

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza



2017

Relazione Annuale

Attività e risultati del 2016

 **TIM**

2017 Relazione Annuale

Attività e risultati del 2016

PRESIDENTE

Antonio Sassano

COMPONENTI

Giovanni Amendola

Fabio Di Marco

Marco Lamandini

Michele Polo

DIRETTORE UFFICIO DI VIGILANZA

Fabrizio Dalle Nogare

COADIUTORE DEL DIRETTORE

Letizia Sacchetto

UFFICIO DI VIGILANZA

Marco de Grandis

Alessandro Alongi

Pietro Pinna Parpaglia

Fabio Pompei

Diana Stefani

00

Indice

1. Executive summary	6
2. La governance della rete e le funzioni dell'Organo di vigilanza	14
3. Evoluzione del quadro regolatorio	26
3.1. Gli interventi dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	27
3.2. Gli interventi dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	30
4. Segnalazioni e reclami	32
4.1. Le Segnalazioni degli OAO	36
4.2. Segnalazioni e reclami non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza	41
5. Azioni svolte e principali risultati conseguiti	42
5.1. Riepilogo Determinazioni adottate	43
5.2. L'attività di vigilanza relativa al Nuovo Processo di Delivery (NPD)	44
5.2.1. Modalità operative	44
5.2.2. Principali evidenze	46
5.2.3. Provvedimenti adottati da Telecom Italia a seguito dell'intervento dell'Organo di vigilanza	48
5.3. Monitoraggio delle performance del Sistema CRM Wholesale	49
5.4. Monitoraggio Gruppo n. 2	54
5.4.1. Piano degli Interventi di formazione e comunicazione	54
5.4.2. Piano di incentivazione manageriale	55
5.4.3. Rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi	58

5.5. L'analisi dei KPI per la parità di trattamento	58
5.5.1. Introduzione	58
5.5.2. Analisi dei KPI 2016	62
5.6. Lo sviluppo della rete fissa di accesso	74
5.6.1. Aspetti generali	74
5.6.2. Lo sviluppo della rete di accesso per servire le nuove lottizzazioni	75
5.6.3. Lo sviluppo della copertura della rete broadband	75
5.6.4. Lo sviluppo della rete ultra broadband di nuova generazione (NGAN)	76
5.7. La qualità della rete fissa di accesso	80
5.7.1. Aspetti generali	80
5.7.2. Interventi attuati nell'ambito del processo di assurance	80
5.7.3. Interventi attuati nell'ambito del processo di delivery	84
5.7.4. Miglioramento della qualità delle banche dati relative alla consistenza e all'utilizzo degli elementi della rete di accesso	86
6. Rapporti con le istituzioni e gli Operatori	88
6.1.1. Incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	89
6.1.2. Incontri con Telecom Italia	89
6.1.3. Incontri con gli Operatori	90
7. Linee strategiche di intervento per l'anno 2017	92
8. Glossario	96

La presente Relazione è stata redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A., approvati con la Delibera n. 718/08/CONS, come modificati dalla Del. n. 451/16/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Si precisa che i contenuti riportati 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 2017.

01

Executive Summary

Usuale momento di sintesi e riepilogo delle proprie attività, la Relazione annuale dell'Organo di vigilanza si propone di rappresentare un compendio delle azioni intraprese a tutela dei principi di non discriminazione e parità di accesso durante tutto il 2016, anche alla luce delle recenti novità regolamentari che ne hanno profondamente rinnovato ruolo, compiti e funzioni.

Già il 5 novembre 2015 l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la Delibera n. 623/15/CONS che concludeva l'Analisi dei mercati relativa al triennio 2014-2017 ha introdotto, tra le altre cose, un rafforzamento delle iniziative volte ad aumentare le garanzie di non discriminazione in favore degli Operatori alternativi.

Sulla scorta di tale provvedimento, l'Autorità di settore ha voluto rafforzare il modello di equivalence, riconfermando in proposito l'Organo di vigilanza quale organismo di controllo e presidio a tutela degli Impegni di cui Delibera n. 718/08/CONS e, nel contempo, ne ha esteso l'ambito di intervento, ricomprendendo, tra le sue attività di competenza, anche la vigilanza sugli obblighi relativi al più generale rispetto del principio di non discriminazione.

Al fine di consolidare l'autonomia e l'efficacia del modello di governance dell'OdV, la citata Delibera ha prescritto a Telecom Italia di sottoporre all'Autorità una proposta di modifica del relativo Regolamento, finalizzata ad aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare, tenuto conto di specifiche linee guida volte ad assicurare garanzie di terzietà dei membri, sufficiente indipendenza del personale dell'OdV, insieme all'introduzione di opportune misure di partecipazione degli Operatori alternativi alle attività dell'Organo in materia di parità di trattamento.

Con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento di funzionamento dell'Organo di vigilanza nel luglio 2016, come meglio dettagliato nel Capitolo dedicato alla Governance, notevoli sono state le novità introdotte. Nella nuova configurazione, la composizione del Board è stata ampliata a cinque componenti e, per dare pronta attuazione a tale previsione, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia hanno designato due nuovi componenti, nelle persone del dott. Giovanni Amendola e del dott. Fabio Di Marco, oltre a confermare i precedenti membri, i Professori Antonio Sassano, Michele Polo e Marco Lamandini. Nel successivo mese di ottobre, l'Autorità ha ritenuto di dover modificare il Gruppo di Impegni n. 7 di cui alla delibera n. 718/08/CONS, al fine di renderlo coerente con il vigente quadro regolamentare e con il nuovo Regolamento dell'OdV, adottando la Delibera n. 451/16/CONS.

Indubbiamente, in virtù di quanto si dirà meglio nel proseguo, il 2016 ha rappresentato per l'Organo di vigilanza un momento di considerevole importanza per quanto riguarda il consolidamento del proprio ruolo svolto a garanzia della parità di trattamento, grazie alle nuove attribuzioni ad esso conferite e alla rilevanza delle attività demandate dal regolatore nazionale all'interno di una mutata cornice di norme.

Si amplia notevolmente l'ambito oggettivo di intervento dell'Organo di vigilanza, che non è più limitato alla verifica del rispetto degli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, ma esteso ad un nuovo perimetro che ricomprende anche una sorveglianza attiva su tutti gli aspetti riguardanti il principio di non discriminazione. Anche, e soprattutto, viene a configurarsi una vera e propria identità dell'Organismo, di supporto e stimolo, nei confronti sia dell'Autorità sia di Telecom Italia, all'interno del percorso intrapreso da quest'ultima verso la realizzazione – prima – e implementazione e messa in esercizio – poi – delle nuove condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione, stabilite dalla Delibera n. 652/16/CONS, e che rappresentano una nuova elaborazione del modello di parità di trattamento, “rinforzato” rispetto al precedente, e così tanto auspicato proprio dall'OdV.

Ed è proprio in questo ambito che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in virtù della nuova previsione di cui all'art. 15 bis del Regolamento, ha richiesto il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di Equivalence e, in particolar modo, riguardo alla migrazione al nuovo sistema di delivery, l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, i test sui nuovi rilasci informatici, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap e la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto.

È dunque in questo contesto di mutamento e rafforzamento delle prerogative dell'Organo di vigilanza che il 30 agosto 2016, esperite le rituali formalità propedeutiche all'insediamento, il nuovo Collegio dell'OdV si è insediato e ha avviato i propri lavori.

I nuovi indirizzi seguiti dall'OdV sono il frutto, da un lato, della rinnovata regolamentazione dell'attività dell'Organo di vigilanza sopra descritta, in virtù dell'approvazione, da parte dell'Autorità di settore di concerto con Telecom Italia, del nuovo Regolamento di funzionamento dell'OdV, e dall'altro lato dell'introduzione dell'NME e dei compiti di vigilanza e controllo attribuiti all'OdV sulla sua corretta implementazione.

Tra le principali innovazioni introdotte, oltre a quelle già ricordate, l'estensione del mandato del Board da tre a cinque anni. Ancora, la creazione delle figure del Direttore dell'Ufficio di vigilanza, in sostituzione delle due precedenti figure di Segretario Generale e Responsabile dell'UdV, e di quella temporanea del Coadiutore, insieme all'attribuzione di ulteriori compiti di indagine all'OdV già descritte in precedenza.

Tenuto conto del nuovo Regolamento così predisposto, l'Organo di vigilanza ha ravvisato la necessità di armonizzare le disposizioni relative ai criteri per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami, alla luce delle novità introdotte con le nuove disposizioni contenute nel Regolamento.

Proprio in virtù di ciò, nei mesi successivi, l'OdV ha approvato le nuove procedure per la gestione e per la trattazione dei propri procedimenti ed il Regolamento contenente disposizioni di dettaglio circa l'organizzazione dell'Ufficio di vigilanza, assegnando le relative responsabilità al suo interno.

Prioritario obiettivo del nuovo Board è innanzitutto quello di garantire il massimo livello di monitoraggio e verifica del rispetto delle regole di parità di trattamento, nel periodo di transizione dal “vecchio” modello di EoO al Nuovo Modello di Equivalence introdotto da Telecom Italia. Allo scopo proprio di consentire all'Organo di vigilanza di adempiere a tale compito, nel mese di settembre lo stesso ha ritenuto opportuno chiedere a Telecom Italia una descrizione dettagliata dei processi di delivery e di assurance in fase di introduzione nell'ambito del Nuovo Modello. Nello specifico il Board ha richiesto la descrizione completa di tutti i processi di delivery riferiti ai servizi ULL, Subloop ULL, WLR e BTS, insieme alla descrizione completa di tutti i processi di assurance riferiti ai medesimi servizi.

L'Organo di vigilanza, conformemente a quanto indicato nel Piano delle attività per l'anno 2016 e dalla Delibera n. 718/08/CONS, ha dato seguito ad una serie di nuove attività che, analogamente agli anni passati, hanno previsto, in particolare, verifiche tese all'accertamento dell'effettivo rispetto degli Impegni da parte di Telecom Italia.

In particolare, all'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, è stata avviata un'attività di vigilanza volta alla verifica del funzionamento della c.d. “Coda unica” nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery. All'interno di quest'attività, analoga alle verifiche già svolte negli anni passati, durante l'anno in oggetto i membri dell'Ufficio di vigilanza hanno esaminato la corretta applicazione del predetto meccanismo presso 17 AOL, esaminando un totale di 1.129 ordinativi di lavoro.

Collegata a tale attività, l'Organo di vigilanza ha dato impulso ad una nuova serie di verifiche, racchiuse nel procedimento denominato “P01/16”, concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro a “Coda Unica”. Tenuto conto, infatti, delle risultanze emerse in sede di verifica presso l'AOL Roma del 15 e 16 febbraio 2016, durante la quale sono emerse talune criticità procedurali relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento, il Board ha deciso di approfondire la tenuta della procedura governante questo particolare aspetto del processo di delivery. Dalle verifiche svolte l'OdV ha ravvisato apparenti anomalie nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1 e, sulla scorta di ciò, ha disposto l'invio a Telecom Italia della Comunicazione preliminare, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento. Nel mese di maggio l'OdV ha ravvisato l'opportunità di approvare una Decisione motivata, richiedendo a Telecom Italia l'attuazione di tutti i più idonei rimedi al fine di giungere ad una adeguata soluzione del problema, assegnando il termine del 30 giugno 2016 come data ultima per la sua risoluzione. A seguito delle positive verifiche di ottemperanza svolte dall'Ufficio, nella seduta del 7 luglio 2016 l'Organo di

vigilanza ha disposto la conclusione del procedimento, riservandosi comunque di avviare ulteriori test di controllo a seguito dell'entrata in esercizio dei correttivi predisposti dalla Società.

