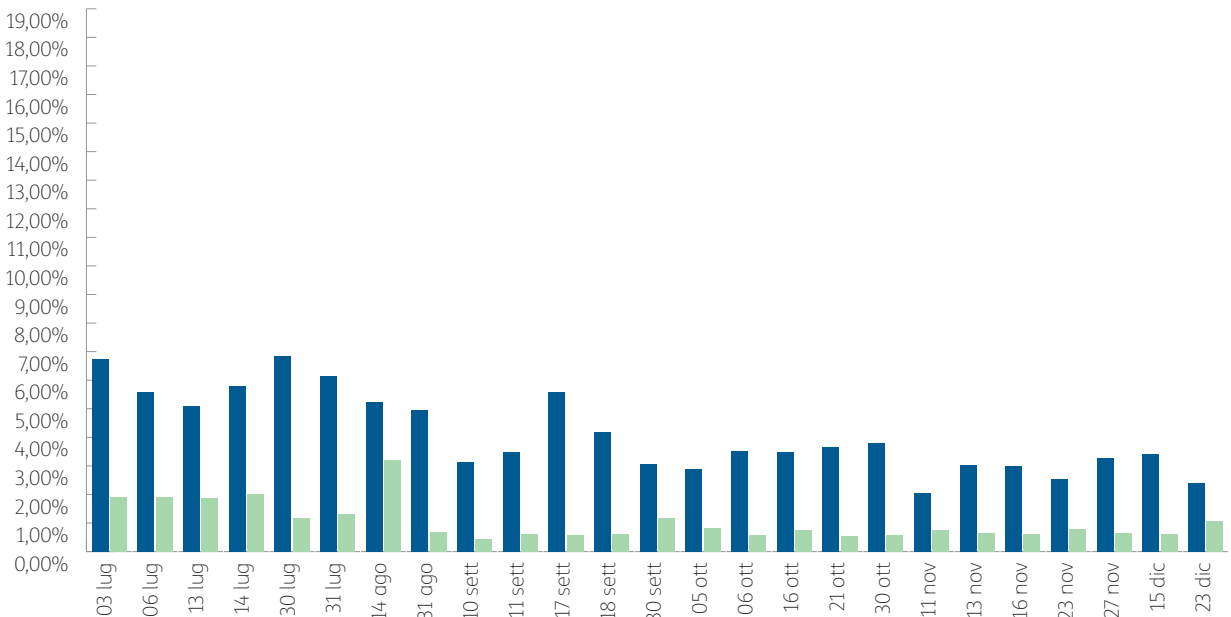
ULL-LNA



Andamento dell'indice di performance CRM per servizi ULL nel secondo semestre 2015

ULL-LA

ULL-LNA



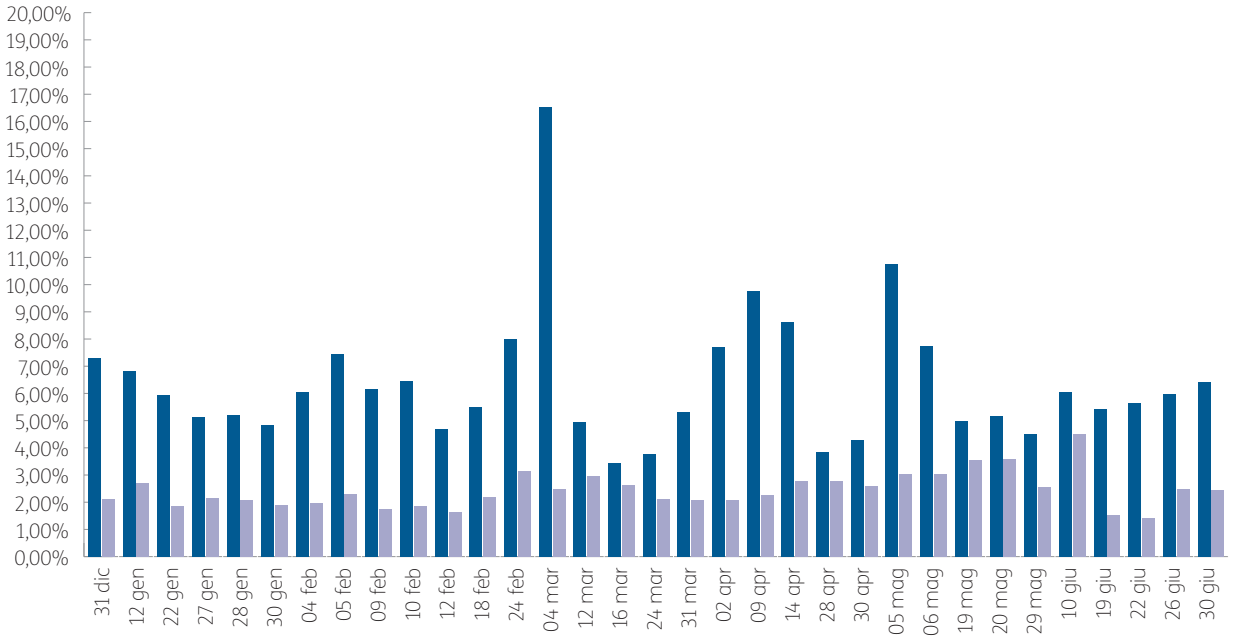
Servizi WLR

I servizi WLR LNA hanno registrato per tutto l'anno valori dell'indice che oscillano stabilmente intorno al 2,5%, mantenendosi sempre al di sotto del 4,5%. Dopo aver fatto registrare valori intorno al 6% nei mesi di gennaio e febbraio 2015, l'indice per servizi WLR LA ha toccato un valore di picco del 16,52% in data 4 marzo 2015 per poi attestarsi stabilmente intorno al 5% a partire dai giorni successivi sino al termine del trimestre. Nel mese di aprile lo stesso indice ha mostrato più ampie oscillazioni intorno al 7,53% con picco del 10,74%, registrato in data 5 maggio, per poi riattestarsi su valori oscillanti intorno al valore medio del 5,6% nel periodo compreso tra il 6 maggio e il 15 agosto. La seconda metà di agosto registra un incremento di rilievo dell'indice che raggiunge il 13,53% il 31 del mese (+ 7,93% rispetto al valor medio del periodo), per poi oscillare intorno al 4% negli ultimi quattro mesi dell'anno. Sulla base di queste rilevazioni, l'OdV ha chiesto chiarimenti a Telecom circa le cause all'origine di tale andamento. Telecom Italia ha attribuito il fenomeno rilevato dall'OdV al fatto che nel corso del mese di agosto 2015 si è registrato un aumento della giacenza degli OL dei servizi WLR LA nello stato di "emissione manuale", passata dai 46 OL del 14 luglio ai 101 OL del 31 agosto. Tale incremento, di entità assoluta comunque poco significativa se rapportata al volume totale di ordinativi lavorati, è quindi da porre in relazione alla peculiare tipologia di attività non automatizzata che ha risentito del periodo di ferie estive. Nei due grafici che seguono è rappresentato l'andamento dell'indice per le due classi di servizi WLR.

Andamento dell'indice di performance CRM per servizi WLR nel primo semestre 2015

WLR-LA

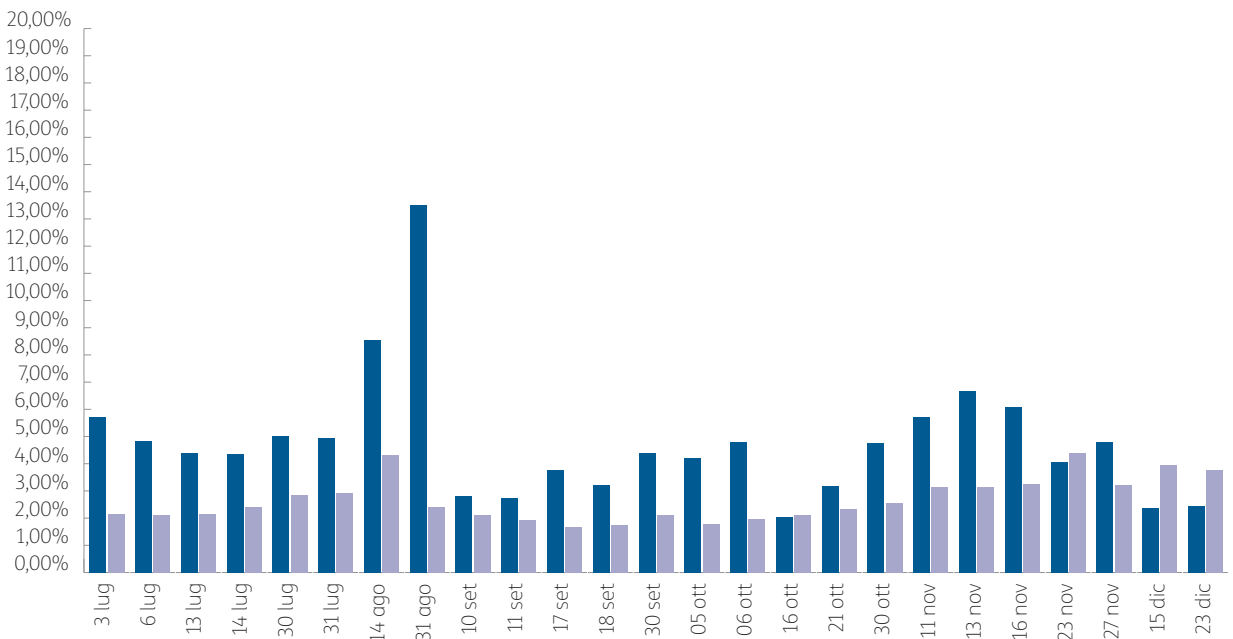
WLR-LNA



Andamento dell'indice di performance CRM per servizi WLR nel secondo semestre 2015

WLR-LA

WLR-LNA



Servizi Bitstream

L'indice di performance CRM per i servizi Bitstream conferma valori costantemente prossimi allo zero sia per gli OL LA sia per gli OL LNA in tutti i mesi dell'anno.

4.2. SEGNALAZIONI E RECLAMI NON RIENTRANTI NELLE COMPETENZE DELL'ORGANO DI VIGILANZA

Nel 2015 l'Ufficio di vigilanza ha ricevuto 478 reclami relativi a disservizi e problematiche che esulavano dal mandato assegnato all'Organo di vigilanza, e relativi invece alla gestione dei rapporti commerciali con i clienti di Telecom Italia e degli OLO.

Conformemente al Regolamento dell'Organo di vigilanza, tutti i citati reclami sono stati trasmessi dall'Ufficio di vigilanza alle competenti funzioni interne di Telecom Italia, fornendo al contempo un tempestivo riscontro in merito ai clienti interessati.

05

Azioni svolte
e principali risultati
conseguiti

5.1. RIEPILOGO DETERMINAZIONI ADOTTATE

PROVVEDIMENTO	DESCRIZIONE	DATA
Determinazione n. 1/2015	Piano di utilizzo del Budget – Anno 2015	14-gen-15
Determinazione n. 2/2015	GRUPPO DI IMPEGNI N.1 - Esiti delle attività di verifica delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “coda unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery	14-gen-15
Determinazione n. 3/2015	GRUPPO DI IMPEGNI N.1 - Avvio delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “coda unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery	14-gen-15
Determinazione n. 4/2015	Piano della Attività – Anno 2015	19-feb-15
Determinazione n. 5/2015	GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 e 4 – Chiusura delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia	19-feb-15
Determinazione n. 6/2015	GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 e 4 – Avvio delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia	19-feb-15
Determinazione n. 7/2015	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre-Dicembre 2014	19-feb-15
Determinazione n. 8/2015	Relazione annuale 2015 – Attività e risultati 2014	09-mar-15
Determinazione n. 9/2015	S03/13 – Welcome Italia/Incremento dello stato di degrado fisico delle linee di accesso, gestione degli interventi a vuoto, rispetto degli SLA e relative penali di Assurance per servizi bitstream – Chiusura delle attività di verifica	16-apr-15
Determinazione n. 10/2015	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Gennaio-Marzo 2015	16-apr-15
Determinazione n. 11/2015	Valutazione della parità di trattamento nell’offerta “Retail” e “Wholesale” di Telecom Italia per i servizi ULL, Bitstream e WLR. Fissazione del nuovo termine per la conclusione delle attività di verifica	30-giu-15
Determinazione n. 12/2015	S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all’istituzione di un nuovo. Avvio delle attività di verifica	14-lug-15
Determinazione n. 13/2015	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Aprile-Giugno 2015	14-lug-15
Determinazione n. 14/2015	S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Comunicazione preliminare	04-ago-15
Determinazione n. 15/2015	S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Nuovo termine per la conclusione delle attività di verifica	28-ago-15
Determinazione n. 16/2015	Analisi di scarto degli ordinativi di attivazione nell’offerta “Retail” e “Wholesale” di Telecom Italia. Chiusura delle attività di verifica	14-ott-15
Determinazione n. 17/2015	S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Decisione motivata in ordine all’individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell’esecuzione degli impegni	14-ott-15
Determinazione n. 18/2015	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Luglio-Settembre 2015	14-ott-15
Determinazione n. 19/2015	P01/14 -Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all’istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM. Chiusura del Procedimento	14-ott-15
Determinazione n. 20/2015	S01/15 – Verifica di ottemperanza alle prescrizioni contenute nella determinazione n. 17/2015 concernente il mancato utilizzo della procedura relativa al “Quarto Referente”	11-dic-15

5.2. L'ATTIVITÀ DI VIGILANZA RELATIVA AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY (NPD)

1. Modalità operative

Nel corso del 2015 l'Ufficio di vigilanza ha proseguito le attività di verifica presso le aree operative di Open Access (AOL) mirate a verificare la corretta applicazione della procedura di gestione degli ordinativi giacenti per “negativo rete” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (c.d. coda unica). Dal mese di agosto 2015 tutti i principali OLO hanno aderito a NPD uniformando in tal modo le procedure di gestione dei negativi rete da parte di Open Access.