Con riferimento poi al concluso procedimento "S02/13" (Fastweb/CRM Wholesale) rientrante nel medesimo Gruppo di Impegni in trattazione, è proseguita l'analisi delle performance delle prestazioni del sistema CRM Wholesale di Telecom Italia, secondo quanto rilevato dall'indicatore messo a punto dall'OdV durante lo svolgimento delle attività relative al procedimento in parola, con lo scopo di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento.

All'interno del medesimo Gruppo di Impegni, importante rilievo assumono le due segnalazioni giunte all'Organo di vigilanza nel corso dell'anno da parte dell'Operatore WIND, relative a proposte di miglioramento del funzionamento della Policy di contatto e ai casi di mancato rispetto dell'appuntamento col cliente da parte dei tecnici *on field* di Telecom Italia. Sulla scorta di quanto segnalato, l'OdV ha disposto l'avvio, con la supervisione dell'Ufficio di vigilanza, di un tavolo di lavoro congiunto di risoluzione delle problematiche finalizzato a individuare e implementare le migliori e condivise soluzioni tecniche e operative, eventualmente esportabili anche ad altri Operatori interessati.

L'istituzione di questi primi Tavoli Tecnici rappresenta l'attuazione dell'apposita previsione contenuta nel nuovo Regolamento, e in precedenza ricordata, secondo la quale l'Organo di vigilanza può promuovere l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con Telecom e i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, al fine di risolvere le possibili problematiche da essi segnalate.

In riferimento, in particolare, alla più ampia tematica dei casi di mancato appuntamento con il cliente, il Collegio, acquisita da Telecom Italia una descrizione dettagliata delle procedure di gestione dell'appuntamento nell'ambito del processo di delivery, ha disposto nel mese di settembre 2016 di proseguire l'approfondimento del tema, in vista di una successiva decisione circa le azioni da intraprendere per garantire il rispetto del principio di non discriminazione, secondo quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità n. 623/15/CONS.

È proseguita, altresì, la verifica sulla corretta applicazione della Policy di contatto da parte di Telecom Italia, sulla scorta dell'attività di verifica avviata dall'OdV nel 2015 a seguito della segnalazione dell'Operatore Wind "S01/15 - *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*". Nella seduta del 19 gennaio 2016, il Board ha verificato la risoluzione delle problematiche sistemiche, causa delle criticità indicate dall'Operatore segnalante, valutando positivamente le azioni intraprese e i rimedi adottati da Telecom Italia in relazione alle problematiche sistemiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OAO delle informazioni relative all'espletamento della Policy di contatto.

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni n. 2**, l'Organo di vigilanza, analogamente agli anni passati, si è preoccupato di verificare la documentazione fornita da Telecom Italia relativamente all'Impegno in discorso e, nello specifico, concernente il Piano di incentivazione manageriale, la formazione del personale e la soddisfazione degli Operatori che acquistano servizi SPM da Telecom Italia.

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 3 e 4**, nel mese di febbraio l'Organo di vigilanza ha approvato la relazione tecnica di chiusura dell'attività di vigilanza sui dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni in parola, sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati comunicato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011. L'attività non ha evidenziato criticità e differenze tra i dati contenuti nei database operativi ed i dati estratti successivamente dal data base certificato. Le verifiche in questione hanno confermato, anche per il 2015, da un lato la validità del sistema di certificazione adottato da Telecom Italia e, dall'altro, l'affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4. Tuttavia, a causa della reingegnerizzazione dei sistemi di consuntivazione dei dati (sistema Opera e relative fonti di alimentazione) e della riprogettazione dei sistemi di delivery conseguente all'introduzione del Nuovo Modello di Equivalence, l'Organo di vigilanza non ha potuto procedere alla certificazione dei sistemi che contribuiscono a produrre i dati elementari su cui vengono calcolati gli indicatori, dovendosi attendere a tal fine il consolidamento di processi e sistemi interessati dall'attuazione del Nuovo Modello di Equivalence.

Nell'ambito dei medesimi Gruppi di Impegni, l'OdV ha disposto la prosecuzione della collaborazione con l'Università degli Studi di Catania in merito al tema dei *Key Performance Objectives* (KPO) degli indicatori di parità di trattamento. In seguito alla definizione ed alla conseguente individuazione dei KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna, l'OdV ha ritenuto necessario procedere con un "*fine tuning*" dei parametri di calcolo per ogni KPI misurato. In contemporanea a ciò, l'Organo di vigilanza, alla luce del nuovo percorso di equivalence intrapreso da Telecom Italia alla fine dello scorso anno, ha inteso approfondire le possibili linee di evoluzione dei metodi di calcolo dei corridoi di equivalenza. In relazione a ciò, con una nota del 18 maggio 2016, l'OdV ha invitato Telecom Italia a prendere parte a tale attività in continuità con quanto già avvenuto in occasione del procedimento P01/14 e relativo all'identificazione dei KPO, ricevendo da Telecom Italia piena disponibilità ad una collaborazione in tal senso.

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni n. 4**, nel marzo 2016 l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno chiedere a Telecom Italia ogni informazione utile in merito ad alcuni indicatori che nel precedente mese di gennaio evidenziavano un trattamento più favorevole delle proprie divisioni Retail. Telecom Italia, riscontrando i desiderata dell'OdV, con lettera del 13 aprile 2016 ha trasmesso gli elementi informativi richiesti e volti a spiegare le performance apparentemente critiche del mese di gennaio. In

tale nota, la Società in parola ha presentato, come cause della apparente distorsione nella parità del trattamento, una momentanea criticità del database che ha reso necessario un ricalcolo dei dati di gennaio, la presenza di c.d. “Progetti Speciali” e un diverso *mix* di linee attive e non attive tra Wholesale e Retail. Telecom Italia ha sottolineato, inoltre, il generale miglioramento delle performance di parità nei mesi successivi a quelli oggetto di osservazione.

In relazione ai **Gruppi di Impegni nn. 5 e 6**, in continuità con gli anni passati, l’Organo di vigilanza ha profuso massima attenzione nell’analisi dei piani tecnici, pluriennali e trimestrali, relativi allo sviluppo e alla qualità della rete fissa di accesso, grazie anche ai frequenti incontri con i responsabili di Open Access.

È proseguito, come negli anni passati, il confronto sui temi oggetto delle rispettive analisi tra l’Organo di vigilanza e l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In particolare, va reso noto l’incontro tra il personale dell’Ufficio di vigilanza e l’Ufficio sviluppo infrastrutture e servizi digitali dell’Autorità del 10 maggio 2016, occasione durante la quale l’UdV ha illustrato il proprio modello di calcolo dei KPO per gli indicatori relativi alla parità di trattamento costruito insieme all’Università degli Studi di Catania ricordato in precedenza.

Parimenti costante e ininterrotto, lungo tutto il corso dell’anno, il dialogo e il confronto con Telecom Italia, soprattutto per quanto riguarda sia gli aspetti legati all’evoluzione del Nuovo Modello di Equivalence, sia in merito al rispetto, da parte della Società, degli Impegni assunti nel 2008 e tradotti in obblighi regolamentari.

Altrettanto strategico per il nuovo Collegio, che si è attivato fin da subito in tal senso, è stato l’avvio di un rapporto continuo e costante con gli Operatori alternativi, insieme all’approfondimento congiunto sulle singole problematiche che investono il perimetro d’indagine.

La necessità di un attento e permanente ascolto delle esperienze degli OAO è ritenuta, infatti, una condizione necessaria per dare consapevolezza all’attività dell’Organo circa le linee di intervento da rafforzare. Sulla scorta di ciò, al fine di assicurare un più ampio e convinto coinvolgimento degli Operatori alternativi nelle attività di verifica dell’OdV, il Board del 30 agosto 2016 ha rinnovato l’incarico al Direttore dell’Ufficio di vigilanza di predisporre un calendario di audizioni al fine di acquisire doglianze, valutazioni, indicazioni e ogni altro elemento utile sullo stato di attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Grazie a questo regolare incontro con gli Operatori è così fluita una incisiva azione dell’OdV volta al maggiore approfondimento di talune tematiche segnalate come critiche. In quest’ambito, le diverse doglianze in precedenza illustrate sono state dall’Organo di vigilanza ricondotte all’interno del nuovo

ruolo ad esso assegnato dal regolamento, ovvero quello di promuovere l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con Telecom e gli Operatori, volte a risolvere le possibili problematiche segnalate, ruolo embrionalmente già svolto con profitto negli anni passati e adesso istituzionalizzato.

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 4 ottobre 2016, con la Delibera n. 451/16/CONS, l'Autorità ha provveduto a modificare il Gruppo di Impegni n. 7 relativo alla composizione e al funzionamento dell'Organo di vigilanza.

Il 1° agosto 2016 si è insediato il nuovo Collegio composto dal Presidente, Prof. Antonio Sassano, e dai Consiglieri Prof. Marco Lamandini, Prof. Michele Polo, Dott. Giovanni Amendola e il Dott. Fabio Di Marco.



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 dal 2001 professore ordinario di diritto commerciale presso la Facoltà di Economia dell'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" e della "European Company

Law Review". È altresì membro del comitato di redazione di "Giurisprudenza Commerciale", "Banca, Borsa e Titoli di Credito", "Il diritto industriale". Opera dal 2002 quale Esperto di Alto Livello del Parlamento Europeo in materia societaria e finanziaria. È stato consulente del Ministero dell'Economia argentino, nel quadro di un programma di cooperazione internazionale finanziato dal

Ministero degli Affari Esteri italiano. È stato consulente legale del Monitoring Trustee di Alitalia nominato dalla Commissione Europea. È componente da dicembre 2012 dell'Appeal Board delle tre autorità di supervisione finanziaria europea. È avvocato specializzato in diritto societario, bancario, finanziario e antitrust dal 1992.



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.



Fabio Di Marco

Fabio Di Marco è nato negli Stati Uniti e a conclusione della propria formazione presso l'Università di Washington è rientrato in Italia per lavorare con una grossa multinazionale nel settore dell'informatica. Passato poi ad altra multinazionale nel settore delle telecomunicazioni, ha diretto tutte le attività commerciali e marketing per l'unità responsabile delle reti X.25 (reti a pacchetto) realizzando numerosi sistemi, sia nel settore

pubblico che in quello privato. A metà degli anni novanta, si è dedicato alle reti mobili degli Operatori, specializzandosi nella nascente tecnologia GSM prima e UMTS poi; successivamente, agli inizi degli anni 2000, si è dedicato ad una attività di Consulenza per diverse realtà, sia pubbliche che private. Ha trascorso due anni presso la Fondazione Bordini, lavorando principalmente sul rilascio delle licenze WiMAX. Dal 2007 fino al

2012 ha assunto la responsabilità di dirigere la filiale Italiana di una grossa multinazionale Cinese, leader nel settore delle telecomunicazioni. Nel 2013 è tornato all'attività della consulenza, lavorando sempre per diverse imprese. Ha maturato esperienze pluriennali nelle aree della Sicurezza Informatica, delle Applicazioni di Internet Mobile e del Knowledge Management.



Giovanni Amendola

Economista, esperto in politiche regolamentari e della concorrenza nelle comunicazioni elettroniche, Giovanni Amendola ha avuto molteplici incarichi manageriali in Telecom Italia, in Wind Telecomunicazioni e nel Gruppo STET, occupandosi di affari regolamentari nazionali ed europei, strategie regolamentari, e supporto regolamentare a partecipate estere. È stato membro del Chief Policy &

Regulatory Group di GSMA. Ha inoltre svolto attività di ricerca nell'area dell'economia dell'innovazione e del cambiamento tecnologico all'ENEA ed ha fatto parte del gruppo di esperti nazionali sugli indicatori della scienza e della tecnologia istituito presso l'OCSE. Laureato in Scienze Statistiche e Demografiche all'Università La Sapienza di Roma, ha conseguito un PhD in Science and Technology

Policy Studies all'Università del Sussex. Ha partecipato, in qualità di relatore, a convegni nazionali e internazionali, scientifici e di public policy, ed ha pubblicato numerosi articoli su temi di economia industriale, economia internazionale e politica regolamentare. È membro dell'International Editorial Board della rivista Communications & Strategies.



Il Direttore dell'Ufficio di vigilanza

Il Direttore dell'Ufficio di vigilanza è il Dott. Fabrizio Dalle Nogare, nominato dall'Amministratore Delegato di Telecom Italia con il gradimento dell'Organo di vigilanza. Il Direttore programma, dirige e controlla le attività dell'ufficio di vigilanza e ha funzione di supporto delle attività dell'Organo di vigilanza. In particolare, cura la pianificazione delle attività dell'Organo di vigilanza e la presentazione di relazioni concernenti l'andamento delle attività di verifica e le pratiche correnti.

Coadiutore

Il Coadiutore del Direttore dell'Ufficio di vigilanza è l'ing. Letizia Sacchetto, nominata dall'Amministratore Delegato di Telecom Italia.



L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, suddiviso in tre aree di operatività affidate al coordinamento dell'Ing. Marco de Grandis, 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 Fabio Pompei (responsabile area tecnica), Pietro Pinna Parpaglia (responsabile area economica), Alessandro Alongi (responsabile area giuridica e regolamentare) 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 e sugli obblighi di non discriminazione, nonché fornire supporto all'Autorità tramite lo svolgimento di specifiche attività di analisi e studio. Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica dell'eventuale violazione degli Impegni, 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 cinque anni. Nel maggio 2016 si è concluso il mandato del precedente Consiglio e il 1° agosto 2016, in concomitanza con il nuovo Regolamento di funzionamento, si è insediato il nuovo Board composto da cinque 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 e Dott. Fabio Di Marco (indicati dall'Autorità), Prof. Michele Polo e Dott. Giovanni Amendola (indicati 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 Ufficio di vigilanza, con a capo il Direttore (Dott. Fabrizio Dalle Nogare), 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'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS,

così come modificata dalla Del. n. 451/16/CONS, e di tutte le violazioni concernenti gli obblighi di non discriminazione, ai sensi della Delibera n. 623/16/CONS.

In particolare, l'Organo di vigilanza supporta Telecom Italia nella verifica del rispetto degli Impegni e nelle ulteriori Misure volontarie assunte dalla Società e di cui al punto 7.1.1. della Delibera n. 451/16/CONS, principalmente in tema di prevenzione di possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie medesime, fornendo assistenza all'Autorità. Inoltre, l'Organo di vigilanza può fornire supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione di cui all'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS. Nello svolgimento delle proprie funzioni, l'Organo di vigilanza adotta Determinazioni e Raccomandazioni atte a stimolare una più corretta attuazione degli Impegni 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.

Oltre al materiale documentale appena illustrato sono parimenti inseriti sul sito le decisioni adottate e che contribuiscono a rendere trasparente, nei confronti dell'intero mercato e di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo di vigilanza.

La Governance dell'Organo di vigilanza



Da Open Access al Nuovo Modello di Equivalence

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 attualmente i propri servizi di accesso sia alla Direzione Commerciale Retail di Telecom Italia sia 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. Questo modello è tuttavia il risultato di una evoluzione pluriennale tuttora in corso.

Il modello Open Access si è inizialmente caratterizzato per la 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 OAO 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 OAO.

Accanto a ciò, il 22 febbraio 2016, in risposta alle richieste di rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento formulate dall'Autorità nella Delibera n. 623/15/CONS, Telecom Italia ha proposto all'Autorità un nuovo percorso strategico teso ad equiparare TIM Retail ad un Operatore infrastrutturato al fine di garantire la piena simmetria delle prestazioni tra TIM Retail e gli Operatori alternativi, e volto ad assicurare la piena trasparenza e comparabilità delle performance ai processi di fornitura dei servizi wholesale. Tutto ciò si è concretizzato con l'introduzione del c.d. "Nuovo Modello di Equivalence", tutt'ora in corso di implementazione.

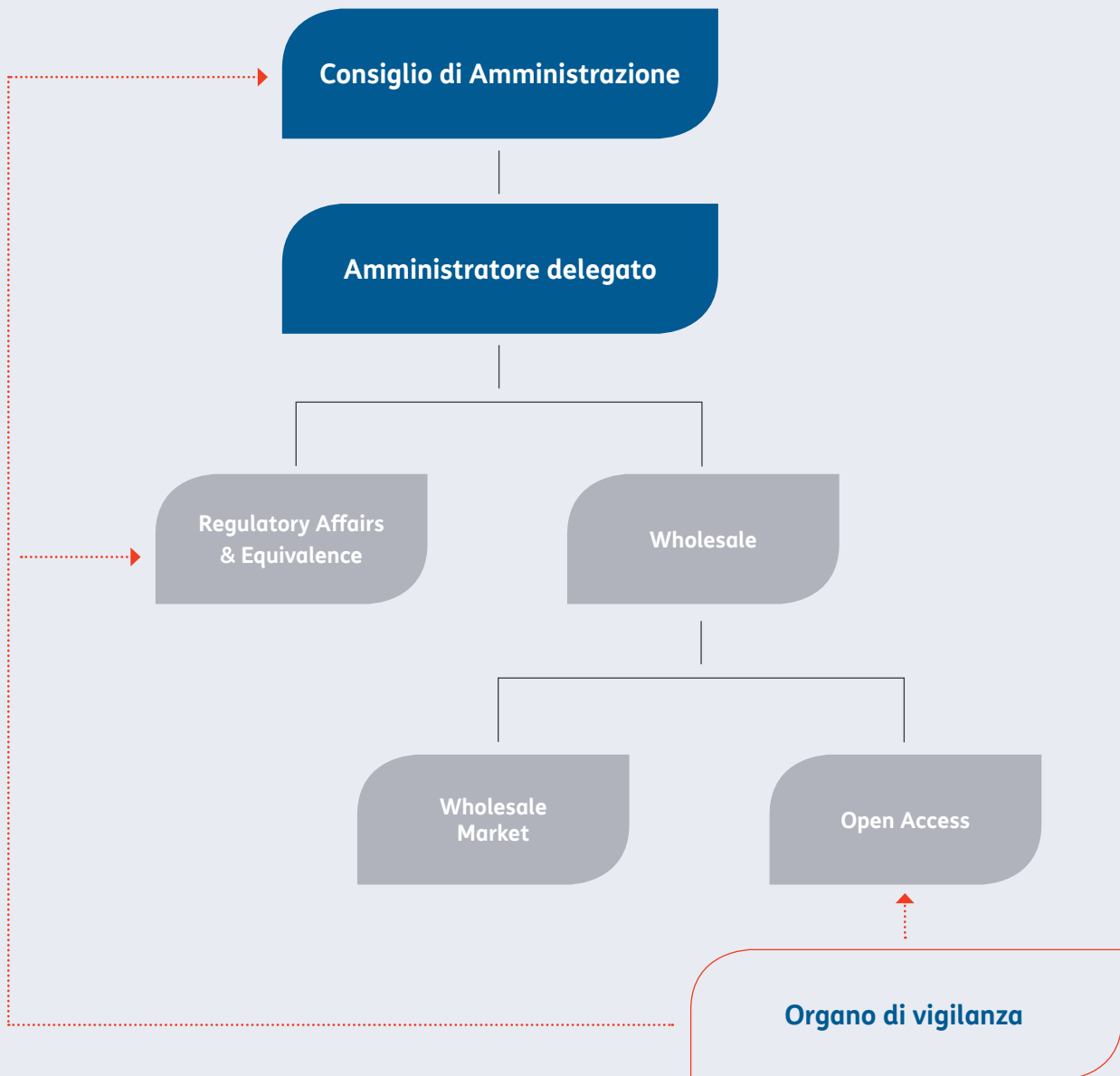
Grazie al Nuovo Modello di Equivalence, approvato dall'Autorità con la Delibera 652/16/CONS pubblicata il 13 gennaio 2017, Telecom Italia potrà ampliare le garanzie di parità di trattamento, realizzando gli interventi necessari ad assicurare che l'accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia, da parte di TIM Retail e degli Operatori alternativi avvenga agli stessi termini e condizioni (prezzi, qualità, tempi di realizzazione del servizio) grazie all'utilizzo della medesima organizzazione, i medesimi processi, gli stessi sistemi informativi ed informazioni.

Accanto al primo intervento già ricordato, ov-

vero l'integrazione delle funzioni Wholesale e Open Access nella medesima Direzione Wholesale, Telecom Italia ha introdotto ulteriori interventi volti alla realizzazione della piena parità di trattamento e, nello specifico: un data base unico, NetMap, per le verifiche di toponomastica e copertura tecnica, una Nuova Catena di Delivery, NCD, costituita dai sistemi informatici che supportano la gestione unificata degli ordinativi per i servizi all'ingrosso, le medesime verifiche formali, tecniche e sui sistemi informatici, le stesse causali di scarto degli ordinativi.

Da inizio novembre 2016 è iniziato il *roll-out* progressivo sul territorio della Nuova Catena di Delivery e i primi ordini per nuovi impianti Mass Market TIM Retail sono stati gestiti dai nuovi sistemi in esercizio.

L'Organo di vigilanza, anche in virtù del nuovo dettato degli Impegni di cui alla Delibera n. 451/16/CONS, è incaricato di vigilare sulla corretta esecuzione delle c.d. "misure volontarie di equivalence" proposte da Telecom il 22 febbraio 2016 e approvate dall'Autorità con la citata Delibera n. 652/16/CONS.

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

LE NOVITÀ INTRODOTTE DAL NUOVO REGOLAMENTO DELL'ORGANO DI VIGILANZA E LA MODIFICA DEL GRUPPO DI IMPEGNI N. 7 DI CUI ALLA DELIBERA N. 451/16/CONS

Al fine di rafforzare l'autonomia e l'efficacia del modello di governance dell'OdV, la Delibera n. 623/15/CONS ha prescritto a Telecom Italia di sottoporre all'Autorità una proposta di modifica del Regolamento di funzionamento dell'Organo di vigilanza, 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.

Valutata la proposta della Società e in ottemperanza a quanto originariamente previsto dal Gruppo di Impegni n. 7 e, successivamente, dalla medesima Delibera n. 623/16/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di concerto con Telecom Italia, nel luglio 2016 ha approvato un nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza che disciplina nel dettaglio il funzionamento e le procedure dell'Organo medesimo e dell'Ufficio di vigilanza.

Alla luce della valutazione complessiva della proposta di Telecom Italia, il 4 ottobre 2016 con la Delibera n. 451/16/CONS, l'Autorità ha ritenuto di dover modificare il Gruppo n. 7 degli Impegni di Telecom Italia di cui alla delibera n. 718/08/CONS al fine di renderlo coerente con il vigente quadro regolamentare e con il nuovo Regolamento dell'OdV.

Tra le principali novità va segnalata **l'estensione del numero dei componenti del Board**, che passano da 3 a 5, insieme al prolungamento del mandato, esteso anch'esso da 3 a 5 anni. Al fine di assicurare la terzietà del Collegio, tre membri (tra cui il Presidente) sono nominati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e due da Telecom Italia.

Nel mese di agosto 2016, in sede di prima nomina dei Componenti nel nuovo Board, Telecom Italia e l'Autorità hanno convenuto di rinnovare il mandato dei tre Componenti già in carica dal 1° dicembre 2012 (il Prof. Antonio Sassano, il Prof. Marco Lamandini e il Prof. Michele Polo) fino al completamento dei 5 anni dall'inizio dell'incarico, provvedendo contestualmente alla nomina di due nuovi componenti (il dott. Giovanni Amendola e il dott. Fabio Di Marco) per un quinquennio.