La prima parte dell’anno ha visto la chiusura del primo ciclo di sopralluoghi che, con le visite effettuate presso le ultime 6 AOL rimaste (Abruzzo Molise e Basso Lazio, Marche, Toscana Ovest, Emilia Ovest, Lombardia Centro-Est, Milano) ha consentito di completare il quadro della prima verifica a livello nazionale. A partire dal mese di giugno, è stato dato l’avvio ad un secondo ciclo di sopralluoghi che nel corso del 2015 ha interessato le AOL Sicilia Est, Sicilia Ovest, Liguria, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Napoli, Campania, Piemonte, Torino e Valle d’Aosta e Trentino Alto Adige e che si pone l’obiettivo di arrivare entro la fine del 2016 ad aver visitato una seconda volta tutte le aree operative territoriali di Open Access. Seguendo il mandato assegnato dall’OdV con la Determinazione n. 03/2015, l’Ufficio di vigilanza ha compiuto in ogni AOL l’esame di tutti gli ordinativi che corrispondono ai seguenti requisiti:

- sono usciti dal processo di Coda unica e sono stati espletati in un bimestre precedente a quello di effettuazione delle verifiche;
- sono afferenti a casi di accodamento contenenti almeno un ordine OLO relativo ai servizi WLR, Bitstream (simmetrici ed asimmetrici), ULL, SLU e VULA.

L'estrazione da sistema informativo degli ordinativi da esaminare secondo i predetti criteri ha avuto luogo nelle settimane precedenti le visite presso la sede di Open Access in Roma, alla presenza di personale dell’Ufficio di vigilanza.

La tabella seguente riporta il riepilogo sintetico degli ordinativi esaminati nel corso delle verifiche compiute nel 2015, suddivisi per tipologia di servizio e rapportati al numero complessivo degli ordinativi transitati attraverso la gestione del sistema a “coda unica” nello stesso anno.

	ULL	Bit stream	WLR	SLU	VULA	TOTALE
Numero ordinativi transitati in coda unica nel 2015	2.576	1.775	234	202	96	4.942
Numero ordinativi esaminati nelle verifiche del 2015	193	195	19	5	2	414

La ripartizione percentuale dei 414 ordinativi per operatore è rappresentata in figura 1 , mentre la figura 2 mostra la distribuzione degli stessi su base geografica. Per ogni ordinativo sono stati registrati: località, indirizzo, OLO ordinante, tipo di negativo rete (rete satura o nuova lottizzazione), data emissione dell'ordinativo, data di espletamento, data di ingresso e di uscita dalla coda, tipo di intervento operato in rete. Si è quindi proceduto all'analisi in dettaglio dei dati relativi ad eventuali altri ordinativi presenti in coda e al riscontro sulle mappe di progetto degli elementi di rete interessati dagli interventi.

Tenendo presente la localizzazione geografica degli elementi di rete, si sono considerate le aree di influenza dei box dichiarati saturi (per i casi di rete satura) o gli indirizzi dei nuovi edifici (nel caso di nuove lottizzazioni) e sono stati analizzati tutti gli ordinativi attivati in quell'area di influenza o su quella via per evidenziare l'eventuale presenza di attivazioni effettuate in maniera anomala nell'area considerata e nel periodo di vigenza della coda. La fase conclusiva della procedura di verifica si è basata su ulteriori estrazioni effettuate dai sistemi Wholesale, finalizzate ad evidenziare eventuali ordinativi chiusi (espletati o in KO) nel periodo di vigenza della coda nelle aree di influenza degli elementi di rete dichiarati saturi o in corrispondenza di indirizzi associati a nuove lottizzazioni.

Figura 1 - Ripartizione percentuale su base operatore degli OL esaminati

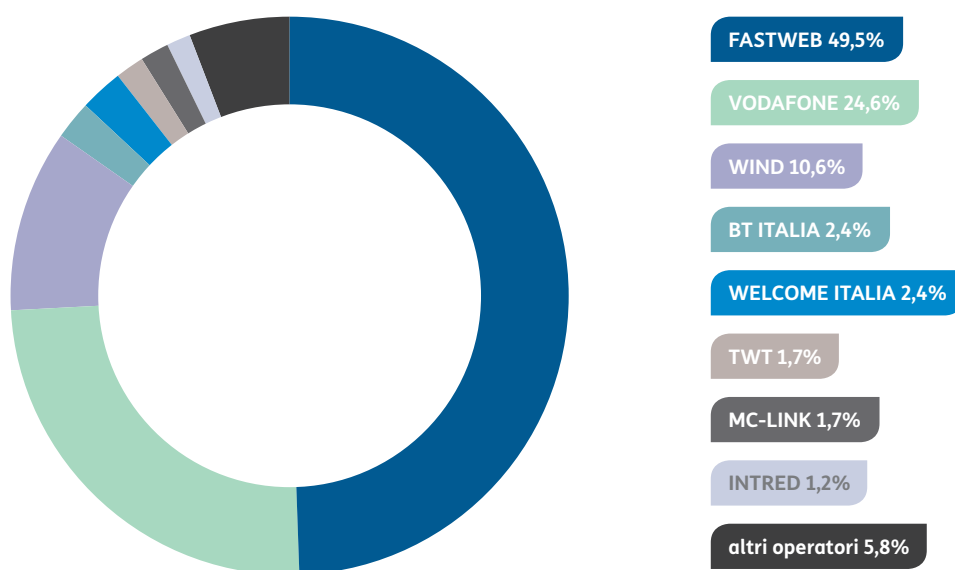
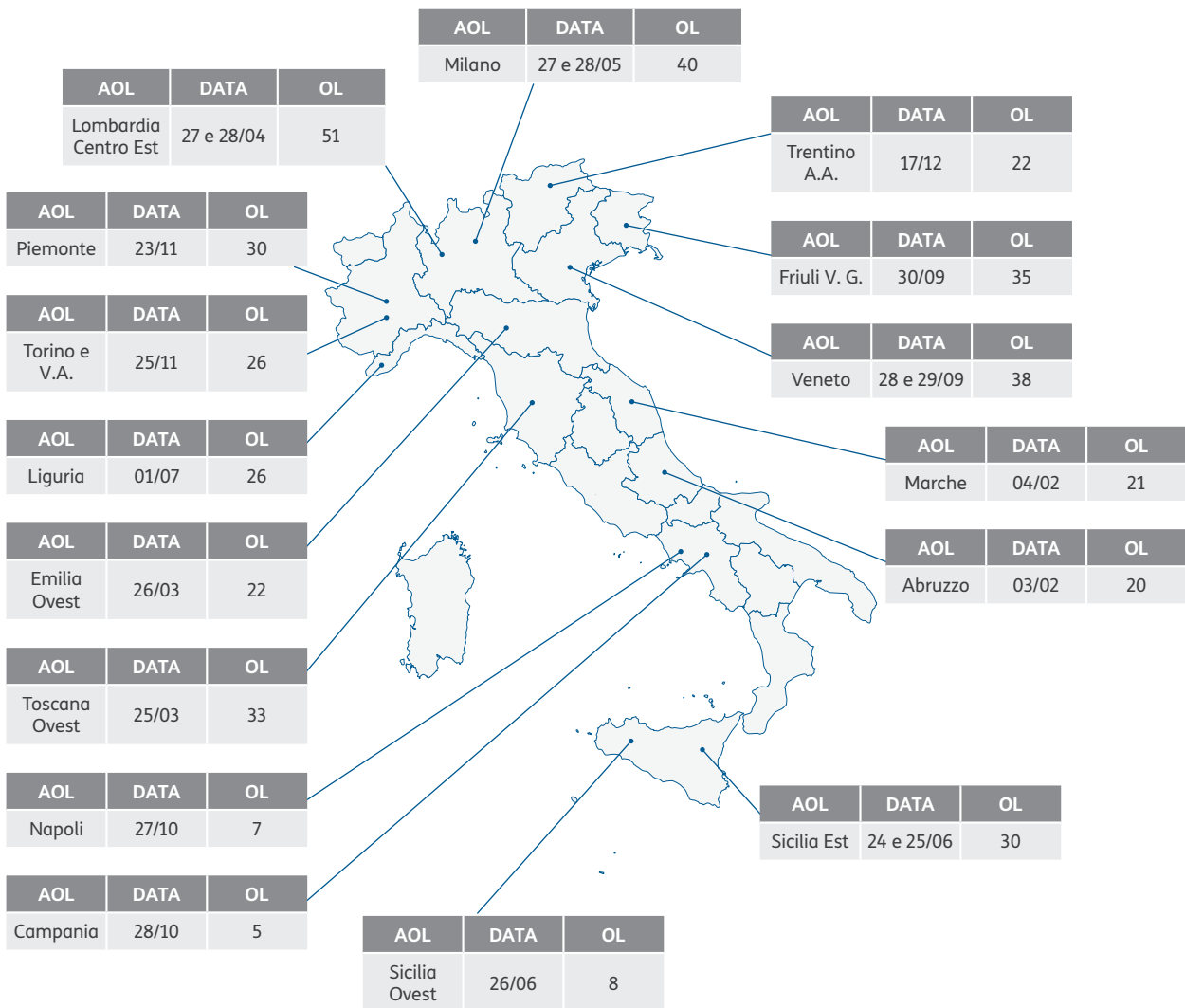


Figura 2 - Ripartizione su base area territoriale degli OL esaminati



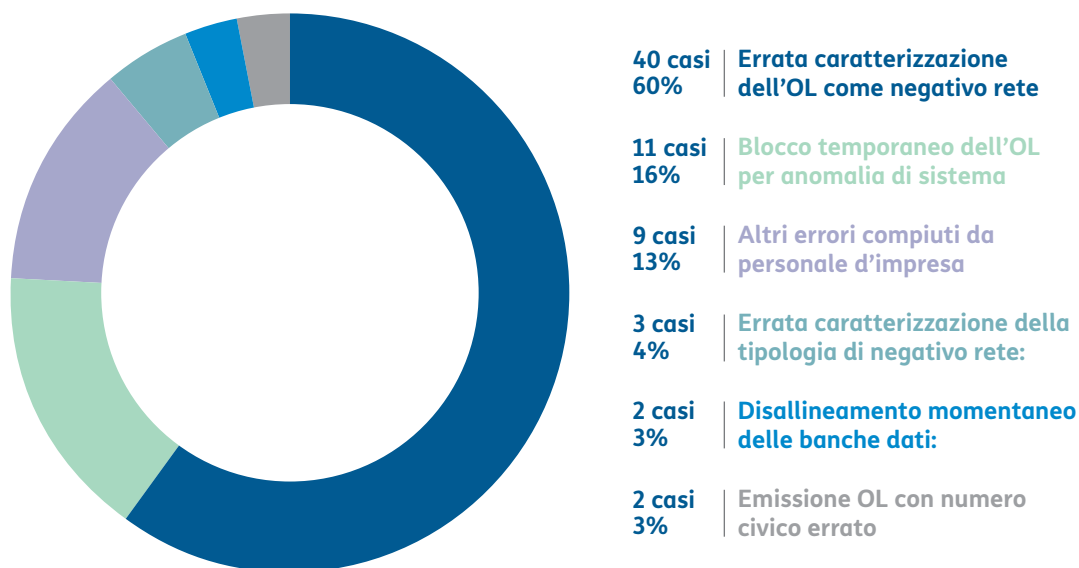
2. Principali evidenze

Nel corso dell'analisi non sono stati riscontrati casi di non corretta gestione del processo di coda unica o situazioni riconducibili a una disparità di trattamento tra clienti Telecom Italia e clienti OLO. In nessun caso sono state rilevate situazioni di attivazioni anomale di ordinativi rispetto a quanto previsto dalla procedura in base al criterio "first in first out". Anche se non influenti ai fini del rispetto del principio di accodamento delle richieste, sono state rilevate 67 situazioni problematiche connesse con anomalie di sistema già note o comportamenti non corretti da parte del personale delle imprese di rete.

Occorre rilevare che in tutti i casi oggetto di verifica, il personale di Open Access ha supplito con interventi manuali alle eccezioni del processo, garantendone il pieno e corretto funzionamento anche in presenza delle suddette situazioni critiche.

Di seguito (vedi figura 3) si riporta una classificazione per tipologia delle suddette criticità con la relativa distribuzione percentuale determinata in base all'incidenza riscontrata.