Vengono **modificate anche prerogative e attribuzioni dell'Organo**: con tale nuova disposizione, l'Organo di vigilanza supporta Telecom nella verifica del rispetto degli Impegni e delle ulteriori misure volontarie ad esso attribuite (c.d. "Misure volontarie") e nella prevenzione di possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie stesse. Inoltre, l'Organo di vigilanza può fornire supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione di cui all'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS, tramite lo svolgimento di specifiche attività di studio e analisi.

Ulteriore novità, la creazione di un'unica figura a supporto del Board dell'OdV, quella del **Direttore dell'Ufficio di vigilanza**, che assorbe le due precedenti di Segretario Generale e Responsabile dell'UdV. Il Direttore, nominato da Telecom Italia con il gradimento dell'Organo di vigilanza, ha funzioni di coordinamento dell'Ufficio di vigilanza e di supporto generale delle attività dell'OdV. In particolare, il Direttore riferisce all'Organo di vigilanza sul funzionamento dell'Ufficio di vigilanza, cura la pianificazione delle attività dell'Organo di vigilanza e coadiuva il Presidente e assicura ogni utile informazione all'Organo di vigilanza, curando la presentazione, da parte dell'Ufficio di vigilanza, di relazioni concernenti l'andamento delle attività di verifica e le pratiche correnti.

Al fine di facilitare il passaggio di consegne, il Regolamento ha previsto l'istituzione della figura di un Coadiutore che assumerà la carica di Direttore, con il gradimento dell'Organo di vigilanza, a decorrere dal 2 dicembre 2017.

Riguardo al personale di Telecom presso l'Organo di vigilanza, è stato introdotto il "**Codice di condotta per il personale di Telecom presso l'OdV**" con la previsione della sottoscrizione da parte del Coadiutore e dei componenti dell'Ufficio di vigilanza, documento a cui ogni dipendente dovrà attenersi.

Riguardo, invece, al **maggior coinvolgimento dei terzi** alle attività dell'OdV, è stato previsto che l'Organo di vigilanza possa sentire, di propria iniziativa, i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, per ottenere ulteriori informazioni o chiarimenti sui fatti segnalati e, in generale, coinvolga i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, qualora essi ne facciano richiesta. In aggiunta a ciò, i terzi potranno sottoporre all'Organo di vigilanza ulteriori documenti, informazioni e deduzioni utili all'attività di verifica.

Di notevole importanza la previsione dell'OdV quale **promotore di soluzioni tecnico-operative** d'intesa con Telecom e i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, al fine di risolvere le possibili problematiche da essi segnalate. Di detta attività e delle soluzioni così trovate, verrà data comunicazione al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità.

In ottica di buon andamento e leale cooperazione con le istituzioni, laddove, nel corso delle attività di verifica svolte dall'Organo di vigilanza, l'Autorità avvii un procedimento riguardante i medesimi fatti, atti o circostanze, **l'Organo di vigilanza interrompe le attività di verifica qualora l'Autorità lo richieda**. In caso di interruzione delle attività di verifica, l'Organo di vigilanza trasmette al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità e a Telecom le eventuali risultanze acquisite sino a quel momento, dando comunicazione della suddetta interruzione agli eventuali terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami.

Tra le **ulteriori attività attribuite all'OdV**, come si faceva cenno prima, la possibilità per l'Autorità di settore chiedere il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS. Rientrano tra queste attività la valutazione dell'efficacia degli standard di qualità delle basi dati, l'effettuazione di attività di test di nuovi rilasci informatici con il coinvolgimento degli Operatori alternativi interessati, la verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd, e la verifica dell'efficacia delle misure introdotte in attuazione dell'art. 64, comma 15, della Delibera n. 623/15/CONS sul rafforzamento delle misure di equivalence.

Tenuto conto del nuovo Regolamento così predisposto, l'OdV ha ravvisato la **necessità di armonizzare le disposizioni** contenute nella Determinazione n. 10/2014 del 13 marzo 2014, e relativa ai criteri per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami ai sensi dell'art. 11, comma 2 del Regolamento dell'Organo di vigilanza, alla luce delle novità introdotte con le nuove disposizioni contenute del Regolamento. Sulla scorta di ciò l'Organo di vigilanza nella propria seduta del 30 agosto 2016, ha approvato le nuove procedure per la gestione e per la trattazione dei propri procedimenti.

03

Evoluzione del quadro
regolatorio

3.1 GLI INTERVENTI DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Il 2016 è stato caratterizzato, sul piano dei provvedimenti concernenti lo sviluppo delle nuove reti e dei servizi digitali, da un notevole dinamismo, che ha indotto il regolatore nazionale a incentrare la propria attività – tra l'altro - nella promozione della concorrenza infrastrutturale volta all'ottimale realizzazione della banda ultra-larga. Accanto a ciò, è proseguita la consueta attività di regolazione dei servizi già oggi esistenti, in un'ottica di maggiore garanzia della parità di accesso e attenzione verso l'utenza.

In apertura, va dato conto, come anche accennato nelle premesse di questa Relazione, dell'importante approvazione, da parte dell'Autorità, della **Delibera n. 652/16/CONS** pubblicata nel gennaio 2017, con cui sono state previste le condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, ai sensi dell'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS. Con lo stesso provvedimento, l'Autorità ha approvato gli Impegni presentati dalla medesima Società nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS.

Durante l'anno, inoltre, la Strategia per la creazione del Mercato Unico Digitale europeo (c.d. Digital Single Market) è proseguita con una certa celerità, accompagnata da molteplici proposte della Commissione europea di riforma dell'intero settore. Accanto a ciò, all'interno dei nostri confini nazionali, si è assistito all'avvio delle gare Infratel per l'implementazione del Piano del Governo per la realizzazione della banda ultra-larga.

Proprio in merito a questo ultimo argomento, in relazione alle aree bianche (ovvero quelle a fallimento di mercato) il 7 aprile 2016 l'Autorità ha disposto, con la **Delibera n. 120/16/CONS**, le linee guida per le condizioni di accesso wholesale alle reti a banda ultra larga destinatarie di contributi pubblici. Nell'ambito della Strategia Italiana per la banda ultra larga dette linee guida hanno il compito di definire quali sono i servizi di accesso all'ingrosso che il soggetto beneficiario delle gare dovrà fornire e i criteri di tariffazione più adeguati per incentivare lo sviluppo delle nuove infrastrutture nelle aree a fallimento di mercato destinatarie di contributi pubblici.

Strettamente connesso a ciò, nel gennaio 2016, ha preso il via la predisposizione della Banca dati di tutte le reti di accesso ad internet di proprietà sia pubblica sia privata esistenti nel territorio nazionale, piano approvato con la **Delibera n. 7/16/CONS**. Questo nuovo sistema consentirà di realizzare la mappatura della rete di accesso ad Internet dettagliando le relative tecnologie nonché il grado di utilizzo delle stesse.

In merito, invece, alla regolamentazione dei contenziosi tra i diversi operatori, alla luce dell'evoluzione

dei servizi di rete, è proseguita l'attenzione dell'Autorità verso la predisposizione di procedure puntuali al fine di comporre in maniera efficace i contenziosi tra gli operatori. Con la **Delibera n. 449/16/CONS** dell'ottobre 2016, si sono apportate delle modifiche ed integrazioni al previgente "Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori" di cui alla Delibera n. 226/15/CONS. Il Regolamento in questione adegua le previsioni del precedente Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche al dettato dell'articolo 9 del Decreto legislativo n. 33/2016 che individua l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni quale organismo competente alla risoluzione delle controversie tra operatori di rete e gestori di infrastrutture fisiche o tra proprietari di unità immobiliari, o il condominio e operatori di rete.

In riferimento all'attività di regolamentazione *stricto sensu*, con la **Delibera n. 169/15/CIR** l'Autorità ha approvato l'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione, mentre con le **Delibere n. 22/16/CONS** e **n. 189/16/CONS** sono state pubblicate le contabilità regolatorie di rete fissa di Telecom Italia S.p.A. relative agli esercizi 2011, 2012 e 2013, insieme alle relative relazioni di conformità della contabilità regolatoria.

Il 15 marzo 2016, invece, per mezzo della **Delibera n. 40/16/CIR**, è stata approvata l'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, mentre con la successiva **Delibera n. 41/16/CIR** l'Autorità, agli esiti della consultazione pubblica nazionale avviata con delibera n. 55/15/CIR, ha approvato, con modifiche, le offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2014 relative ai servizi di accesso bitstream su rete in rame e in fibra ottica.

Con la **Delibera n. 584/16/CONS** l'Autorità ha aggiornato la metodologia dei test di replicabilità di cui alla Delibera 499/10/CONS, adottando le nuove linee guida per le verifiche di non discriminazione da applicarsi alle offerte di servizi al dettaglio di Telecom Italia mentre, nello stesso mese di dicembre, con la **Delibera n. 596/16/CONS** ha approvato le offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale).

Nel settembre 2016, con la **Delibera n. 425/16/CONS**, si è concluso il procedimento relativo alla revisione dell'analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione su rete fissa. Tali servizi sono relativi alla raccolta, terminazione e transito distrettuale, già sottoposti a regolamentazione *ex ante* ai sensi delle delibere n. 179/10/CONS e n. 180/10/CONS.

Infine, in merito alle deliberazioni dell'Autorità in esame, va dato rilievo al contenuto della **Delibera n.**

451/16/CONS del 4 ottobre 2016, con la quale si modifica il gruppo n. 7 degli Impegni di Telecom Italia di cui alla Delibera n. 718/08/CONS al fine di renderlo coerente con il vigente quadro regolamentare e con il nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza.

In merito, invece, alle Consultazioni pubbliche avviate nel corso dell'anno, va data conto della **Delibera n. 170/15/CIR**, concernente le linee guida per la valutazione dei contributi di attivazione e disattivazione dei servizi di accesso disaggregato ai fini dell'approvazione delle relative offerte di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2015 e 2016.

Con la **Delibera n. 181/15/CONS** (e successiva Delibera n. 6/16/CONS), l'Autorità ha posto in consultazione lo Schema di provvedimento recante "misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica", mentre con la **Delibera n. 112/16/CONS** ha disposto l'avvio, ai sensi degli artt. 53 e 59 del Codice, di un procedimento volto a determinare il metodo più efficace e adeguato per garantire, anche in prospettiva, la fornitura dell'accesso alla rete di sicurezza sociale e dei servizi minimi del servizio universale.

In merito ai provvedimenti attuativi previsti dalla Delibera n. 623/15/CONS, ai sensi dell'art. 82, co. 1, è stato avviato il procedimento istruttorio concernente la revisione complessiva del sistema di SLA e Penali relativi ai servizi di accesso wholesale alla rete di Telecom Italia e, con la Comunicazione del 3 marzo 2016 (prorogata, una prima volta, con la Comunicazione del 5 settembre 2016 e, da ultimo, il 10 gennaio 2017) ha preso avvio il **procedimento istruttorio concernente la revisione complessiva del sistema di Key Performance Indicator di non discriminazione**. Infine, con la Comunicazione del 17 maggio 2016, è stato avviato il procedimento istruttorio concernente la definizione delle procedure di *switch off* delle centrali locali della rete di accesso di Telecom Italia. Con la **Delibera n. 122/16/CONS**, invece, l'Autorità ha dato avvio al procedimento istruttorio ai sensi degli articoli 22 e 64 della Delibera n. 623/15/CONS e degli impegni nn. 15 e 16 approvati con delibera n. 718/08/CONS, concernenti le modalità di disaggregazione ed esternalizzazione delle attività di provisioning ed assurance dei servizi ULL e SLU, avviando la relativa della consultazione pubblica nazionale.