Figura 3: Classificazione e distribuzione percentuale delle criticità riscontrate



- a) **Errata caratterizzazione dell'OL come negativo rete:** l'ordinativo è stato erroneamente caratterizzato dall'impresa come negativo rete quando, in realtà, il terminale di rete a servizio dell'impianto non era saturo e aveva coppie disponibili.
- b) **Blocco temporaneo dell'OL per anomalia di sistema:** Nonostante la chiusura dei lavori di sviluppo della rete, l'ordinativo rimaneva temporaneamente bloccato in coda a causa di un'anomalia di sistema.
- c) **Altri errori compiuti da personale d'impresa:** Si tratta di errori compiuti dal personale d'impresa durante l'intervento "on field" o a seguito dello sviluppo di rete (es. individuazione errata del distributore di competenza, associazione OL a civico errato, mancata chiusura della coda a fine lavori, errata definizione dell'area di influenza).
- d) **Errata caratterizzazione della tipologia di negativo rete:** L'OL è stato correttamente caratterizzato come negativo rete, ma ne risulta errata la classificazione (rete satura anziché nuova lottizzazione o viceversa).
- e) **Emissione OL con numero civico errato:** L'OL è stato emesso dall'OLO con numero civico errato.
- f) **Disallineamento momentaneo delle banche dati:** Lo sviluppo di rete destinato a servire le lottizzazioni che comprendono più edifici prevede l'installazione di una pluralità di terminazioni di rete. In alcuni casi relativi a tale fattispecie, è stato rilevato che un distributore sia fisicamente disponibile prima degli altri pur non essendo registrato ancora in banca dati (l'aggiornamento delle banche dati avviene infatti al termine dei lavori sull'intera lottizzazione) e in questo intervallo di tempo potrebbe essere erroneamente utilizzato per attivare alcuni ordinativi della coda.

Si rileva come più dell'80% delle criticità riscontrate siano riconducibili alle prime tre causali: errata caratterizzazione dell'OL come negativo rete, blocco temporaneo dell'OL per anomalia di sistema ed errori compiuti da personale d'impresa.

Sulla base delle risultanze sopra riportate, l'Organo di vigilanza, con lettera del 24 agosto 2015, ha ritenuto opportuno fornire alcune indicazioni a Telecom Italia per migliorare l'operatività del processo in ottica di riduzione delle casistiche che possono determinare delle criticità.

In particolare, per quanto riguarda il punto f) sopra indicato, l'OdV ha ritenuto opportuno suggerire che, durante i lavori di realizzazione della rete per servire una nuova lottizzazione, su ogni nuova terminazione di rete appena installata sia posto un contrassegno visivo che indichi in maniera chiara ed inequivocabile la indisponibilità della stessa per tutto l'intervallo di tempo che precede la sua registrazione in banca dati.

In relazione ai punti a) e c), l'OdV ha auspicato l'introduzione di un obbligo, in capo al personale tecnico (sia MOS che MOI) di verificare, in sede di caratterizzazione "on site" del negativo rete, che quella specifica area di influenza della terminazione di rete in esame riportata in banca dati sia corretta (e,

qualora non lo fosse, di apportare le necessarie correzioni), unitamente all'obbligo di controllare che tutte le coppie siano effettivamente occupate al momento dell'intervento.

5.3 MONITORAGGIO GRUPPO 2

Anche nel corso del 2015, l'Organo di vigilanza ha verificato la corretta gestione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 2, ovvero l'istituzione di un sistema di incentivi al personale direttivo di Telecom Italia appartenente alle funzioni Open Access e Wholesale collegato al raggiungimento di determinati obiettivi strettamente correlati al rispetto della parità di trattamento, alla soddisfazione espressa dagli OLO che acquistano i servizi e alla qualità, sicurezza ed efficienza della rete d'accesso.

Si riporta, nel seguito, una breve sintesi dei principali interventi realizzati da Telecom Italia sui temi ricompresi nel citato Gruppo di Impegni n. 2, relativamente ai quali, nel corso dell'anno, l'Organo di vigilanza ha posto in essere la sua attenzione.

5.3.a La formazione del personale

Analogamente agli scorsi anni, anche nel corso del 2015 Telecom Italia ha provveduto alla somministrazione di specifici piani formativi alle proprie risorse maggiormente coinvolte nelle tematiche concernenti la parità di trattamento, principalmente management e personale di Open Access e National Wholesale Services

Open Access

Per mezzo dell'esame della documentazione fornita da Telecom Italia nel maggio del 2015, l'Organo di vigilanza ha verificato la predisposizione di distinti piani formativi per il personale maggiormente coinvolto in attività correlate al rispetto degli Impegni e appartenente alla Funzione Open Access.

Nello specifico, relativamente alla formazione del personale neo assunto (nuove risorse provenienti dalla Funzione Network e transitati in ASA.C), la Società ha predisposto una batteria formativa sul contenuto e la disciplina dettata dalle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS nel mese di maggio 2015.

Sempre nel mese di maggio, si sono svolti dei puntuali *refresh* formativi sulle citate Delibere per un totale di n. 204 risorse coinvolte, appartenenti al personale OA.ASA.

Inoltre sono proseguite, anche nel 2015, le attività formative specialistiche rientranti nel progetto "ConTatto", iniziativa avente per oggetto l'affiancamento dei tecnici *on-field* agli operatori del call center

(“1 giorno in cuffia”). In quest’ambito, il progetto ha visto il coinvolgimento di 96 risorse così suddivise:

- 60 affiancamenti di tecnici *on-field* presso le strutture di assistenza tecnica, con rotazione su attività di front end, back office, supporto specialistico, lavorazione di disservizi OLO;
- 36 affiancamenti di tecnici on line presso centri di lavoro, rete urbana e sedi cliente, al fine di consentire a personale operante da remoto, la visibilità delle attività tecniche *on-field* in caso di disservizi e delivery di clienti Retail Telecom Italia e Wholesale OLO.

Sono proseguite, inoltre, tutte le attività derivanti dalla diffida dell’Autorità Garante per le Comunicazioni di cui alla Delibera n. 309/14/CONS (diffida ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259). In questa sede, tra i temi affrontati dalla diffida e di diretto interesse di Open Access, è continuato l’impegno del punto di supervisione a livello di AOA (istituito nel 2014), al fine di rafforzare il sistema di controllo e di intervento sulla correttezza delle seguenti attività:

- Rifiuto degli ordini e corretto utilizzo causali di scarto;
- Rispetto delle DAC (Data Attesa Cliente);
- Rimodulazioni delle DAC;

L’attenzione al punto in parola è proseguita con il lavoro di quattro nuclei «Focal Point Wholesale», opportunatamente dimensionati (istituiti, anch’essi, nel 2014), dotati della capacità di intervenire in modo tempestivo ed efficiente sulla singola problematica, ferma restando la presenza a livello centralizzato di un nucleo di risorse dedicate alla ricezione e lavorazione dei reclami provenienti dagli OLO su qualsiasi tipologia di KO.

L’intervento così strutturato ha permesso alla Funzione di dotarsi di un nuovo strumento di garanzia verso gli OLO, anche grazie al coinvolgimento di 120 risorse impegnate nel perseguimento di questo obiettivo. Altro innovativo intervento introdotto nell’anno oggetto del presente resoconto è la *newsletter* di Open Access, strumento pensato per incrementare la diffusione periodica di informazioni di utilità ed interesse per il personale della funzione.

Tale novità va ad affiancarsi agli strumenti telematici già esistenti e di indubbio supporto delle quotidiane operatività, come la nuova Intranet *Unica* (attiva da gennaio 2014) e *mSAT* (un’applicazione, installabile sul cellulare di servizio, nata con la finalità di rendere più efficace il modello di comunicazione e diffusione delle informazioni di utilità verso il personale tecnico di Open Access).

Nell’ambito dei contenuti della *newsletter* sono stati previsti, lungo l’intero anno, la diffusione di informazioni riferite alla parità di trattamento» e gli Obiettivi retail/wholesale.

Un’altra importante iniziativa formativa di cui rendere conto è l’aggiornamento del Vademecum che ripropone i comportamenti che il tecnico Open Access deve mettere in atto nel momento in cui entra in contatto con i clienti degli OLO. La nuova versione, rivisto anche graficamente oltre che nei contenuti, è stato diffuso attraverso il portale aziendale, con la possibilità di scaricarlo sul proprio

dispositivo elettronico in modo da averlo sempre disponibile.

All'interno del pamphlet si affrontano diversi e svariati argomenti, tutti legati al momento del contatto tra il tecnico di Open Access e il cliente che ha richiesto un servizio di un OLO quali, ad esempio, la forma più corretta per presentarsi al cliente finale che attiva un servizio wholesale, come deve rispondere il tecnico Open Access alla domanda del cliente di altro operatore circa la presenza del logo TIM su divisa o sulla sua auto. Vengono inoltre fornite indicazioni gestionali in caso di chiusura negativa dell'ordinativo di lavoro e ulteriori raccomandazioni per evitare il contenzioso con gli altri Operatori.

A supporto dell'iniziativa, inoltre, alla fine del mese di luglio è stato anche previsto un quiz a premi per i tecnici legato a queste tematiche.

National Wholesale Services

In continuità con l'anno precedente, anche nel 2015 Telecom Italia ha provveduto alla realizzazione di mirati interventi formativi per la Funzione National Wholesale Services sulle materie oggetto della parità di trattamento.

Come nel 2014, anche nell'anno di interesse della presente relazione sono stati previsti appositi corsi formativi sulle delibere nn.152/02/CONS e 718/08/CONS. Gli interventi hanno riguardato tutte le risorse di NWS impegnate in servizi *consulting* relativi ad accordi commerciali verso il mercato non *captive* degli operatori esteri. Tali attività, terminate nel giugno 2015, sono state rivolte anche al personale di recente ingresso nella Funzione, a seguito di operazioni di ristrutturazione organizzativa. Parallelamente, si sono conclusi nel giugno 2015 i corsi formativi sulla normativa ex D.Lgs 231/01 e Antitrust. Anche per il 2015, l'Azienda ha ritenuto il rispetto della normativa in parola come una condizione decisiva per la conduzione degli affari dell'impresa in termini etici e di *compliance*; la formazione è stata resa obbligatoria per tutto il personale, in quanto appunto ritenuta fondamentale per acquisire le conoscenze di riferimento da utilizzare nel proprio ambito lavorativo.

In relazione alla formazione erogata agli OLO, sono proseguiti, anche nel 2015, gli interventi di formazione dirette agli altri Operatori. In particolare, va dato conto delle seguenti iniziative:

- *Corso sui servizi ed utilizzo della Piattaforma CRMWS*

Nel corso dell'anno hanno avuto seguito le iniziative formative avviate già negli anni precedenti su questo tema. In particolare, il programma formativo «CRM OLO Specialist» avviato nel 2013 e proseguito nel 2014, ha proseguito il suo svolgimento con particolare attenzione ai nuovi Clienti dopo la sottoscrizione del primo contratto. Nelle edizioni di cui rendiamo nota, sono stati trattati aspetti tecnici/commerciali legati al Servizio con particolare riferimento all'utilizzo della Piattaforma CRMWS utile all'inserimento e monitoraggio degli Ordinativi di lavoro. Sono state fornite, inoltre, nozioni di Delivery per il controllo *end-to-end* del servizio.

Nel corso dei mesi gennaio-marzo 2015 sono state avviate sessioni da remoto rivolte a sette nuovi Operatori, per un totale di 7 ore di formazione erogata. Tramite altrettante sessioni giornaliere, si

sono formati altri dieci Operatori sulle medesime tematiche.

- *Processi e punti di contatto Assurance*

Nel secondo semestre del 2015, Telecom Italia ha provveduto alla somministrazione del programma formativo sui Processi e punti di contatto Assurance, intervento già avviato nel quarto trimestre del 2014 e orientato a migliorare l'utilizzo del Portale, la segnalazione di anomalie e l'utilizzo dello strumento di diagnosi NGASP.

Sulla base della precedente esperienza, nel corso dell'anno il piano ha interessato circa 30 Operatori suddivisi in due sessioni di 1 ora ciascuna.

5.3.b Il sistema di incentivazione manageriale

Anche per l'anno 2015, in continuità con gli anni precedenti, Telecom Italia ha ottemperato a quanto previsto negli Impegni ex Delibera 718/08/CONS con specifico riferimento agli obiettivi di parità di trattamento e di soddisfazione degli OLO. Infatti, nell'ambito del Gruppo di Impegni n.2, relativamente ai sistemi incentivanti è stabilita la fissazione, per le funzioni National Wholesale Services e Open Access, di obiettivi correlati a:

- Parità di trattamento
- Soddisfazione degli operatori che acquistano servizi SPM e servizi di co-locazione da Telecom
- Qualità end-to end dei Servizi SPM e dei Servizi Co-locazione forniti agli Operatori.

Coerentemente come previsto da detto Gruppo di Impegni, il 22 maggio 2015, Telecom Italia ha illustrato al Consiglio dell'Organo di vigilanza la nuova composizione del paniere relativo al sistema di incentivi manageriali per l'anno in corso e, nel contempo, ha fornito i risultati del consuntivo degli MBO 2014. Sino al 2014, il sistema di incentivazione prevedeva due macro categorie di obiettivi: quelli Aziendali e quelli Funzionali, con pesi differenziati tra le diverse strutture. L'innovazione introdotta negli incentivi 2015, invece, introduce un obiettivo collegato al nuovo sistema di "Performance Management", con peso pari al 20% uguale per tutte le funzioni aziendali, con conseguente rivisitazione dei pesi degli obiettivi Aziendali e Funzionali in relazione a questo mutamento.