Con la **Delibera n. 660/15/CONS** sono state poste in consultazione le Linee guida per la valutazione della replicabilità delle offerte al dettaglio dell'operatore notificato, nonché le misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento e, con la **Delibera n. 82/16/CONS** è stata avviata la Consultazione pubblica concernente l'identificazione e analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione nella rete telefonica pubblica fissa (mercati n. 1/2014, n. 2/2007 e n. 10/2003), a cui è seguito il procedimento di avvio di cui alla Del. 182/15/CONS.

In merito, infine, alle Consultazioni relative all'approvazione delle Offerte di riferimento di Telecom Italia si segnalano i seguenti provvedimenti:

- **Delibera n. 121/16/CONS:** Consultazione pubblica volta ad acquisire commenti, elementi di informazione e documentazione concernente la possibile introduzione di meccanismi di accesso condiviso allo spettro di tipo "Licensed Shared Access" (LSA) per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, anche al fine di verificarne il grado di interesse da parte del mercato, nonché per identificarne i possibili scenari di applicazione;
- **Delibera n. 42/16/CIR:** Consultazione pubblica concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per i servizi bitstream su rete in rame e per i servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori, per gli anni 2015 e 2016;
- **Delibera n. 157/16/CIR:** Consultazione pubblica concernente l'approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relativa al servizio Wholesale Line Rental (WLR);
- **Delibera n. 186/16/CIR:** Consultazione pubblica concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per i servizi di accesso NGAN e per il servizio di accesso End to End per gli anni 2015 e 2016 e per i servizi di backhaul per l'anno 2016;
- **Delibera n. 44/16/CIR:** Consultazione pubblica concernente l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per gli anni 2015 e 2016 relative ai servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti terminating, flussi di interconnessione, kit di consegna e raccordi interni di centrale);

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

A428C - L'accertamento dell'eventuale inottemperanza al procedimento A428

Con il provvedimento n. 24339, del 9 maggio 2013, l'AGCM 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 all'AGCM diverse segnalazioni relativa al reiterno 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 scarti 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 indicassero 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 prima al 31 luglio 2016 e, successivamente, al 31 dicembre 2016, anche al fine di effettuare approfondimenti e valutare l'effettiva implementazione da parte di Telecom Italia del citato progetto di riforma.

Le risultanze istruttorie, al termine delle attività di verifica, hanno evidenziato che i tassi medi di KO registrati nel periodo 2013-2016 sono progressivamente diminuiti rispetto a quelli del periodo 2009-2011. L'Autorità ha anche valutato positivamente il progetto di riorganizzazione dei sistemi di fornitura all'ingrosso idoneo avviato da Telecom, volto a migliorare le garanzie di parità di trattamento e, sulla base di tutto ciò, ha valutato non sussistere i presupposti per l'irrogazione della sanzione ai sensi dell'articolo l'articolo 15, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287 raccomandando alla Società, nel contempo, di proseguire nell'attuazione del progetto di riorganizzazione del modello aziendale di garanzia della parità di trattamento.

04

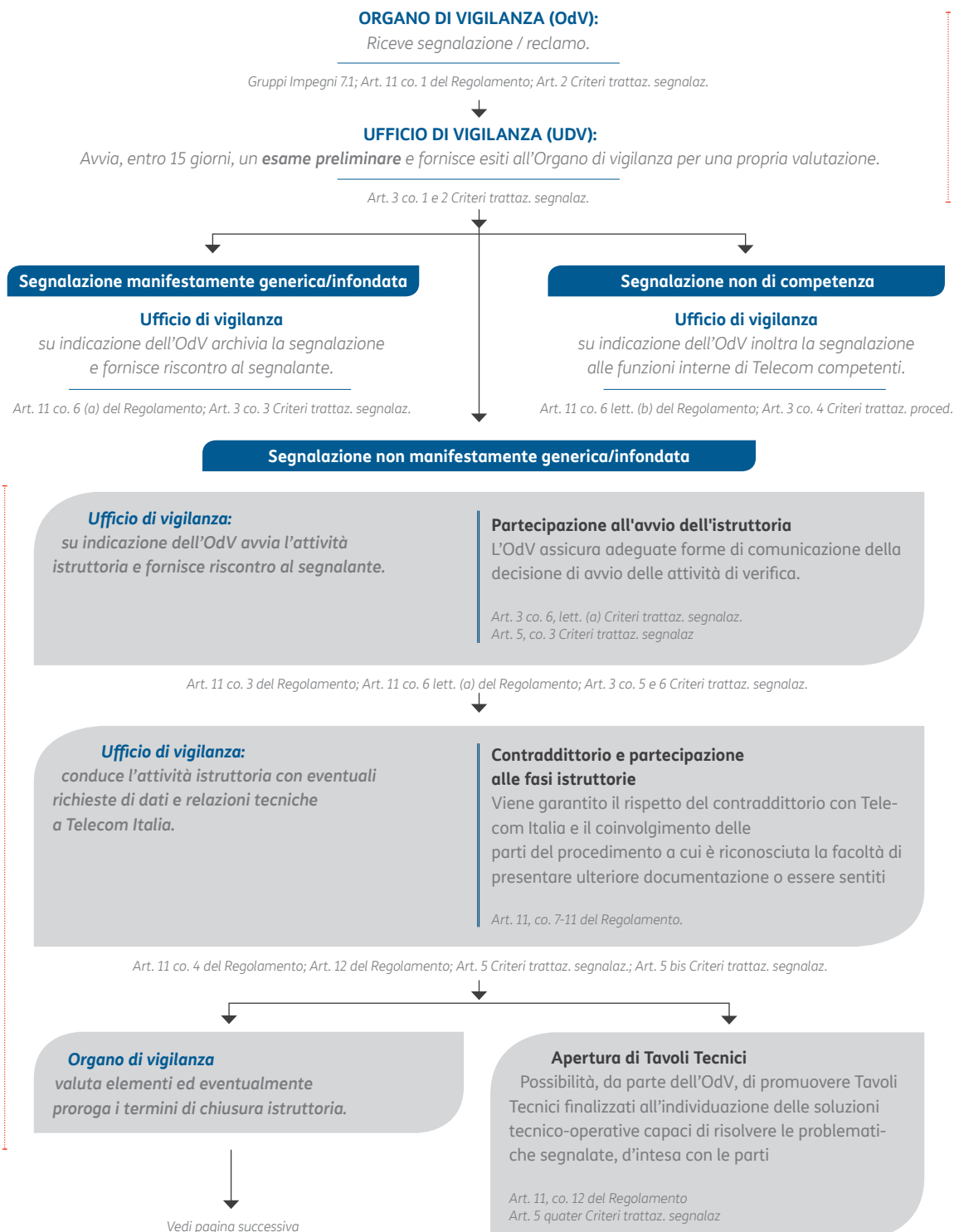
Segnalazioni
e reclami

Gli Operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, anche utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia o, più in generale, all'inosservanza del principio di non discriminazione. 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. 18/2016 (che ha sostituito la vecchia procedura a suo tempo disciplinata dalla Determinazione n. 10/2014, anche alla luce delle novità introdotte con il nuovo Regolamento), 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.

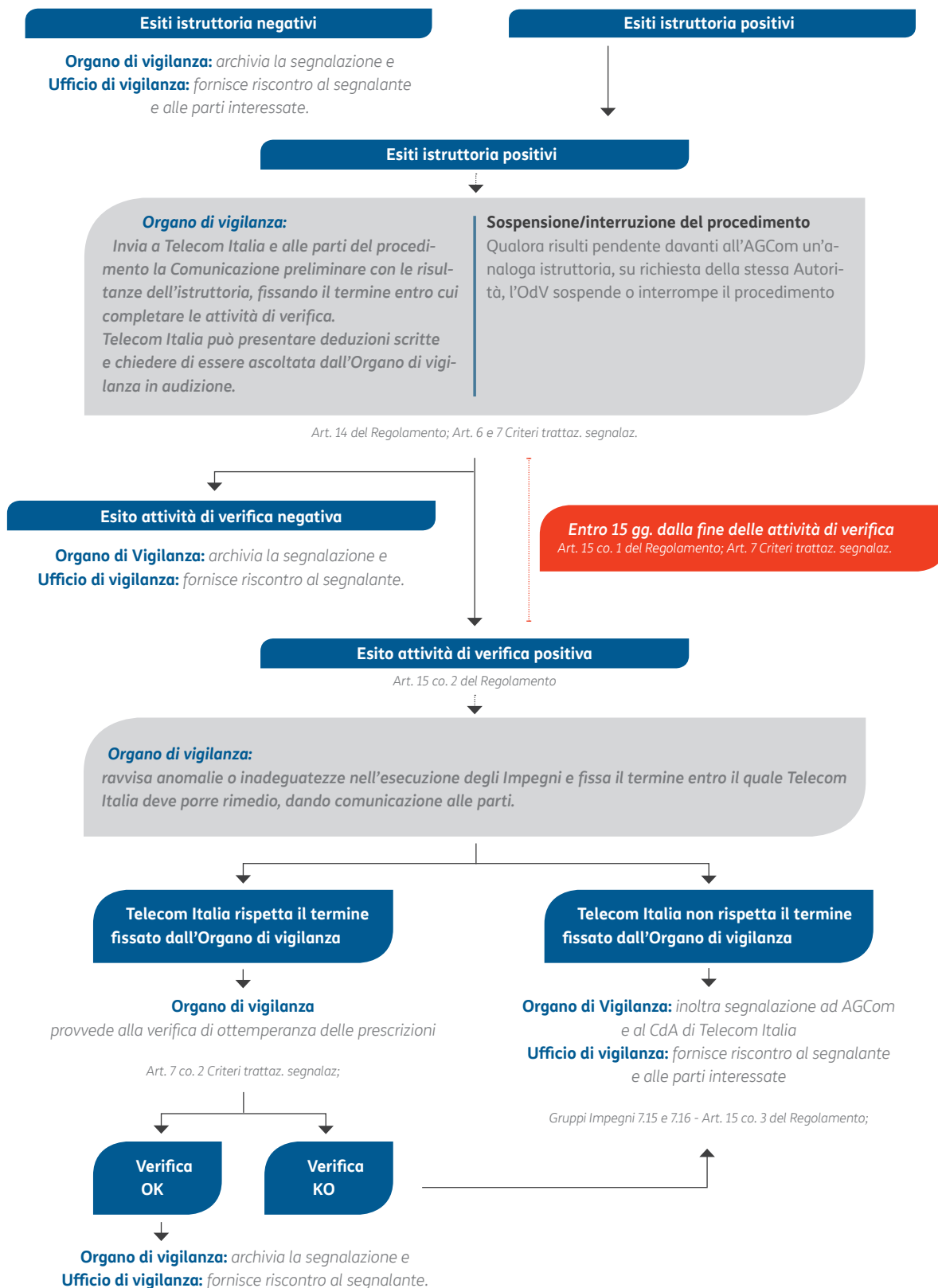
Di seguito, il nuovo flusso procedurale per la gestione e per la trattazione dei procedimenti dell'Organo di vigilanza di cui alla Determinazione n. 18/2016:

Flusso di gestione delle segnalazioni e dei reclami



Entro 15 giorni

Entro 90 giorni



4.1 LE SEGNALAZIONI DEGLI OAO



Segnalazioni dell'Operatore WIND concernenti il miglioramento del funzionamento della Policy di contatto e i casi di mancato appuntamento col cliente da parte dei tecnici on field di Telecom Italia.

Nel 2016, l'Operatore Wind ha sottomesso all'OdV due segnalazioni, relative a problematiche connesse al miglioramento del funzionamento della Policy di contatto e ai casi di mancato appuntamento col cliente da parte dei tecnici *on field* di Telecom Italia.

In merito alla gestione della Policy di contatto, già nel 2015 l'Operatore aveva segnalato all'OdV delle anomalie concernenti la condotta della procedura in parola. Al termine dell'istruttoria ("S01/15 - Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery) il Board aveva verificato la rimozione, da parte di Telecom Italia, delle cause di criticità indicate dall'Operatore segnalante in relazione alle problematiche sistemistiche che producevano errori nelle notifiche all'OAO delle informazioni relative all'espletamento della Policy di contatto. Nel corso del 2016, Wind è tornata a chiedere il supporto dell'Organo di vigilanza su analoga fattispecie e, in particolare, su possibili approfondimenti gestionali della procedura in parola.

In relazione, invece, ai casi di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dei tecnici Telecom, l'Operatore lamentava, in particolare, la mancanza di una gestione in tempo reale delle situazioni in cui il cliente attendeva invano presso la propria abitazione l'arrivo del personale tecnico. Per varie cause, infatti, non sempre gli appuntamenti concordati tra l'OAO e Telecom possono essere rispettati (es. protrarsi di precedenti interventi, inconvenienti al tecnico sul territorio ecc.), con il risultato che l'addetto non si presenta a casa cliente o si presenta in ritardo rispetto all'ora fissata oppure, pur rispettando l'appuntamento, non riesce a completare l'attivazione. In tutti questi casi il cliente si rivolge all'OAO che però non ha le informazioni per effettuare correttamente le dovute azioni di *caring*.

- In relazione alle problematiche connesse al miglioramento del funzionamento della **Policy di contatto**, grazie alle aperture concesse dal nuovo art. 11, comma 12 del Regolamento, l'Organo di vigilanza ha promosso prontamente l'individuazione di soluzioni tecnico-operative d'intesa con Telecom e l'Operatore segnalante, al fine di risolvere le possibili problematiche da questo indicate.

Acquisita, quindi, la disponibilità di Telecom Italia e del Segnalante, nel luglio 2016 è stato avviato, con la supervisione dell'Ufficio di vigilanza, un tavolo di lavoro congiunto di risoluzione delle problematiche evidenziate in tema di Policy di contatto, con la partecipazione del responsabile

dell'Ufficio e finalizzato a individuare e implementare soluzioni tecniche e operative condivise, eventualmente esportabili anche ad altri Operatori interessati.

La Policy di contatto, in vigore precedentemente all'avvio del tavolo congiunto, prevedeva l'effettuazione di 4 tentativi di contatto in fasce mattino/pomeriggio, differenziate nell'arco orario 8:00-17:00. Le attività svolte da Telecom Italia venivano comunicate all'Operatore tramite specifiche notifiche XML che riportava l'appuntamento, l'eventuale rifiuto con la descrizione o, ancora, il mancato contatto per irreperibilità.

A seguito delle indicazioni dell'OdV, Telecom si è resa disponibile ad introdurre, in via sperimentale, una terza fascia dalle 17:00 alle 20:00, nella quale far confluire e gestire tutti gli OL pervenuti in prima lavorazione all'inizio del primo semiturno della giornata, per i quali i primi due tentativi previsti non avessero portato al contatto (sia esso con esito appuntamento o con esito rifiuto). A valle della sperimentazione delle chiamate in fascia serale del mese di ottobre 2016, sono stati resi disponibili da Telecom Italia i dati di raggiungibilità della clientela entro il primo giorno lavorativo. Il miglioramento complessivo della raggiungibilità della clientela nel primo giorno di Policy sembrerebbe permettere di considerare positivamente l'esito di tale sperimentazione. Le ulteriori iniziative messe in opera da Open Access in seguito (es. Virtual Agent) sembrerebbero andare nella medesima direzione e potrebbero contribuire ad un ulteriore innalzamento del tasso di raggiungibilità della clientela nel primo giorno utile di policy, contribuendo alla velocizzazione delle lavorazioni di delivery.

- Quanto invece ai casi di **mancato appuntamento con il cliente**, il Board ha richiesto a Telecom una descrizione dettagliata delle procedure di gestione dell'appuntamento nell'ambito del processo di delivery. Dopo aver avuto piena contezza del processo di riferimento, considerato quanto asserito da Wind in ordine a detto fenomeno, l'OdV si è fatto promotore di un Tavolo tra Telecom e il Segnalante, volto alla risoluzione della problematica.

Tra il 12 luglio e il 11 agosto 2016 si è svolto un *trial* che ha consentito l'esame approfondito dei casi segnalati. Per risolvere definitivamente il problema, Wind proponeva l'introduzione di un unico punto di contatto Telecom, da poter contattare da un analogo punto unico dell'OAO in caso di "cliente in attesa a vuoto" nella fascia oraria dell'appuntamento e/o di cliente non adeguatamente informato dal tecnico che non termina l'attività. Ciò avrebbe consentito, secondo il Segnalante, la possibilità di gestire il cliente avvisandolo di un eventuale ritardo del tecnico, oppure di ripianificare l'appuntamento in caso di mancato arrivo del tecnico.

A seguito dell'intervento dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia è venuta incontro alle richieste

del Segnalante proponendo la sperimentazione, a partire dal 10 gennaio 2017, di un “Delivery Center” con il compito di erogare prestazioni di caring agli operatori, durante il processo di fornitura dei servizi di accesso wholesale su linea non attiva. Le prestazioni erogate dal “Delivery Center” verranno rese disponibili subito a valle dell’appuntamento preso da Telecom Italia con il referente indicato dall’operatore nell’ordine e fino al completamento della lavorazione.

Il servizio sperimentale prevede che siano inviate due tipologie di SMS al cliente finale, qualora il suo numero sia presente nell’ordine:

alla prima tipologia appartiene l’SMS che viene inviato dopo aver preso il primo appuntamento; alla seconda, l’SMS che viene inviato il giorno solare precedente ad ogni appuntamento fissato.

In entrambi i casi gli SMS conterranno le seguenti informazioni:

- data e fascia oraria dell’ appuntamento preso;
- un Numero Verde gratuito contattabile (dal lunedì al sabato, dalle 8,00 alle 20,00- esclusi i festivi infrasettimanali) per richiedere informazioni aggiuntive sull’appuntamento e sulle attività che il tecnico svolge presso la sede del cliente finale;
- un codice univoco che consente di individuare l’ordine per il quale il cliente finale ha chiamato il Numero Verde.

Il numero telefonico mittente degli SMS è personalizzabile con un alias scelto dall’operatore.

La sperimentazione del “Delivery Center”, che sarà gratuita e aperta a tutti gli operatori interessati, prevede che il cliente finale, tramite chiamata a Numero Verde, possa:

- sollecitare o rinviare l’appuntamento preso;
- concordare un ulteriore appuntamento per l’intervento;
- ricevere informazioni relative alle attività che il tecnico deve svolgere presso la sede cliente quali: conferme relative al luogo, data e fascia oraria dell’appuntamento preso; durata dell’intervento del tecnico e previsione del termine dei lavori.

Ulteriori segnalazioni sottoposte dall’Operatore WIND

A seguito dell’audizione dell’Operatore Wind tenutasi con il Board dell’Organo di vigilanza il 19 ottobre 2016, l’Operatore ha sollevato talune criticità concernenti la trasparenza delle informazioni rese pubbliche da Telecom Italia al mercato.

Nello specifico, Wind ha evidenziato come il Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della Rete Fissa d’Accesso – Rete NGAN per gli anni 2016 -2018 (informazione prevista dal Gruppo di Impegni n. 6)

presenti un **prospetto di accorpamento delle centrali NGAN riferito solamente agli ultimi mesi del 2016** e risulti assente l'informazione relativa agli anni successivi. Sulla scorta di ciò, al fine di garantire la visibilità e la massima trasparenza dei Piani tecnici in parola, l'OdV ha invitato Telecom Italia a corredare i futuri Piani triennali delle informazioni concernenti gli accorpamenti delle centrali NGAN pianificati per ciascun anno del Piano stesso.

Con riferimento, inoltre, alle **informazioni contenute nel DB Spazi di centrale** e rese pubbliche agli Operatori (come previsto dal Gruppo di Impegni n. 1), sempre nel medesimo incontro, Wind ha lamentato la mancanza di opportune evidenze relative al riutilizzo degli spazi riassegnati ad altri Operatori e precedentemente liberati da Wind stessa. Peraltro, a detta dell'Operatore, talune centrali risulterebbero prive del dettaglio relativo agli spazi disponibili. In proposito, l'Organo di vigilanza ritiene opportuno che sia fornita la dovuta visibilità al mercato, con particolare riferimento a quali e quanti moduli ceduti da un operatore siano disponibili e/o riassegnati. A tal fine Telecom Italia è stata invitata a fornire la giusta visibilità sullo stato degli spazi all'interno del proprio database in un incontro tenuto presso la sede dell'Organo di vigilanza in data 16 novembre 2016.

A seguito delle interlocuzioni intrattenute con Telecom Italia, l'Organo di vigilanza ha prontamente riscontrato quanto sollevato dall'Operatore e, nello specifico:

- Trasparenza del Piano di Accorpamento delle Centrali

A partire dal piano NGAN 2017-2019 Telecom Italia aggiungerà all'attuale prospetto, indicante l'elenco delle centrali accorpate, anche le colonne relative al secondo e al terzo anno di piano. Inoltre, al fine di minimizzare ulteriormente l'impatto sui piani di sviluppo collocazione degli OAO, Telecom Italia si è resa disponibile a pubblicare un aggiornamento infrannuale dell'elenco delle centrali accorpate entro 6 mesi dalla data di pubblicazione del Piano Triennale NGAN.

- Completezza delle informazioni contenute nel DB Spazi di Centrale

Telecom Italia avvierà un'attività straordinaria di aggiornamento e verifica sui propri sistemi al fine di ovviare alla mancanza, in un numero ristretto di centrali, di una soddisfacente informazione sugli spazi disponibili. Inoltre, Telecom Italia si è resa disponibile a pubblicare, con frequenza semestrale, l'indicazione quantitativa, in forma aggregata, relativa al numero di moduli restituiti dagli OAO.



P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)

Nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery, l’Organo di vigilanza si è preoccupato – tramite la pianificazione di specifiche attività di verifica annuali presso tutte le AOL del territorio nazionale – di saggiare la funzionalità della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica”. Con la Determinazione n. 3/2016 del 19 gennaio 2016 l’OdV ha infatti riproposto, anche per l’anno 2016, il programma di accertamenti sulla gestione del sistema di accodamento a “Coda Unica”.

All’interno proprio di una di queste sessioni di verifica dell’anno, il 15 e 16 febbraio 2016 presso l’AOL Roma, i componenti dell’Ufficio di vigilanza hanno riscontrato talune criticità procedurali relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento.

Ravvisata, dunque, la necessità di verificare, per i suddetti casi, la tenuta della procedura governante il sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery, nel Consiglio tenutosi il 18 febbraio 2016 l’Organo di vigilanza ha valutato opportuno approfondire i casi in parola, disponendo l’avvio del procedimento denominato “P01/16”.

L’Ufficio di vigilanza è stato incaricato, a tale scopo, di compiere le opportune verifiche nonché di richiedere dati e informazioni alla Società Telecom Italia, cosa avvenuta con lettera n. 38/16 del 23 febbraio successivo. In tale occasione, l’UdV ha richiesto la descrizione dettagliata degli algoritmi e delle procedure con cui vengono gestiti gli accodamenti degli ordinativi con particolare riferimento ai casi di saturazione della rete di accesso primaria in rame, evidenziando le operatività gestite in automatico e quelle gestite manualmente.