L'introduzione del Performance Management

Tutti i destinatari di MBO 2015 hanno avuto, all'interno della propria scheda personale, un obiettivo che ha inciso per il 20%, ed è stato alimentato dal risultato complessivo della valutazione proveniente dal Performance Management.

In particolare la valutazione del Performance Management (PM) è stata espressa su una scala da 1 a 7 e formata da 2 sezioni di pari peso:

1. Obiettivi individuali: max 2 obiettivi valutati in modalità top down da parte del capo diretto;
2. Leadership: valutazione sui comportamenti del modello di leadership valutati in modalità

multirater, quindi dal capo diretto, colleghi e collaboratori, per i *professional* solo dal capo diretto. Le due sezioni hanno contribuito equamente a formare un giudizio complessivo denominato “sintesi finale”. Il punteggio di sintesi finale è servito ai fini della valorizzazione dell’obiettivo presente in MBO. Il livello minimo, corrispondente al 70% del premio legato all’obiettivo di Performance Management è stato posto ad un valore di “sintesi finale” pari a 3 (per valori superiori al 3 l’apprezzamento è stato ottenuto attraverso interpolazione lineare).

Di seguito, un confronto tra lo schema utilizzato nel 2014 e quello che è stato previsto per l’anno 2015, con l’inserimento del performance management; come si potrà notare, il 20% della quota obiettivo “Performance Management” è «finanziato» attraverso una riduzione del 10% degli obiettivi aziendali e da una riduzione del 10% dei funzionali.

**Fig. 1 Confronto obiettivi
2014 - 2015**

Strutture	Obiettivi	Peso 2014	Peso 2015	Strutture	Obiettivi	Peso 2014	Peso 2015
Strutture COMMERCIALI: NWS, Consumer, Business, Divisione Caring Services	DI GRUPPO/ AZIENDALI	50%	40%	Strutture Staff: Legal Affairs, Public & Regulatory Affairs, Business Trasformation & Quality, Press Office & Opinion Makers Relations, Strategy & Innovation, Brand Strategy & Media, Corporate Social Responsibility	DI GRUPPO/ AZIENDALI	70%	60%
	FUNZIONALI	50%	40%		FUNZIONALI	30%	20%
	PERFORMANCE MANAGEMENT		20%		PERFORMANCE MANAGEMENT		20%
Strutture Staff operative, Operations: AFC, People Value, Business Support Office OPERATIONS: Tower, Open Access, Network, Engineering & TILAB, Planning & Operations Evolutions, Global Advisory Services, Chief Information Office	DI GRUPPO/ AZIENDALI	60%	50%	Cda Strutture: Direzione AUDIT, Direzione COMPLIANCE, IT & Security Compliance	DI GRUPPO/ AZIENDALI	30%	30%
	FUNZIONALI	40%	30%		FUNZIONALI	70%	50%
	PERFORMANCE MANAGEMENT		20%		PERFORMANCE MANAGEMENT		20%

Anche per il 2015, ai fini del raggiungimento dei risultati manageriali, l’Azienda ha legato all’obiettivo EBITDA – Oneri Finanziari Netti Organici la condizione di accesso (*gate*) al conseguimento del Premio

maturato. Il raggiungimento del livello minimo previsto per l'obiettivo *gate* sarà condizione di accesso al premio, limitatamente però al set degli obiettivi aziendali. La definizione di *ranges* dei livelli obiettivo (Minimo/Target/Massimo) sono stati ancorati a criteri sfidanti ma, nel contempo, sufficientemente motivanti, definiti dalla funzione Administration, Finance & Control.

Per le funzioni incentivate sull'obiettivo Ricavi Totali di Gruppo, in continuità con il 2014, si è scelto di applicare un demoltiplicatore collegato all'obiettivo di Ricavi Totali Domestici. Tale meccanismo ha la finalità di collegare la scala di *pay-out* dell'obiettivo di Gruppo al livello di raggiungimento del corrispondente obiettivo riferito al solo perimetro domestico.

Fig. 2 Sintesi obiettivi correlati agli Impegni - 2015

FUNZIONI COINVOLTE	MANAGEMENT			PESO OBIETTIVI FUNZIONALI	N. INCENTIVATI		
	PESO OBIETTIVI A DISPOSIZIONE		OBIETTIVI IMPEGNI VS AGCOM		OB. FUNZIONALI	OB. INDIVIDUALI DA PERFORMANCE MANAGEMENT	TOTALE
	OB. FUNZIONALI	OB. INDIVIDUALI DA PERFORMANCE MANAGEMENT					
OPEN ACCESS	30%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • indicatore di soddisfazione OLO (overall generale di processo - rilevazione annuale) • parità di trattamento retail - OLO 	5% - 15%	67/212	25/212	92/212
			indicatore globale di performance verso OLO; delivery FTTX LA e LNA; delivery ULL LA e LNA; delivery SLU LA e LNA; assurance CDN; assurance SLU	5% - 10%	3/212	3/212	6/212
			qualità della rete fissa tasso di guasto complessivo - come da definizione AGCom ex delibera 578 (%) sla AGCom ex delibera 254 (%) 254 percentile 80 tempo riparazione ex delibera 254 tasso di post delivery retail (%) tasso di ripetizione E2E retail (%)	5% - 10%	63/212	53/212	116/212
			impegno n. 5 bonifica armadi; revisione ciclica e sostituzione pali pressurizzazione piano di upgrade; URR	5% - 10%	8/212	7/212	15/212
NATIONAL WHOLESAL SERVICES	40%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • indicatore di soddisfazione OLO (overall generale di processo - rilevazione annuale) • parità di trattamento retail - OLO 	20%	36/36		36/36
			indicatore globale di performance verso olo delivery FTTX LA e LNA; delivery ULL LA e LNA; delivery SLU LA e LNA; assurance CDN; assurance SLU	20%	17/36		17/36
TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY	40%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • indicatore di soddisfazione OLO (overall generale di processo - rilevazione annuale) • parità di trattamento retail - OLO 	5% - 15%	20/250	10/250	30/250

Fig. 3 Consuntivo 2014

FUNZIONI COINVOLTE	RESTANTE MANAGEMENT		N° INCENTIVATI CONSUNTIVO	% RAGGIUNGIMENTO	PESO	
	PESO OBIETTIVI FUNZIONALI DISPONIBILI	OBIETTIVI IMPEGNI VS AGCOM				
		indicatore di soddisfazione OLO - overall generale di processo - rilevazione annuale parità di trattamento retail - OLO	122/212	132,29	5%-10%	
		qualità della rete fissa tasso di guasto complessivo - come da definizione AGCom ex delibera 578 (%) sla AGCom 254 (%) 254 percentile 80 tempo riparazione tasso di post delivery retail (%) tasso di ripetizione E2E retail (%)	130/212	qualità fissa (italia) qualità fissa (no) qualità fissa (ne) qualità fissa (ce) qualità fissa (sud)	108,72 110,4 96,4 99,8 116,4	5%-15%
		impegno n. 5 bonifica armadi revisione ciclica e sostituzione pali pressurizzazione piano di upgrade urr bonifiche on going	12/212	impegno n.5 (italia) impegno n.5 (no) impegno n.5 (ne) impegno n.5 (ce) impegno n. 5 (sud)	126 126 140 126 120,21	5%-10%
OPEN ACCESS	40%	sla assurance/delivery wholesale sla delivery bitstream asimmetrico sla delivery bitstream simmetrico sla delivery ULL LA & LNA sla assurance bitstream asimmetrico sla assurance bitstream simmetrico KO E2E wholesale	101/212	SLA delivery e assurance WHS NO SLA delivery e assurance WHS NE SLA delivery e assurance WHS CE SLA delivery e assurance WHS SUD SLA delivery e assurance WHS ITA KO Wholesale Overall (Bitstream asimmetrico LNA, ULL LNA, WLR LNA) SLA del-ass WHS + SLA del TOP CE SLA del-ass WHS + SLA del TOP NE SLA del-ass WHS + SLA del TOP NO SLA del-ass WHS + SLA del TOP SUD assurance WHS ITA	0 0 85 0 0 140 108,06 70,87 0 0 0 0	5%-10%
		assurance rete mobile sla E2E: downtime tot. tasso di guasto on field: ripetuti 7 gg risolti da remoto	13/212	140	5%-15%	
		indicatore di soddisfazione OLO - overall generale di processo - rilevazione annuale . parità di trattamento retail - OLO	35/35	122	10%	

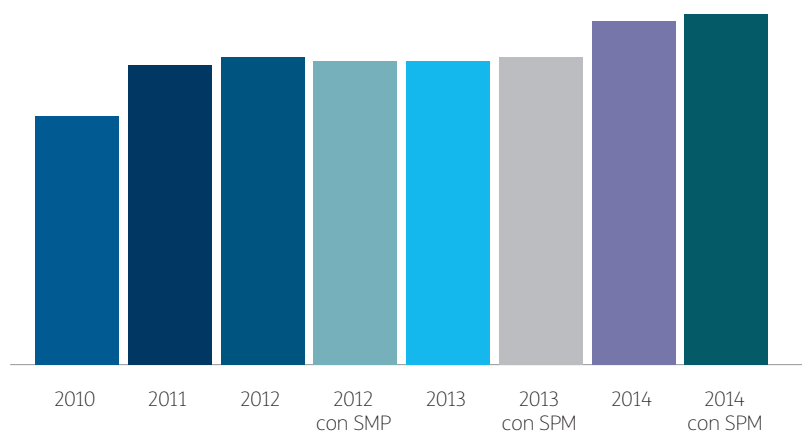
5.3.c Rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi

Nel medesimo incontro del 22 maggio 2015, Telecom Italia ha fornito all'Organo di vigilanza le risultanze in merito alle indagini in merito alla rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi, così come previsto dagli Impegni.

In relazione a quest'aspetto, Telecom Italia ha condotto due fasi di indagini di Customer Satisfaction degli OLO nell'acquisto di servizi wholesale erogati nell'anno 2014, intervistando 192 aziende OLO clienti di Telecom Italia Wholesale per l'acquisto di servizi di accesso alla rete.

In totale, delle 186 interviste registrate, l'*overall satisfaction* complessiva (domanda alla fine del questionario dopo aver ripercorso con il cliente tutti le fasi e i touch point che impattano sulla relazione con Telecom Italia Wholesale) è pari a 6,94 vs il 6,83 del 2013.

Fig. 4 Andamento dell'indicatore di Overall Satisfaction 2010-2014



La valutazione complessiva dell'area amministrativa e commerciale, nonché quelle delle aree tecniche di assurance appaiono in miglioramento rispetto al 2013, ad eccezione dell'area *Delivery* che registra, invece, una flessione, passando da 6,31 a 6,17 del 2014 (-2,22%). In particolare, appaiono deficitarie le modalità di apertura ticket (gradimento - 6,86%), tempi e tracciabilità di avanzamento *ticket*. In miglioramento solo per i servizi non regolamentati il rispetto degli SLA e la gestione ed eventuale negoziazione delle priorità.

Giudizi positivi in aumento, rispetto all'anno precedente, per quanto concerne il referente commerciale, il personale tecnico di Open Access come quello amministrativo, la gestione reclami e il sito Web di Telecom Italia Wholesale.

5.4 L'ANALISI DEI KPI PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

Come previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, Telecom Italia ha istituito un sistema di monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM, allo scopo di rendere trasparenti le prestazioni fornite da Open Access. Le risultanze di tale articolato paniere di *Key Performance Indicators* (KPI) sono periodicamente comunicate da Telecom Italia all'Autorità, agli OLO ed all'OdV.

Ciò ha consentito all'Organo di vigilanza di verificare, fin dal suo insediamento nel 2009, eventuali disparità di trattamento nei servizi erogati verso la divisione Retail di Telecom Italia, e destinati ai clienti dell'Operatore storico, ed i servizi forniti alla divisione Wholesale destinati ai clienti degli Operatori alternativi.

Il paniere di KPI inizialmente proposto da Telecom Italia è stato successivamente integrato con gli indicatori supplementari suggeriti dagli OLO, che si sono quindi aggiunti ai KPI iniziali.

Nel corso del 2015 Telecom Italia ha trasmesso all'Organo di vigilanza i consueti rapporti di avanzamento mensili sugli indicatori in oggetto, seppure con forti ritardi che hanno costretto l'OdV a sollecitare l'invio dei dati ed a richiedere le motivazioni del ritardo.

Al fine di sopperire alla mancata individuazione dei KPO (*Key Performance Objectives*), specificatamente previsti dalla Delibera per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS, Gruppo di Impegni 3, l'OdV ha condotto nel corso dell'anno il procedimento: "P01/14" - *Individuazione di specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM.*

L'OdV, ritenendo essenziali i KPO per una corretta valutazione delle performance degli indicatori di parità di trattamento, ha affidato all'Università di Catania l'incarico di individuare una specifica metodologia atta ad indentificare il massimo intervallo di fluttuazione sulla base delle caratteristiche proprie di ciascun KPI, in modo da rafforzare l'efficacia del monitoraggio e l'obiettività del giudizio espresso in merito alle performance degli indicatori stessi.