A tale richiesta, Telecom Italia ha prodotto tutte le informazioni richieste, riscontrando i desiderata dell’OdV con una nota del 17 marzo 2016. Il successivo 6 aprile, il personale dell’Ufficio di vigilanza ha effettuato un accesso diretto ai dati e alle informazioni utile alla verifica commerciale e tecnica degli ordinativi transitati nel sistema di gestione a “coda unica” durante le verifiche dell’AOL Roma, presso la sede di via Oriolo Romano a Roma.

Sulla scorta degli approfondimenti in parola, nel corso della riunione del 22 aprile 2016, il Consiglio dell’Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno inviare a Telecom la Comunicazione preliminare di cui all’art. 14, comma 1 del proprio Regolamento, in considerazione del fatto che, sulla base di quanto accertato, è stato possibile ravvisare un’apparente anomalia nell’esecuzione del Gruppo di Impegni n.

1, in particolare per quanto riguarda la piena e corretta attuazione del nuovo processo di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del processo di delivery.

Preso atto delle deduzioni fornite dalla Società in parola pervenute il 2 maggio e della successiva audizione del 12 maggio, con la Determinazione n. 13/2016, l’OdV ha adottato una decisione motivata in ordine all’individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell’esecuzione degli impegni, assegnando il termine entro il 30 giugno 2016 per risolvere le criticità evidenziate nella fase istruttoria.

Telecom Italia S.p.A., con nota del 1 giugno 2016, ha reso noto all’Organo di vigilanza le iniziative in corso di attuazione volte a ridurre i possibili rischi correlati ad errori derivanti da fasi non automatizzate di lavorazione del processo di gestione in esame ed, in particolare, ha annunciato il rilascio al collaudo delle modifiche degli algoritmi di accodamento.

La sessione di test del rilascio software ha avuto luogo nei giorni 21 e 22 giugno 2016, alla presenza del personale dell’Ufficio di vigilanza (autorizzato a partecipare in forza della Determinazione n.13/2016), e si è conclusa con esito positivo consentendo, in tal modo, di poter confermare il rilascio in esercizio per il 30 giugno 2016.

In considerazione di detto epilogo, nella seduta del 7 luglio 2016 l’Organo di vigilanza ha disposto la conclusione del procedimento, riservandosi comunque di avviare ulteriori test a seguito dell’entrata in esercizio dei correttivi predisposti dalla Società.

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

Nel 2016 l’Ufficio di vigilanza ha ricevuto 172 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 OAO.

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. 1/2016	Piano delle attività – Anno 2016	19-gen-16
Determinazione n. 2/2016	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	19-gen-16
Determinazione n. 3/2016	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	19-gen-16
Determinazione n. 4/2016	S01/15 – Verifica di ottemperanza alle prescrizioni contenute nella Determinazione n. 17/2015 concernente problematiche sistemistiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all’OLO delle informazioni relative all’espletamento della policy di contatto.	19-gen-16
Determinazione n. 5/2016	Gruppo di Impegni nn. 3 e 4 – Chiusura delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia	18-feb-16
Determinazione n. 6/2016	Gruppo di Impegni nn. 3 e 4 – Avvio delle attività di vigilanza previste dal sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia	18-feb-16
Determinazione n. 7/2016	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro Ottobre-Dicembre 2015	18-feb-16
Determinazione n. 8/2016	Piano di utilizzo del Budget – Anno 2016	18-feb-16
Determinazione n. 9/2016	P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD). Avvio attività di verifica	18-feb-16
Determinazione n. 10/2016	Relazione annuale 2016 – Attività e risultati 2015	17-mar-16
Determinazione n. 11/2016	P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD). Comunicazione preliminare	22-apr-16
Determinazione n. 12/2016	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro - Gennaio-Marzo 2016	12-mag-16
Determinazione n. 13/2016	P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD). Decisione motivata in ordine all’individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell’esecuzione degli Impegni	12-mag-16
Determinazione n. 14/2016	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. Attività di verifica in relazione alla qualità del rispetto della policy di contatto	12-mag-16
Determinazione n. 15/2016	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. Chiusura del procedimento.	15-giu-16
Determinazione n. 16/2016	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro - Aprile-Giugno 2016	7-lug-16
Determinazione n. 17/2016	P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD). Chiusura del procedimento	7-lug-16
Determinazione n. 18/2016	Nuovi criteri generali per la gestione e per la trattazione dei procedimenti	30-ago-16
Determinazione n. 19/2016	Relazione Trimestrale sull’attività svolta e sui programmi di lavoro - Luglio-Settembre 2016	16-nov-16
Determinazione n. 20/2016	Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 4 “Garanzie di trasparenza e sistema di monitoraggio”	16-nov-16
Determinazione n. 21/2016	Regolamento contenente disposizioni di dettaglio circa l’organizzazione e il funzionamento dell’Organo di vigilanza e dell’Ufficio di vigilanza	14-dic-16
Determinazione n. 22/2016	Assegnazione delle responsabilità all’interno dell’Ufficio di vigilanza ai sensi dell’art. 5 della Determinazione n. 21/2016	14-dic-16

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

5.2.1. Modalità operative

Nel corso del 2016 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). Le audizioni sono state condotte dall'Ufficio di vigilanza, seguendo il mandato assegnatogli con la Determinazione OdV n. 03/2016 del 19/01/2016.

Per ogni AOL esaminata stati estratti dal sistema OPERA tutti gli ordinativi wholesale usciti dal processo di Coda unica per espletamento nel bimestre di osservazione.

Per ogni ordinativo estratto sono stati registrati: località, indirizzo, operatore ordinante, tipo di servizio, tipo di negativo rete (rete saturo in primaria, rete saturo in secondaria o nuova lottizzazione), data emissione e data di espletamento dell'ordinativo, id aggregante della coda, data di inizio e data di fine della coda, elenco degli eventuali altri ordinativi in coda, indirizzi dell'area di influenza del distributore (nel caso di rete saturo in secondaria), indirizzi dell'area servita dall'armadio (nel caso di rete saturo in primaria), indirizzo dell'edificio come risulta dalla transcodifica dell'id aggregante (nel caso di nuova lottizzazione). Sulla base delle date di inizio e fine coda e degli indirizzi associati ad ogni id aggregante di ogni coda (area di influenza/indirizzo di edificio), l'Ufficio di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di fornire l'elenco di tutti gli eventuali ordinativi retail e wholesale che risultano attivati nel periodo di vigenza della coda agli indirizzi indicati.

Una volta ottenuto l'elenco degli OL, sono stati individuati i casi che richiedevano un'ulteriore analisi per verificare l'eventuale mancato rispetto dei criteri di accodamento.

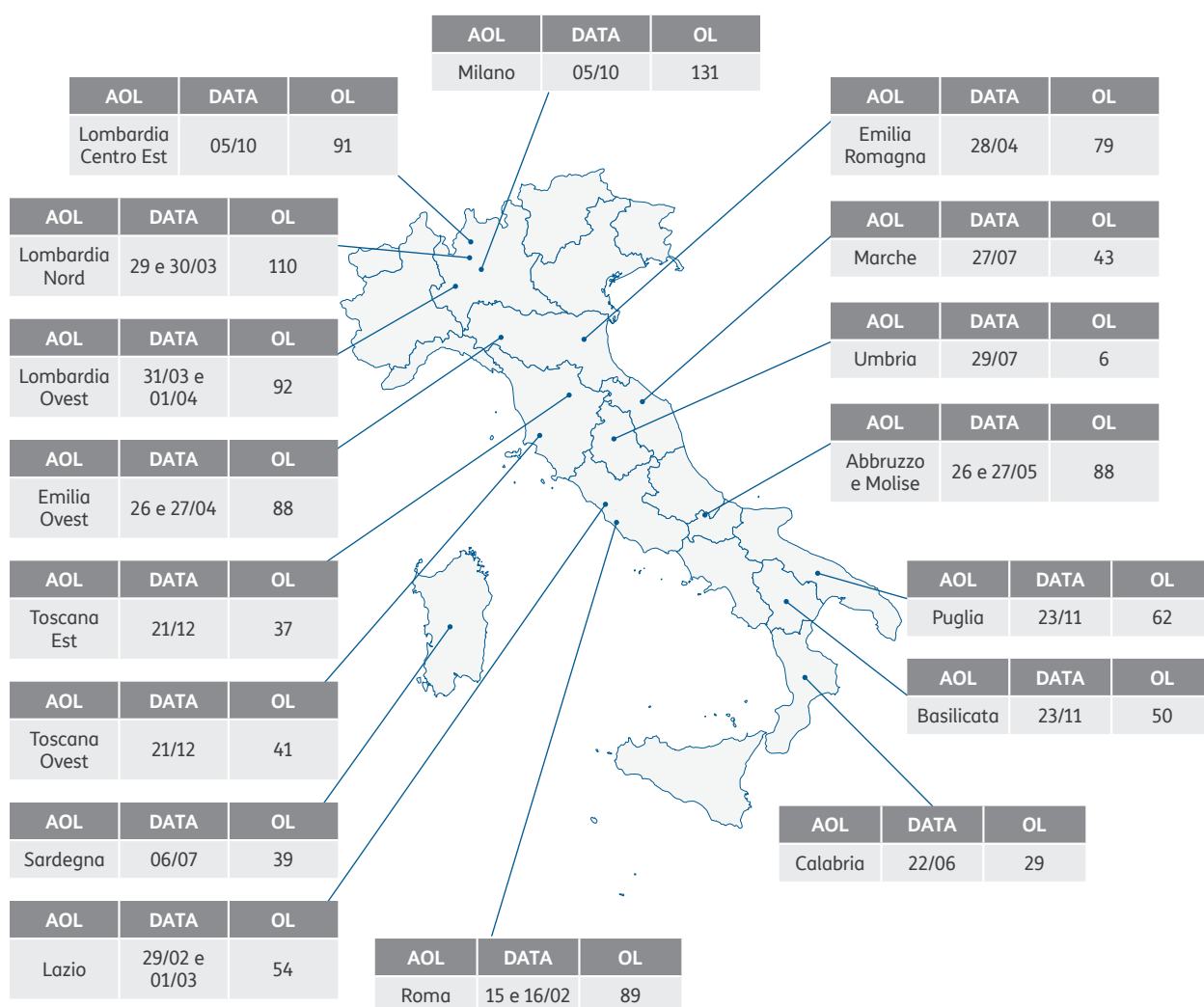
Tale analisi è stata condotta dall'Ufficio di vigilanza nel corso degli incontri con le AOL e le AOA interessate dalla sessione di verifica e si è basata sull'esame dei dati estratti da Opera, delle carte di rete, e delle schermate di UNICA RA (Sistema inventory di rete) con l'obiettivo di ricostruire, per ogni OL, l'intero processo di delivery, dall'emissione dell'ordinativo sino alla chiusura.

Nel corso del 2016 sono stati oggetto di verifica:

- 17 aree operative territoriali di Open Access (AOL);
- 616 casi di accodamento;
- 1.129 Ordinativi (935 Wholesale + 194 TIM).

Nella figura 1 è rappresentata la distribuzione geografica degli ordinativi esaminati.