La metodologia identificata è stata giudicata idonea dall'OdV e trasmessa a Telecom Italia ed all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. A partire da Gennaio 2016 Telecom Italia è tenuta ad inviare all'OdV, oltre ai KPI, in ottemperanza al Gruppo di Impegni n°4, anche i relativi KPO.


A partire dal 2012 l'Organo di vigilanza certifica i dati elementari utilizzati per il calcolo dei Key Performance Indicators. Al fine di fornire un elemento di certezza in merito alla correttezza ed alla "purezza" dei dati - in quanto non modificati da alcuno nel corso dei processi - è stato realizzato un database "blindato" che garantisce la non modificabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance attraverso un sistema di controllo degli accessi. Il personale dell'Ufficio di vigilanza, secondo una metodologia definita in accordo con il certificatore (Università degli Studi Catania), estrae un campione di record dal database di calcolo dei KPI e lo confronta con i record originali estratti dai sistemi operazionali originali. Dalle verifiche condotte nel corso del 2015 non sono emerse criticità che potessero far dubitare della correttezza dei dati utilizzati da Telecom Italia: i valori estratti dai sistemi ed i dati corrispondenti provenienti dai database operativi che vengono utilizzati per il calcolo dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 4 non hanno infatti mostrato differenze.


Tuttavia, nel biennio 2014 - 2015 Telecom Italia ha introdotto un nuovo sistema di gestione dei processi di Delivery (NGOM) ed un nuovo sistema di business intelligence (Opera). Ciò ha determinato un cambiamento della fonte dei dati utilizzati per i calcoli nonché il porting delle formule di calcolo dei KPI. Per tali motivi, L'Organo di Vigilanza, avvalendosi dell'Università degli Studi di Catania, procederà nel corso del 2016 alla certificazione dei flussi di dati relativi al sistema NGOM ed alla verifica delle formule di calcolo dei KPI implementate sul sistema Opera.


Quadro generale dell'andamento degli indicatori nel 2015

KP1 - Delivery

Fig.	Fonia	
1	% rispetto appuntamento / DAC ¹	
2	% impianti attivati entro 20 gg solari ¹	
3	tempo medio di lavorazione (gg solari)	
Fig.	Broadband	
4	% impianti realizzati entro 10 gg senza intervento del tecnico	
5	% impianti realizzati entro 20 gg con intervento del tecnico	Chieste informazioni con la Det. 21/2013
6	% impianti realizzati entro 30 gg con intervento del tecnico	Chieste informazioni con la Det. 21/2013
7	tempo medio di lavorazione (gg solari)	Chieste informazioni con la Det. 21/2013
8	tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business (gg solari) ²	

 Prestazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento Retail, o uguali su entrambi i segmenti

 Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, ma situazione non critica, in quanto il differenziale marginale risulta estremamente esiguo, oppure perché esso è spiegabile con motivazioni di ordine tecnico

 Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

1. Differenziale di performance tra i due segmenti contenuto e/o spiegabile con le diverse strutture di processo.

2. Dati non più comunicati da Telecom Italia a causa della indisponibilità dei relativi sistemi informatici. Per tale indicatore erano stati richiesti approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011.

Delivery fonia

Le performance di questo insieme di indicatori non sono state generalmente ritenute critiche, essendo il differenziale di performance contenuto, oppure spiegabile con motivazioni di ordine tecnico.

Nel caso dell'indicatore relativo alla percentuale di rispetto dell'appuntamento per il Delivery fonia, le performance migliori sono per il segmento OLO.

Nel secondo e terzo indicatore va considerato il peso di elementi strutturali di tipo tecnico riconducibili alla differenza di processo tra Retail (i clienti di Telecom Italia concordano una precisa data appuntamento) e Wholesale (i clienti OLO ricevono da Open Access una DAC, ossia una Data di Attesa Consegna).

Delivery Broadband

Tutti gli indicatori forniscono prestazioni migliori per il segmento Retail. Tuttavia, su alcuni indicatori (**percentuale di impianti realizzati entro 10 gg solari senza intervento del tecnico; percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con l'intervento del tecnico**) la differenza è più ridotta, mentre su altri indicatori il differenziale è più significativo.

L'OdV, nel mese di gennaio 2014, ha ricevuto chiarimenti su tali scostamenti da Telecom Italia (a seguito della Det. n. 21/2013) che ha fornito le seguenti motivazioni tecniche alla base del fenomeno: lo scostamento è riconducibile alla presenza, nel segmento Wholesale, dei Progetti Speciali, come dimostra il calcolo effettuato al netto di tali progetti che rileva un sostanziale allineamento dei valori Retail e Wholesale.

Per quanto riguarda la **percentuale di Ordinativi di Lavoro espletati entro 20 giorni solari**, il *gap* a dicembre è di 3,7 p.p. in favore di Retail, in riduzione rispetto ai 6,1 p.p. del dicembre 2014.

Il tempo medio di lavorazione in giorni solari risulta più breve di 2,2 giorni per le operazioni condotte sui clienti di Telecom Italia (Retail: 7,9 giorni solari: Wholesale: 10,1 giorni solari).

Relativamente all'indicatore **tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business simmetrici**, oltre ad evidenziare i problemi di indisponibilità del sistema, si registra la scarsa significatività dell'indicatore visti i ridotti volumi del segmento Retail e la consistente quota gestita da System Unico del segmento Wholesale.

Nuovo Processo di Delivery


I dati relativi agli indicatori di monitoraggio NPD (%OL in Coda Unica risolti, %OL espletati a Data Appuntamento /DAD, %OL in KO Rete, Tempi di permanenza in Coda Unica) sono ancora non significativi. A novembre, la percentuale degli OL in coda Unica risolti è pari allo 0,2% per Retail ed allo 0,6% per Wholesale.


Il dato relativo agli Ordinativi di Lavoro espletati a Data Appuntamento e quello degli OL Retail che vanno in KO Rete risultano non disponibili.


Nel 2015, in media, il 67,6% degli Ordinativi Retail sono rimasti in coda per un periodo inferiore ai 60 giorni. Lo stesso indicatore per Wholesale fornisce un valore del 92,1%.

KPI 2 - Assurance

Fig. Fonia		
9	tempi medi di riparazione degli impianti fonia in hh lavorative ¹	
10	% guasti risolti entro il 2° giorno lavorativo da segnalazione	
11	% guasti fonia ripetuti entro 30 giorni	
12	% circuiti reclamanti	
Fig. Broadband Asimmetrico		
13	tempi medi di riparazione broadband ADSL in hh lavorative	
14	% guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo	
15	% guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni ²	Chieste informazioni con la Det. 21/2013
16	% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ³	Chieste informazioni con la Det. 21/2013
Fig. Broadband Simmetrico		
17	tempi medi di riparazione broadband bitstream simmetrico in hh	
18	% guasti bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo	
19	% guasti bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni	Chieste informazioni con la Det. 21/2013
20	% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ⁴	Chieste informazioni con la Det. 21/2013

 Prestazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento Retail, o uguali su entrambi i segmenti

 Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, ma situazione non critica, in quanto il differenziale marginale risulta estremamente esiguo, oppure perché esso è spiegabile con motivazioni di ordine tecnico

 Prestazioni migliori per il segmento Retail rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

1. Differenziale di performance tra i due segmenti contenuto e/o spiegabile con le diverse strutture di processo.

2. Indicatore per il quale erano stati richiesti approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011.

3. Differenziale di performance spiegabile con la modalità di costruzione della formula dell'indicatore.

4. KPI su cui non è possibile effettuare confronti a causa della scarsità di volumi sulla componente Retail.

Assurance Fonia

Tutti gli indicatori evidenziano prestazioni migliori per i clienti degli Operatori alternativi, tranne quello dei tempi medi, che risulta a favore di Retail (14,6 ore lavorative per Retail contro le 15,4 di Wholesale).

Assurance Broadband

Broadband asimmetrico

Per quanto riguarda il servizio **asimmetrico**, l'indicatore **tempi medi di riparazione broadband ADSL in hh/lavorative** e **"% di guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo"** risultano a favore del segmento Wholesale mentre il KPI che mostra prestazioni migliori per Retail in modo consistente è la **percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni**. Tale indicatore è già stato oggetto di analisi da parte dell'Organo di vigilanza: per esso Telecom Italia ha fornito nel 2011 le motivazioni tecniche sottostanti a tali performance. La superiore percentuale di impianti Naked e gli SLA più stringenti del segmento Wholesale spiegano la differenza di prestazione.

La **percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione** è definito come rapporto tra il numero di TT aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di TT complessivi nel periodo di riferimento. Poiché in ambito Retail il numero dei TT totali risulta di molto superiore rispetto al numero dei TT complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà necessariamente più elevato per gli OLO, falsando il confronto. Esso è stato già oggetto di analisi da parte dell'Organo di vigilanza: per essi Telecom Italia ha fornito nel 2011 le motivazioni tecniche sottostanti a tali *performance*.

Broadband simmetrico

Relativamente al servizio simmetrico, gli indicatori **tempi medi di riparazione broadband SHDSL/bitstream simmetrico in ore, % guasti bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo da segnalazione e trouble ticket ripetuti entro 30 giorni** evidenziano performance non critiche in quanto praticamente coincidenti sui due segmenti.

Infine, la **% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione** non risulta significativo in considerazione della scarsità dei volumi analizzati.

KPI 3 – Disponibilità dei servizi

Non si segnalano criticità per quanto riguarda il KPI 3: le performance relative alla disponibilità dei servizi si mantengono su livelli molto elevati.

KPI 4 - Indisponibilità dei Sistemi Wholesale

L'indicatore rileva in termini percentuali il tempo durante il quale i sistemi informatici di supporto ai processi di Delivery e di Assurance non sono disponibili.

Il KPI 4 analizza tre gruppi di dati:

- percentuali di indisponibilità dei sistemi di Delivery;

- percentuali di indisponibilità dei sistemi di Assurance;
- disponibilità delle applicazioni per la gestione delle interfacce di Delivery.

Anche i livelli di performance del KPI 4, al pari di quelli del KPI 3, sono stati più che soddisfacenti, essendosi mantenute le percentuali di indisponibilità dei sistemi su livelli estremamente contenuti, ed in molti casi pari allo 0%.

Identificazione dei KPO (Key Performance Objectives)

L'obiettivo principale è stato individuare un intervallo di oscillazione delle differenze tra le performance degli indicatori Retail e Wholesale all'interno del quale le prestazioni possano considerarsi equivalenti. Il modello sviluppato trae spunto dai modelli "a corridoio" presenti - per esempio Z-test in Gran Bretagna - ed è stato adattato per tenere conto della specificità del modello di Equivalence Italiano (Equivalence of Output in cui processi e sistemi possono essere diversi). Si è così arrivati ad un "corridoio dinamico" di equivalenza la cui ampiezza varia in funzione degli andamenti pregressi dei KPI Retail e Wholesale. La definizione di tale metodo è avvenuta mediante l'utilizzo di un approccio statistico basata sulla **verifica delle ipotesi** e la statistica **test Z**.

L'applicazione del metodo permette di costruire per ciascun KPI un indicatore di parità (Indicatore di parità = $KPI_{retail} - KPI_{wholesale}$) e di verificare se il nuovo valore mensile sia "compatibile" con la "storia" dell'indicatore stesso in condizione di parità, qualora compreso all'interno del intervallo di equivalenza.

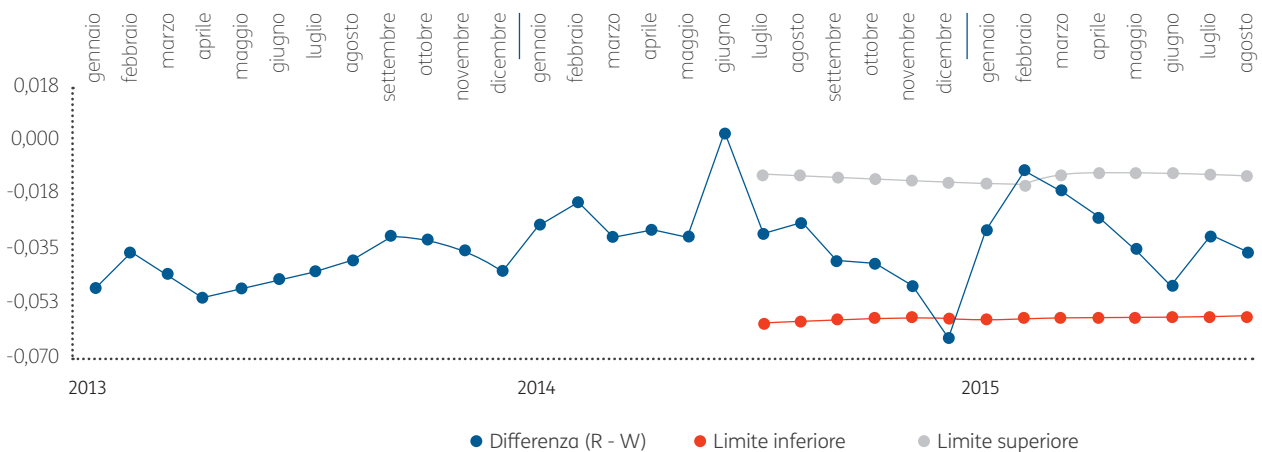
Un valore mensile fuori dal corridoio di equivalenza non rappresenta, di per se, un'anomalia del sistema, ma sicuramente un'irregolarità di tipo statistico, ovvero la sua incompatibilità statistica con i precedenti valori. In questi casi occorre indagare sulle cause che hanno prodotto il valore "statisticamente anomalo" ed eventualmente procedere con le opportune azioni correttive.

A titolo di esempio riportiamo alcune cause che potrebbero portare l'indicatore di parità fuori dal corridoio di equivalenza ma che non rivelano di per se un degrado della parità di trattamento:

- fenomeni naturali localizzati in alcune aree che potrebbero incidere più su un segmento piuttosto che un altro;
- consistente variazione della domanda di servizi che sottendono lavorazioni "non standard";
- cali di performance nell'evoluzione dei processi;
- anomalie dei sistemi software.

Per chiarezza di esposizione si riporta il corridoio di equivalenza dell'indicatore *Assurance BroadBand Asimmetrico - % guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo*.

Figura 1 - BroadBand Assurance - % guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo



Come accennato precedentemente, i limiti del “corridoio di equivalenza” sono calcolati sfruttando il metodo della **Verifica delle Ipotesi**. Tale metodo, partendo dalla base di calcolo costituita dalla popolazione statistica al mese (Y-1) valida dal punto di vista della parità di trattamento, permette di calcolare i limiti superiore ed inferiore entro cui il dato (Y) dovrà trovarsi affinché possa essere ritenuto “statisticamente compatibile” con la popolazione. La sequenza di tali coppie di valori calcolate ad ogni mese rappresenta il corridoio di equivalenza, entro il quale i dati non rivelano uno scostamento dalla propria “storia”. In altre parole non è intervenuto nessun evento a modificare l’esistente ma siamo di fronte alla normale fluttuazione statistica della popolazione in esame.

La popolazione di riferimento è rappresentata dai valori dei KPI Retail e Wholesale degli ultimi 18 mesi. Tale periodo rappresenta un buon compromesso in virtù del fatto che un intervallo più lungo rischia di considerare caratteristiche non più in essere, mentre un intervallo troppo breve sarebbe eccessivamente influenzato dalla situazione presente ed il corridoio perderebbe la sua affidabilità.

In figura 1 si può notare la presenza di due valori fuori dal corridoio. Il primo a dicembre 2014, divergente, evidenzia una situazione da approfondire, perché le performance del KPI Retail e del KPI Wholesale si allontanano pur mantenendo un vantaggio per la riparazione wholesale. Il secondo, a febbraio 2015, convergente, mostra un andamento statisticamente anomalo, ma desiderabile in quanto le prestazioni del segmento Retail e Wholesale tendono ad avvicinarsi.

Considerando che il corridoio è costruito sui valori mensili dei KPI i valori fuori corridoio tendono ad allargare il corridoio stesso, perdendo il desiderato riferimento. Per tale motivo, i valori “statisticamente anomali” - indipendentemente dalla causa che li ha generati, vengono scorporati dal ricalcolo del corridoio per i mesi a seguire (impedendo così che si possano verificare situazioni atte a giustificare

incontrollate divergenze), mentre i valori convergenti, desiderabili, vengono considerati¹.

Secondo la Det. N° 19/2015 dell'OdV il calcolo dei KPO verrà eseguito su *“tutti gli indicatori di Delivery e di Assurance (KPI 1 e KPI 2 del report mensile) del paniere, fatta eccezione per quelli che risentono di evidenti fattori distorsivi, già oggetto di apposita segnalazione dell'Organo di Vigilanza a Telecom Italia, e nella fattispecie:*

KPI 1 – Delivery BroadBand

- *Impianti realizzati entro 20 giorni solari – con l'intervento del tecnico;*
- *Impianti realizzati entro 30 giorni solari – con l'intervento del tecnico;*
- *Tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL;*

KPI 2 – Assurance BroadBand

- *Percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni;*
- *Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni;*
- *Percentuale dei Trouble Ticket broadband aperti entro 14 giorni dalla attivazione (BB simmetrico ed Asimmetrico);”*

5.5 LO SVILUPPO E LA QUALITÀ DELLA RETE DI ACCESSO

Lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso

1 - Aspetti generali

Il Gruppo di Impegni n. 6 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso) prevede che Telecom Italia renda disponibili i “Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso”, attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti “Piani Pluriennali” o di medio periodo riferiti ai trimestri dell'anno in corso.

Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN, varato da Telecom Italia nel mese di luglio 2015, prevedeva per lo stesso anno un incremento pari a 1.582.000 Unità Immobiliari “passed” in primaria e di 940.050 Unità Immobiliari “passed” in secondaria, per arrivare ad avere in consistenza a fine 2015 un totale di 8.045.125 Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 1.544.535 “passed” anche in secondaria, distribuite su 995 aree di centrale, in 304 comuni. In particolare, il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l'anno 2015 si è basato sullo sviluppo in ulteriori 312 aree, interessando 184 nuovi comuni.

A questo si deve aggiungere il contributo relativo alle regioni oggetto di bandi pubblici già aggiudicati a Telecom Italia, sia nell'ambito del “Piano Digitale Banda Ultra Larga” sia nell'ambito del “Piano

1 “Metodo per la verifica statistica della parità di trattamento” Dipartimento di Ingegneria Elettrica Elettronica ed Informatica

Nazionale Larga Banda”. Tale contributo prevedeva di coprire nel 2015 oltre 1.359 aree di centrale su altri 636 comuni, realizzando oltre 2.700.740 Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 176.000 “passed” anche in secondaria.

Il piano di sviluppo 2015 della rete broadband finalizzato alla riduzione del “digital divide” si prefiggeva di coprire 88 nuovi comuni con 192 nuove centrali aperte al servizio.

Infine, il piano di sviluppo della rete in rame per servire nuove lottizzazioni intendeva collegare in rete nel corso dell’anno 38.016 nuove unità abitative a livello nazionale.

2 - Piani di sviluppo per la rete fissa di accesso

Nella figura 1 è riportato il consuntivo 2015 degli interventi per ogni progetto sviluppato nell’ambito dello sviluppo della rete fissa di accesso, evidenziando il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato nel corso dell’anno. Di seguito sono illustrati brevemente i risultati ottenuti.

Sviluppo della rete in rame – Nuove Lottizzazioni

Il piano 2015 si è concluso un consuntivo decisamente inferiore a quanto previsto dal piano tecnico annuale: sono state collegate alla rete circa 18.000 nuove unità abitative invece delle 38.016 previste (- 52,6%).

Sviluppo della copertura della rete broadband

Il Piano di sviluppo pubblicato da Telecom Italia per il triennio 2015 – 2017 prevede l’equipaggiamento di 252 centrali con DSLAM IP per la fornitura di servizi fino a 20Mbit/s. Degli 11 bandi emessi dal Ministero per lo Sviluppo Economico nell’ambito del Piano Nazionale Larga Banda, Telecom Italia si è sino ad ora aggiudicata quelli relativi alle regioni Lazio, Campania, Veneto, Sicilia, Sicilia e Toscana. Il Piano è pertanto basato prevalentemente sull’attivazione di centrali derivanti dai 6 bandi assegnati a Telecom Italia. A fine 2017 Telecom Italia intende estendere la copertura dei servizi Larga Banda al 99,4% della popolazione.

I risultati registrati a consuntivo 2015 sono inferiori alle attese per quanto riguarda il numero di nuove aree di centrale servite (-11,7%), ma risultano in linea se si considera il numero di nuovi comuni coperti.

Sviluppo della rete ultra broadband di nuova generazione (NGAN)

Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN, varato da Telecom Italia nel mese di luglio 2015, prevede una consistenza al 2017 pari a 14.308.125 Unità Immobiliari “passed” in primaria, di cui 4.691.535 “passed” anche in secondaria, distribuite su 3.946 aree di centrale, in 2.209 comuni. Al piano di sviluppo triennale occorre aggiungere il contributo dovuto alle realizzazioni nelle regioni oggetto di bandi pubblici MISE già aggiudicati a Telecom Italia. La seguente tabella riporta il piano di avanzamento degli interventi nel periodo 2015 – 2017, secondo l’ultima versione del Piano Tecnico pluriennale (ed. luglio 2015).

Tabella 1 – Sviluppo Rete NGAN: consistenze ed incrementi previsti delle U. I. da raggiungere nel periodo 2015 - 2017

	Consistenza 2014	Incremento 2015	Incremento 2016	Incremento 2017	Consistenza 2017
N° comuni	197	820	1.205	1.025	3.517
di cui da piano Gdl 6	120	184	880	1.025	2.209
di cui da piano BUL	77	636	325	0	1.308
N° aree di centrale	781	1.671	1.204	2.038	5.694
di cui da piano Gdl 6	683	312	913	2.038	3.946
di cui da piano BUL	98	1.359	291	0	1.748
N° U.I. "passed" in primaria	6.965.078	4.282.740	5.079.307	3.373.000	19.700.125
di cui da piano Gdl 6	6.463.125	1.582.000	2.890.000	3.373.000	14.308.125
di cui da piano BUL	501.953	2.700.740	2.189.307	0	5.392.000
di cui "passed" anche in secondaria	604.485	1.116.050	1.411.000	1.736.000	4.867.535
di cui da piano Gdl 6	604.485	940.050	1.411.000	1.736.000	4.691.535
di cui da piano BUL	0	176.000	0	0	176.000

Il Piano Tecnico per l'anno 2015 si basa, in particolare, sullo sviluppo della rete in ulteriori 312 aree di centrale, interessando anche 184 nuovi comuni. Oltre alle 8 città (Milano, Bari, Bologna, Catania, Genova, Roma, Torino e Venezia) dove sono state già realizzate UI passed in secondaria nel corso degli anni precedenti, a partire dal 2015, l'architettura FTTH/FTTDP è stata sviluppata anche in altri 98 comuni con copertura di aree armadio già servite in architettura FTTCab. Nella tabella 2 è riportato l'elenco dei 100 comuni che sono stati interessati dallo sviluppo della rete NGAN in configurazione FTTH/FTTDP nel corso del 2015.

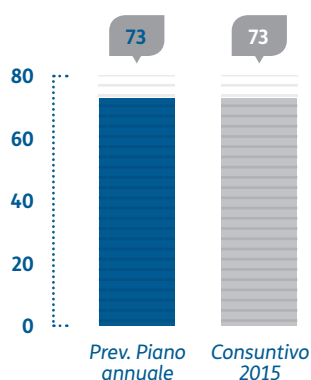
Tabella 2 – Sviluppo Rete NGAN: elenco 100 comuni con sviluppo FTTH/FTTDP nel 2015

Abbiategrasso	Como	Moncalieri	Rozzano
Alessandria	Cormano	Monterotondo	Rubano
Ancona	Corsico	Monza	Salerno
Arcore	Cuneo	Napoli	San Donato Milanese
Asti	Cusano Milanino	Novara	San Giuliano Milanese
Bari	Desio	Noventa Padovana	San Mauro Torinese
Bergamo	Ferrara	Padova	Saronno
Bollate	Firenze	Palermo	Sassuolo
Bologna	Foggia	Parma	Segrate
Bolzano	Forlì	Pavia	Seregno
Brescia	Frosinone	Pero	Sesto San Giovanni
Brindisi	Gallarate	Perugia	Settimo Torinese
Brugherio	Genova	Pescara	Siena
Busto Arsizio	Giugliano in Campania	Pioltello	Taranto
Cagliari	Imola	Pisa	Torino
Carpi	Latina	Pordenone	Trento
Casalecchio di Reno	Lecce	Pozzuoli	Treviso
Caserta	Legnano	Prato	Trieste
Castel Maggiore	Lissone	Quartu Sant'Elena	Udine
Catania	Livorno	Reggio di Calabria	Varese
Cernusco sul Naviglio	Lodi	Reggio nell'Emilia	Venezia
Cesano Maderno	Lucca	Rho	Verona
Chieri	Messina	Rimini	Vicenza
Cinisello Balsamo	Milano	Rivoli	Vimercate
Collegno	Modena	Roma	Voghera

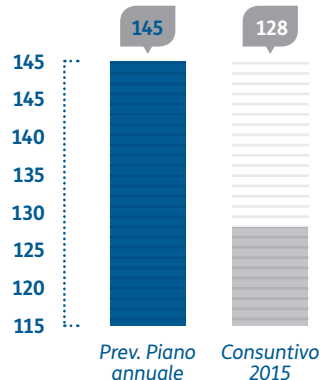
Considerando l'insieme del Piano di sviluppo NGAN nella sua ultima versione aggiornata e il Piano BUL, erano previste per il 2015 4.239.702 U.I. passed in primaria e 321.880 U.I. passed in secondaria. L'analisi del consuntivo delle realizzazioni NGAN (Piano di sviluppo + BUL) mostra risultati lievemente inferiori ai valori previsti per il 2015 sia per le U.I. passed realizzate in primaria (-4,3%) sia per le U.I. passed raggiunte in secondaria (-8,2%). Per quanto riguarda lo sviluppo della rete NGAN FTTCab, si evidenzia che il numero di armadi su cui è stata installata l'ONU alla fine del primo semestre è superiore a quanto previsto dai piani tecnici.

Figura 1 – Consuntivi 2015 dei progetti realizzati per lo sviluppo della rete di accesso

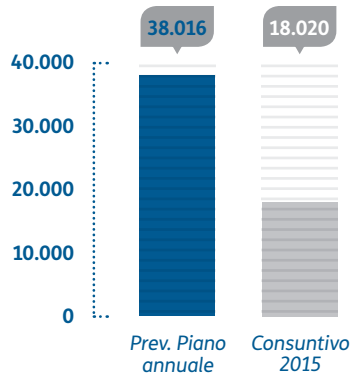
Piano Broadband:
nuovi comuni coperti nel 2015



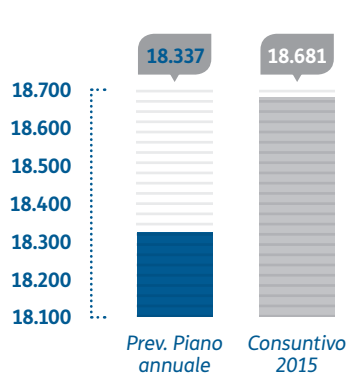
Piano Broadband:
nuove aree di centrale coperte nel 2015



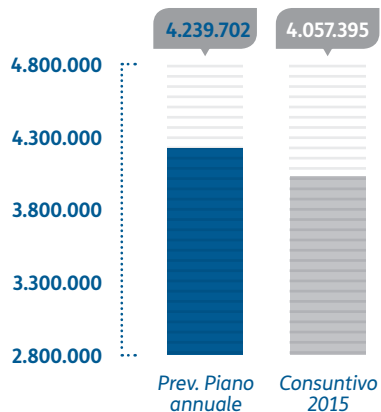
Piano Lottizzazioni:
U.I. Collegate nel 2015



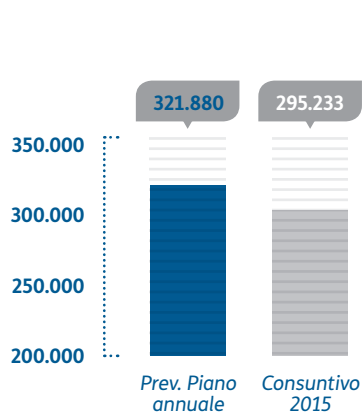
Piano NGAN: Nuovi armadi
equipaggiati per FTTCab



NGAN: U.I. passed in primaria
realizzate nel 2015 (piano +BUL)



NGAN: U.I. passed in secondaria
realizzate nel 2015 (piano +BUL)



LA QUALITÀ DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

1 Aspetti generali

Il Gruppo di Impegni n. 5 (Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso) prevede per Telecom Italia una serie di obblighi finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria. A tal fine, Open Access ha predisposto una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali ha specificato il merito di ogni progetto di intervento, mettendo in evidenza l'impatto sulla qualità complessiva della rete di accesso. Gli obiettivi qualitativi che Telecom Italia si prefigge di conseguire con l'elaborazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, sono sostanzialmente riconducibili a due ambiti:

- assicurare la pronta disponibilità della rete, ove si sviluppa la domanda commerciale dei clienti Retail e/o Wholesale, rimuovendo le temporanee cause di saturazione della rete;
- assicurare la continuità del servizio per i clienti già attivi rimuovendo le cause di un più elevato tasso di guasto, intervenendo sulle parti di rete più critiche ed agendo, talvolta, in via preventiva.

Al fine di realizzare tali obiettivi, sono stati individuati, anche per il 2015, alcuni piani di azione che interessano sia i processi di delivery sia i processi di assurance. In particolare, per quanto riguarda questi ultimi, i progetti posti in essere per garantire la continuità del servizio mirano alla risoluzione delle criticità ricorrenti sulle singole linee di accesso (Progetto "On-Going") e alla attuazione della manutenzione preventiva sugli elementi di rete principali, con specifico riferimento agli armadi ripartilinea ed ai pali. In continuità con quanto già realizzato negli anni precedenti, sono stati inoltre previsti interventi di manutenzione straordinaria sui pressurizzatori e azioni di risanamento di interesse tratte in cavo della rete di accesso in rame. Nell'ambito dei processi di delivery sono state individuate due direttrici di azione: un piano di interventi di desaturazione della rete fissa d'accesso, che prevede l'abbattimento del numero delle richieste di servizio non soddisfatte per mancanza di coppie in rame disponibili in rete d'accesso (c.d. negativi rete), e un piano per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, volto a far diminuire il numero delle centrali chiuse alla commercializzazione dei servizi bitstream a causa della saturazione dei DSLAM.

2 - Processo di Assurance

Nella figura 2 è riportato il consuntivo del piano degli interventi per ogni progetto sviluppato nell'ambito del processo di assurance, evidenziando il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato nel corso dell'anno. Di seguito sono illustrati brevemente i risultati ottenuti.

Progetto di bonifica “On-Going”

Il programma “On going” per il 2015 prevedeva la bonifica di 22.500 linee (circa il 10% in meno rispetto al 2014). Il consuntivo di fine anno si è chiuso con un numero totale d'interventi realizzati superiore al previsto (+44,3%). Il progetto prevedeva inoltre una serie di attività da svolgere in ambito territoriale per contenere la guastabilità ripetuta “on field” delle BTS (collegamenti di rete fissa per il backhauling delle stazioni radio base: Base Transceiver Station) di tutti gli operatori radiomobili e focalizzate sulla sistemazione definitiva degli elementi di rete critici (si parla di “On Going Extended”). Anche in questo caso il numero complessivo d'interventi realizzati alla fine del 2015 è stato superiore alle attese (+18,9%).

Progetto Armadi Ripartilinea

Il programma 2015 ipotizzava per l'attività di revisione ciclica un totale di 73.621 interventi (5% in meno rispetto al 2014), mentre gli armadi da bonificare erano 7.800 (25% in meno rispetto al 2014). Il consuntivo 2015 si è chiuso con risultati superiori alle aspettative per quanto riguarda sia la revisione ciclica (+12,5%) sia la bonifica (+25,7%).

Progetto Manutenzione Pali

Il programma annuale prevedeva la revisione ciclica di 1.000.000 pali e la sostituzione di 120.000 (come l'anno precedente). Per la conduzione delle attività si continua a far uso dello strumento (denominato X-Poles) che consente di effettuare la misurazione oggettiva dello stato di marcescenza dei pali. Nel corso del 2015 sono stati eseguiti più interventi di revisione ciclica di quelli pianificati (+13,5%), mentre sono stati sostituiti un numero di pali lievemente superiore alla previsione del piano (+5,1%).

Progetto Pressurizzatori

Il piano 2015 si prefiggeva di attuare in tutto 290 sostituzioni di stazioni di pressurizzazione obsolete (-17% rispetto al numero di interventi pianificati nel 2014) e 600 interventi di rimessa a norma in centrale (pari a quelli previsti nel 2014). In entrambi i casi, il consuntivo alla fine dell'anno risulta in linea con gli obiettivi dei piani.

Progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame

Il progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame prevedeva per il 2015 il rinnovamento di 17.241 km-coppia della rete di accesso in rame (obiettivo invariato rispetto al piano 2014). Al termine dell'anno, risulta bonificato un numero di Km-coppia lievemente superiore al previsto (+1,4%).

Figura 2 – Consuntivi 2015 dei progetti realizzati per la qualità del processo di Assurance



3 - Processo di Delivery

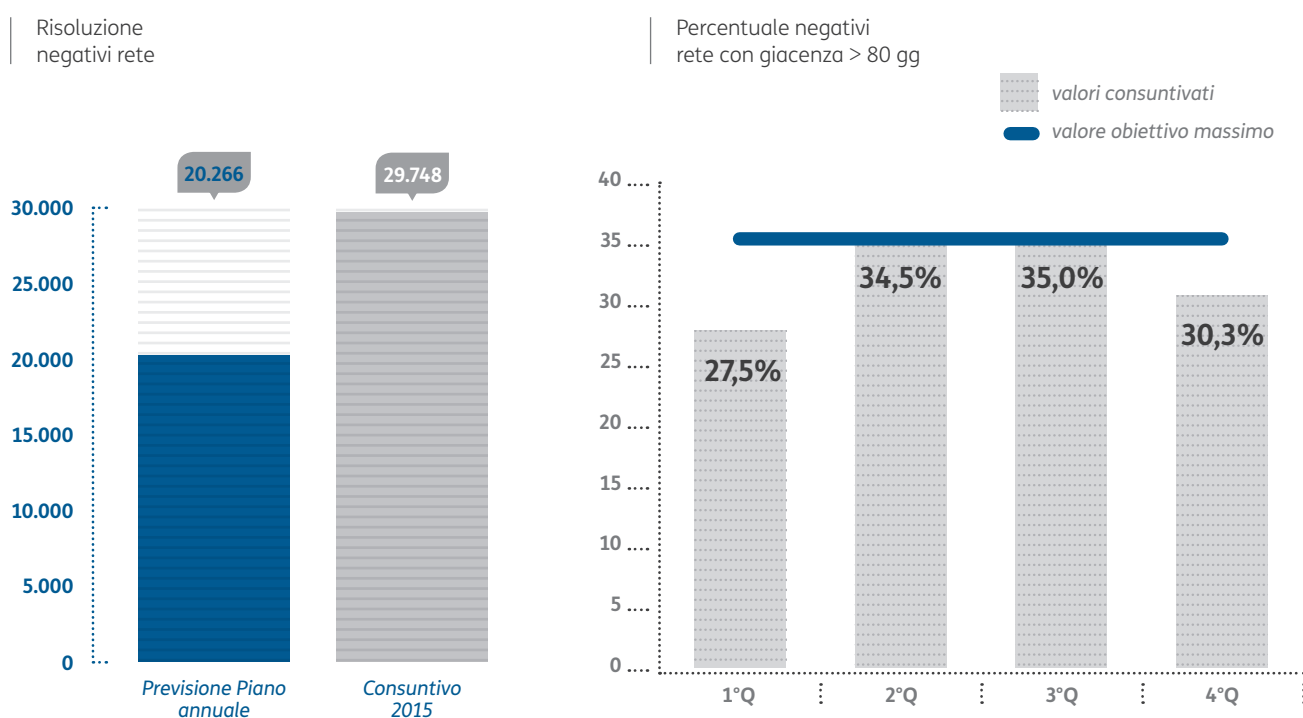
Interventi di desaturazione della rete fissa di accesso

Anche per il 2015 è stata posta particolare attenzione sui seguenti indicatori:

- Numero dei negativi rete risolti;
- Percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza superiore od uguale ad 80 giorni.

Per quanto riguarda quest'ultimo indicatore, è stato fissato un KPO tale per cui i negativi rete che risultano giacenti da un periodo di tempo superiore ad 80 giorni rappresentino meno del 35% della consistenza totale (5% in più rispetto al 2014). A fine 2015 detta percentuale risulta essere pari al 30,3%. Nel corso dell'anno si prevedeva di risolvere complessivamente 20.266 negativi rete, con una flessione del 12,7% rispetto al 2014. Il consuntivo degli interventi risulta comunque nettamente superiore alle attese (+46,8%). In figura 3 sono rappresentati i risultati ottenuti nel 2015 per le attività di desaturazione della rete fissa di accesso.

Figura 3 – Consuntivi 2015 degli interventi per la desaturazione della rete fissa di accesso



**Tabella 3 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici:
confronto dati 31 dicembre 2014 – 30 dicembre 2015**

	Consuntivo al 31/12/2014			Consuntivo al 31/12/2015		
	Centrali con servizio aperto (attive +sature)	Di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive +sature)	Di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Centrali dotate solo di DSLAM ATM (senza Eth/IP)	2.115	57	0,3%	1.869	202	0,5%
Centrali dotate di DSLAM ATM +DSLAM Eth/IP	4.173	19	0,1%	4.415	14	0,0%
Centrali dotate solo di DSLAM Eth/IP	816	1	0,0%	926	20	0,0%
Totale centrali servite da DSLAM 7 e 20 Mbit/s	7.104	77	0,4%	7.210	236	0,9%
Centrali dotate solo di miniDSLAM ATM (senza Eth/IP)	1.739	533	0,9%	1.417	508	0,8%
Centrali dotate di miniDSLAM ATM +DSLAM Eth/IP	579	1	0,0%	885	3	0,0%
Totale Centrali servite da MiniDSLAM	2.318	534	0,9%	2.302	511	0,8%
Totale centrali (DSLAM+MiniDSLAM)	9.422	611	1,3%	9.512	747	1,7%

Servizi Bitstream Asimmetrici

Il numero delle centrali servite da DSLAM ed effettivamente chiuse alla commercializzazione in quanto prive della disponibilità alternativa di DSLAM Ethernet/IP non saturi risulta in aumento, passando da 77 a 236 (+ 206%), mentre la corrispondente percentuale di utenza attestata a centrali sature subisce un lieve aumento (da 0,4% a 0,9%). Il numero dei siti serviti da miniDSLAM ATM saturi senza corrispondente DSLAM Ethernet risulta in leggera flessione, passando da 534 a 511 (-4,3%). Il numero complessivo delle aree di centrale (DSLAM+miniDSLAM) chiuse alla commercializzazione al 31 dicembre 2015 risulta pari a 747 unità, di cui la massima parte (circa il 68%) è costituita da aree servite da miniDSLAM ATM. Alla stessa data, la percentuale di utenza telefonica attestata a centrali chiuse alla commercializzazione era del 1,7%, in aumento di 0,4 punti percentuali rispetto ad inizio anno.

Servizi Bitstream simmetrici

Anche per il 2015 Telecom Italia aveva stabilito che per il servizio bitstream simmetrico sarebbero stati realizzati solo interventi di desaturazione mirati in quelle centrali dove si sarebbe registrato un maggior interesse commerciale Retail o Wholesale. Questa scelta di indirizzo ha fatto sì che non sia stato possibile definire un piano di azione per il 2015, ma gli interventi sono stati definiti nel corso dell'anno, al manifestarsi della domanda commerciale. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2014 e i dati rilevati alla fine del 2015.

	Consuntivo al 31/12/2014			Consuntivo al 31/12/2015		
	Centrali con servizio aperto (attive +sature)	Di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive +sature)	Di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Totale	9.168	1.292	2,0%	9.188	1.308	2,0%

4 Miglioramento della qualità delle banche dati relative alla consistenza e all'utilizzo degli elementi della rete di accesso

Il Piano 2015 di Telecom Italia finalizzato a garantire il miglioramento della qualità della banca dati della rete di accesso si è basato su tre azioni: blindatura, mantenimento e miglioramento.

- La blindatura consiste nel rendere obbligatorio l'inserimento dei dati una volta effettuata un'attività che comporta una variazione della realtà impiantistica attraverso una serie di norme e controlli software. Viene inoltre effettuato un monitoraggio della qualità e completezza dei dati inseriti con strumenti automatici, cruscotti e verifiche puntuali in campo.
- Il mantenimento consiste nel garantire l'aggiornamento dei sistemi attraverso attività in back office finalizzate a recuperare gli scarti di lavorazione e/o realizzare l'allineamento dei data base a seguito di segnalazioni di disallineamento provenienti dai tecnici che non sono riusciti ad effettuare l'operazione in linea.
- Il miglioramento consiste in azioni di accelerazione dell'allineamento individuando di volta in volta i campi di azione prioritari.

La percentuale di percorsi di rete blindati rispetto al totale alla fine del 2015 era del 99,37% mentre il numero di segnalazioni recuperate dai tecnici *on field* nel corso del 2015 è risultato pari a 22.101.



06

Rapporti
con le istituzioni
e gli Operatori

I regolari confronti con il mondo istituzionale, Telecom Italia e Operatori alternativi, hanno rappresentato per l'Organo di vigilanza, durante l'anno oggetto della presente relazione, la principale occasione per promuovere una cultura comune, quanto più possibile condivisa e aperta, rispetto agli obiettivi e alle azioni di vigilanza predisposte dall'OdV. Nell'ambito di questa ampia ed articolata riflessione che accompagna il dialogo e le interazioni con i principali soggetti del mercato, si rappresenta di seguito la principale sintesi degli incontri svoltisi nel corso del 2015.

Incontri con Agcom

La centralità del rapporto tra l'Organo di vigilanza e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non solo come momento di verifica formale degli adempimenti ma anche e soprattutto come momento di discussione e approfondimento dei temi maggiormente rilevanti nei rispettivi campi d'azione, ha trovato conferma anche durante l'anno oggetto del presente resoconto.

Analogamente al 2014, nel mese di gennaio l'Authority ha ospitato il secondo seminario internazionale di studio sui temi concernenti l'*equivalence*. L'incontro del 2015, dal titolo "*Equivalence of Access in the Next Generation Networks*", ha visto partecipare come relatori, oltre ai componenti dell'OdV, anche il Presidente del BEREC, Fátima Barros, ed esponenti di primo piano di Telecom ParisTech e dell'Antitrust nazionale. L'incontro è stato utile per approfondire le prospettive evolutive del principio di parità di trattamento nell'ambito delle reti di nuova generazione, rapportate ad un contesto europeo e sulla scorta della comune necessità di adottare i migliori modelli di vigilanza per rendere attuale questo principio anche nei prossimi anni.

Il 24 febbraio 2015, in occasione di una formale audizione avanti il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'Organo di vigilanza ha anticipato al Presidente e ai Commissari dell'Autorità il bilancio del lavoro svolto nel suo secondo anno di mandato e ha illustrato gli sviluppi futuri delle attività di controllo e di vigilanza sulla parità di trattamento, che sono stati successivamente resi pubblici e discussi nel corso del convegno organizzato in occasione della presentazione della Relazione annuale 2015 il 9 marzo 2015 all'Auditorium dell'Ara Pacis a Roma.

Sulla scorta anche di quanto discusso in quella sede, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in considerazione delle specifiche competenze dell'Organo di vigilanza, ne ha richiesto la collaborazione in merito all'avvio di una più generale attività finalizzata ad approfondire tematiche riguardanti le metodologie e i modelli di analisi dei mercati di rete fissa.

In conseguenza di ciò, l'11 marzo 2015, rispondendo all'invito del Direttore si è svolto un incontro con il Servizio economico-statistico dell'Autorità, che stava conducendo un'analisi trasversale della struttura dei mercati a rete sottoposti a regolamentazione, ivi incluso il settore delle comunicazioni elettroniche. In questo contesto, l'OdV ha fornito le proprie valutazioni circa le metodologie e i modelli

di analisi dei mercati di rete fissa, finalizzati alla costruzione di un modello proxy della rete di accesso di Telecom Italia.

Ultimo, in ordine cronologico, l'incontro del 15 maggio tra i componenti dell'Ufficio di vigilanza e il Responsabile della Direzione sviluppo dei servizi digitali e della Rete dell'AGCom, incontro finalizzato alla discussione della definizione dei nuovi KPI/KPO e successivo, in ordine temporale, all'incontro tra i medesimi protagonisti del 30 marzo. Nell'ambito della medesima collaborazione, si ricordano gli incontri del 13 marzo e 4 maggio 2015 nei quali l'UdV ha incontrato il Direttore del Servizio Economico, discutendo il tema della costruzione di un modello proxy della rete di Telecom Italia.

Incontri con AGCM

All'interno della cornice collaborativa tra l'Organo di vigilanza e l'Autorità per la Concorrenza e il Mercato, nell'ambito del già descritto procedimento istruttorio "A428C" avviato dall'AGCM nel luglio 2015, i funzionari responsabili dell'Antitrust hanno incontrato l'Ufficio di vigilanza in occasione di un'audizione il 17 settembre 2015 volta ad approfondire taluni temi rientranti nell'ambito del procedimento in corso di istruzione, ricevendo da esso i chiarimenti e le spiegazioni richiesti ai fini della conduzione della propria attività di verifica.

Incontri con Telecom Italia

Diverse, come ogni anno, le occasioni di incontro e di confronto con Telecom Italia su tutte le tematiche all'attenzione dell'OdV. Accanto ai consueti incontri di aggiornamento e condivisione dei percorsi di verifica, in occasione del nuovo cambio al vertice della Funzione National Wholesale, nel mese di maggio, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato il nuovo Direttore della Funzione con il quale sono state approfondite le tematiche di comune interesse e riaffermate le comuni volontà di collaborazione, in ottica di rafforzamento dei principi sanciti dagli Impegni.

Accanto a questi incontri di carattere maggiormente istituzionale, sono proseguite le interlocuzioni e il confronto tra l'OdV e Telecom Italia per la verifica sullo stato di avanzamento delle iniziative da questa intraprese per garantire un efficace presidio dei processi posti a garanzia del rispetto della parità di accesso. Merita di essere ricordato l'incontro tra l'Organo di vigilanza e il Responsabile di Open Access dell'aprile 2015 in occasione dell'esposizione dei risultati relativi agli interventi effettuati da Telecom nell'anno 2014 sugli impianti rientranti nel processo "On Going".

In altre occasioni di incontro durante la prima parte dell'anno, sono state invece analizzate le risultanze relative all'andamento dell'incidenza delle percentuali di "KO Apparati", tematica posta all'attenzione del Board in occasione della segnalazione dell'Operatore Fastweb nel 2013. Le numeriche su tale fenomeno hanno evidenziato come la rilevanza dell'evento sia ormai prossimo allo zero, confermando

la progressiva diminuzione dei rifiuti opposti da Telecom agli OLO relativamente a questa causale.

Non secondari i confronti nati all'interno delle attività di verifica in merito alla Segnalazione dell'Operatore Wind "S01/15". In queste occasioni, e ai sensi del Regolamento di funzionamento, si rammentano le audizioni dei rappresentanti Telecom innanzi al Consiglio dell'Organo di vigilanza del 23 settembre e 18 novembre 2015, durante le quali la Società in questione ha presentato le proprie deduzioni in merito alle doglianze segnalate all'OdV dall'OLO ed ha espresso le proprie motivazioni relativamente alle censure mosse sulla gestione della c.d. "policy di contatto".

Molto utile si è rivelato, infine, l'incontro del Board con il nuovo Responsabile Funzione Regulatory Affairs and Equivalence di Telecom Italia l'11 dicembre 2015, appuntamento durante il quale l'OdV è stato fatto partecipe dei mutamenti organizzativi che hanno interessato Telecom Italia, ovvero l'unificazione di Open Access e National Wholesale Services sotto un'unica Funzione Wholesale e, più in generale, del contenuto del nuovo modello di equivalence deliberato dalla medesima società nel novembre 2015.

Incontri con gli altri Operatori

L'ascolto e il coinvolgimento degli Operatori alternativi è stato un punto di particolare attenzione, perseguito con forza da questo Consiglio sin dal suo insediamento. Nell'ambito di tale credo, anche nel 2015 l'Organo di vigilanza ha coinvolto e reso trasparente all'esterno ogni sua attività, non mancando di informare gli OLO delle proprie decisioni e delle aperture delle verifiche su taluni aspetti legati al rispetto degli Impegni. Proprio in collegamento a ciò, va ricordato il coinvolgimento di tutti i principali Operatori in occasione dell'avvio dell'attività di verifica in merito alla segnalazione "S01/15". Con una nota, inviata il 15 luglio 2015, l'OdV ha invitato a segnalare eventuali criticità riscontrate o ad esprimere, ciascuno, la propria valutazione in ordine all'attuale grado di funzionalità della procedura oggetto di verifica.

Sempre in merito a quest'ambito, numerosi sono stati i confronti con l'Operatore segnalante Wind Telecomunicazioni S.p.A., occasioni di incontro che hanno permesso di approfondire le doglianze espresse con la propria segnalazione. In particolare, va dato conto della visita del personale dell'Ufficio di vigilanza presso il centro operativo di Ivrea dell'Operatore Wind, nucleo volto alla gestione delle chiamate indirizzate al Quarto Referente di questo Operatore il 2 dicembre 2015.

Sempre con l'Operatore Wind, si rende nota dell'incontro tra l'OdV e il medesimo Operatore del 16 aprile 2015, momento in cui si è ampiamente discusso del ruolo sin qui svolto dall'Organo di vigilanza e soprattutto delle prospettive future che si potrebbero delineare, in virtù delle determinazioni che l'Autorità di settore vorrà assumere a conclusione dell'analisi dei mercati. In questa sede, l'Operatore ha rinnovato al Board la massima collaborazione e partecipazione alle attività dell'Organo di vigilanza,

dichiarandosi disponibile anche a segnalare alcuni temi che dovrebbero essere maggiormente approfonditi dall'OdV ai fini di una piena garanzia sul rispetto della parità di trattamento.

Proprio in riferimento alle attività di verifica avviate dall'Organo di vigilanza, si rende conto delle diverse interlocuzioni svolte all'interno del procedimento "S03/13" di cui si è dato conto nel capitolo 5. Sono proseguiti, infatti, gli incontri tra Telecom Italia e l'operatore Welcome Italia, sotto il coordinamento dell'Ufficio di vigilanza, in merito al tavolo di lavoro avviato dall'OdV finalizzato al confronto dei contendenti e la risoluzione di quanto lamentato dall'Operatore alternativo. Il 3 marzo 2015, a seguito dell'accordo di entrambe le parti su taluni aspetti di natura e tipologia tecnica dei disservizi, è stata disposta la chiusura del tavolo in parola.

In merito all'attività di studio e approfondimento delle diverse tematiche, il 17 febbraio, nell'ambito di un incontro appositamente organizzato, il personale dell'Ufficio di vigilanza ha incontrato gli esperti della Società Cullen International, realtà specializzata nell'analisi, monitoraggio e parametri di riferimento nazionali sulle principali questioni normative del settore. L'incontro, dal titolo "*EoI for fibre, EoO for copper- The Swedish model*" ha visto il confronto e l'approfondimento sui modelli di equivalence nel panorama europeo.