Figura 1 - Ripartizione su base geografica degli OL esaminati



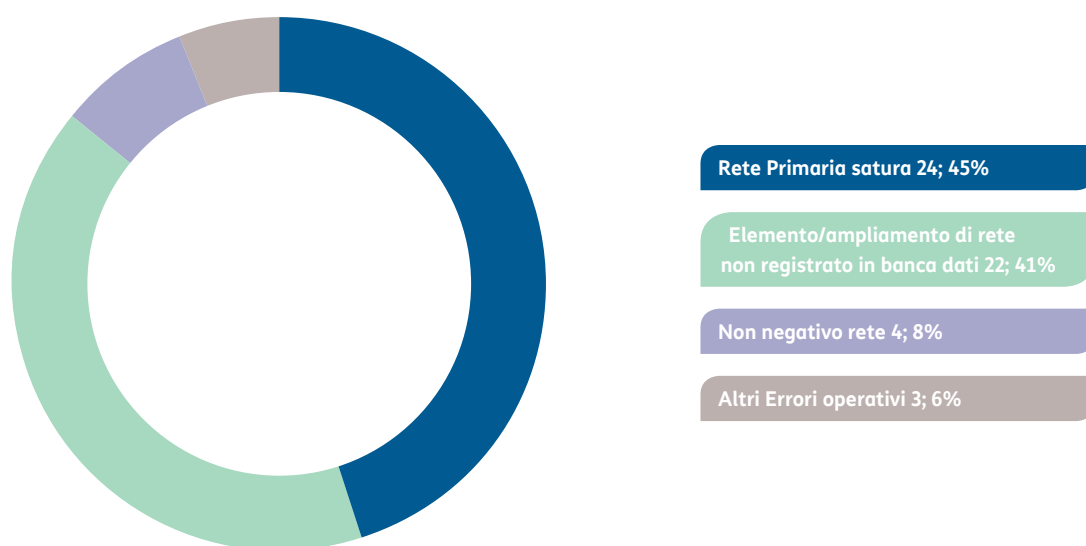
5.2.2. Principali evidenze

La tabella che segue riporta una sintesi dei principali risultati ottenuti durante le verifiche compiute nel corso del 2016 presso le unità operative territoriali di Telecom Italia, mentre in figura 2 è rappresentata la ripartizione delle causali relative alla mancata gestione degli accordamenti degli ordinativi in logica FIFO (*First In First Out*, metodo di transito degli ordini in coda: "primo ad entrare, primo ad uscire").

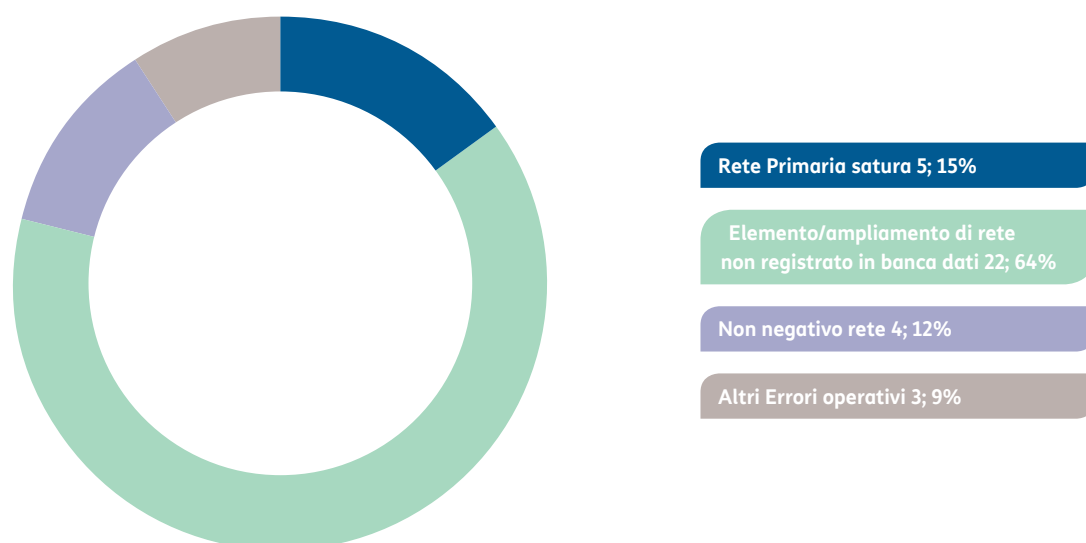
AOL	Sede	Periodo di esplet. degli OL	n° Totale OL da gestire in Coda Unica	n° OL da gestire in Coda Unica Wholesale	n° OL in Coda Unica Retail	n° OL gestiti No FIFO	% OL gestiti No FIFO	n° OL TIM gestiti No FIFO	% OL TIM gestiti No FIFO	n° OL Wholesale gestiti No FIFO	% OL Wholesale gestiti No FIFO	n° Code	n° Code gestite No FIFO	% Code gestite No FIFO
Roma	Roma	set15 Ott15	89	64	25	12	13,5%	7	28,0%	5	7,8%	22	5	22,7%
Lazio	Roma	set15 Ott15	54	45	9	2	3,7%	1	11,1%	1	2,2%	34	2	5,9%
Lombardia Nord	Como	nov15 dic15	110	80	30	5	4,5%	3	10,0%	2	2,5%	53	3	5,7%
Lombardia Ovest	Varese	nov15 dic15	92	71	21	3	3,3%	3	14,3%	0	0,0%	39	2	5,1%
Emilia Ovest	Parma	gen16 feb16	88	79	9	5	5,7%	2	22,2%	3	3,8%	62	5	8,1%
Emilia Romagna	Bologna	gen16 feb16	79	67	12	7	8,9%	3	25,0%	4	6,0%	46	5	10,9%
Abruzzo e Molise	Pescara	feb16 mar16	88	79	9	3	3,4%	2	22,2%	1	1,3%	57	3	5,3%
Calabria	Catanzaro	mar16 apr16	29	26	3	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	0	0,0%
Sardegna	Cagliari	mar16 apr16	39	35	4	3	7,7%	2	50,0%	1	2,9%	27	2	7,4%
Marche	Ancona	apr16 mag16	43	36	7	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	27	0	0,0%
Umbria	Perugia	apr16 mag16	6	6	0	0	0,0%	0	----	0	0,0%	6	0	0,0%
Milano	Milano	mag16 giu16	131	109	22	2	1,5%	1	4,5%	1	0,9%	47	2	4,3%
Lombardia Centro Est	Bergamo	mag16 giu16	91	75	16	5	5,5%	1	6,3%	4	5,3%	57	1	1,8%
Puglia	Bari	giu16 lug16	62	57	5	3	4,8%	0	0,0%	3	5,3%	36	1	2,8%
Basilicata	Potenza	giu16 lug16	50	39	11	3	6,0%	0	0,0%	3	7,7%	23	3	13,0%
Toscana Est	Firenze	ago16 set16	37	32	5	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25	0	0,0%
Toscana Ovest	Pisa	ago16 set16	41	35	6	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	0	0,0%
TOTALE		set15 lug16	1.129	935	194	53	4,7%	25	12,9%	28	3,0%	616	34	5,5%

Figura 2 - Ripartizione delle causali relative alla gestione NO FIFO degli accodamenti degli ordinativi

Su base ordinativo



Su base accodamento



Dall'analisi dei dati riscontrati si è evidenziato che su 616 casi di accodamento considerati, 34 (pari al 5,5% del totale) hanno presentato anomalie nella gestione del sistema di accodamento e che su 1.129 ordinativi esaminati, 53 (25 TIM+ 28 OAO), pari al 4,7% del totale, sono stati attivati in modo anomalo, senza transitare attraverso il meccanismo di gestione della coda unica.

Il 15% degli accodamenti gestiti in modo anomalo (corrispondente al 45% degli ordinativi gestiti NO FIFO), è riconducibile alla mancanza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di Rete satura in primaria.

Il 64% degli accodamenti gestiti in modo anomalo (corrispondente al 41% degli ordinativi gestiti NO FIFO), è riconducibile all'attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati. Durante le verifiche si è riscontrato che, in alcuni casi, la registrazione in banca dati dell'ampliamento di rete veniva effettuata con qualche giorno di ritardo rispetto alla data di chiusura dei lavori di sviluppo. In questo frangente, gli eventuali ordinativi che, secondo procedura, non dovevano essere posti in coda in automatico, ma erano comunque servibili con l'ampliamento di rete, rischiavano di essere attivati dal tecnico "on field" prima di quelli in coda.

5.2.3. Provvedimenti adottati da Telecom Italia a seguito dell'intervento dell'Organo di vigilanza

Le evidenze riscontrate durante le verifiche "on field" hanno indotto l'Organo di vigilanza a richiedere a Telecom Italia un sollecito intervento per la rimozione delle anomalie sopra descritte (Determinazione n. 13 /2016 12/05/2016 nell'ambito del procedimento P01/16). In data 30/06/2016 Telecom Italia ha provveduto a dare attuazione a quanto richiesto dall'OdV attraverso la messa in esercizio di un nuovo rilascio software dei sistemi di gestione dell'accodamento che aumenta notevolmente i casi di accodamento automatico degli ordinativi, eliminando alcune precondizioni. In particolare, per quanto riguarda i negativi rete in rete primaria, nella nuova procedura per stabilire l'accodamento automatico si prescinde dalla presenza in coda di un ordinativo con lo stesso indirizzo di quello in esame, mentre per i negativi rete per nuova lottizzazione lo stesso accodamento automatico è attuato anche in presenza di distributori aventi in area di influenza lo stesso indirizzo dell'ordinativo in esame. Questi provvedimenti si aggiungono e superano quelli già adottati il 30 ottobre 2015 con l'istruzione operativa che prevede che l'impresa esecutrice delle opere di sviluppo rete debba apporre su ogni nuova morsettiera non ancora documentata in banca dati un' apposita "etichetta di segnalazione" che riporti la scritta "TERMINALE DA NON UTILIZZARE PER ATTIVAZIONE" con caratteri di colore rosso su sfondo giallo, e che questa sia rimossa a cura dell'impresa solo dopo la documentazione degli elementi terminali di rete in banca dati UNICA/RA. Nel corso delle verifiche effettuate su ordinativi espletati dopo il 30 giugno 2016 non sono stati riscontrati casi di gestione anomala degli accodamenti.

5.3. MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE DEL SISTEMA CRM WHOLESale

In relazione al concluso procedimento che vedeva contrapposti l'Operatore Fastweb e Telecom Italia (S02/13 – Fastweb/ Malfunzionamenti del sistema di CRM per clienti Wholesale), l'OdV ha continuato a monitorare le prestazioni del sistema CRM Wholesale con lo scopo di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento. Il monitoraggio si è basato sull'analisi di un indicatore (indice di performance CRM) definito come la percentuale di ordini wholesale ricevuti da N o più giorni che alla data della rilevazione risultano in lavorazione sul CRM, ma senza ordinativo formalizzato verso Open Acces, rispetto al totale degli OL in lavorazione. I valori di N sono determinati in relazione a soglie di giacenza ritenute fisiologiche che variano in funzione del servizio considerato secondo la seguente tabella:

SERVIZIO	DATA RICEZIONE ORDINE
ULL_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav
ULL_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 3gg_lav
WLR_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 4gg_lav
WLR_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 11gg_lav
BTS_LA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 8gg_solari
BTS_LNA	OL con DRO <= Data_rilevazione - 12gg_solari

Servizi ULL su Linea Attiva (ULL-LA)

L'indice ha mantenuto un andamento oscillante intorno al 1,8%, sino a fine agosto, per poi superare il 3% e raggiungere un picco del 3,29% in data 31 agosto. Dopo essere sceso sotto il 2% nei mesi di settembre e ottobre, il valor dell'indice è tornato a sfiorare quota 4% a fine novembre, mentre la giacenza in valore assoluto si è mantenuta sempre sotto le 130 unità a partire dal mese di aprile.

Servizi ULL su Linea NON Attiva (ULL-LNA)

L'indice è passato da una media dello 0,23% ,registrata nei mesi di gennaio e febbraio, a un valore di picco del 5%, rilevato il 31 marzo 2016 per poi riattestarsi al di sotto dell'1,5% nel periodo agosto-dicembre. Corrispondentemente all'incremento dei valori percentuali, il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni (per servizi ULL-LNA) è passato da circa 40 a 825 (valore picco registrato a marzo), per poi scendere gradualmente nei mesi successivi al di sotto della soglia di 200 unità. Nei primi giorni di dicembre il valore assoluto della giacenza ha superato le 250 unità.

Figura 1 - Andamento dell'indice di performance CRM per servizi ULL

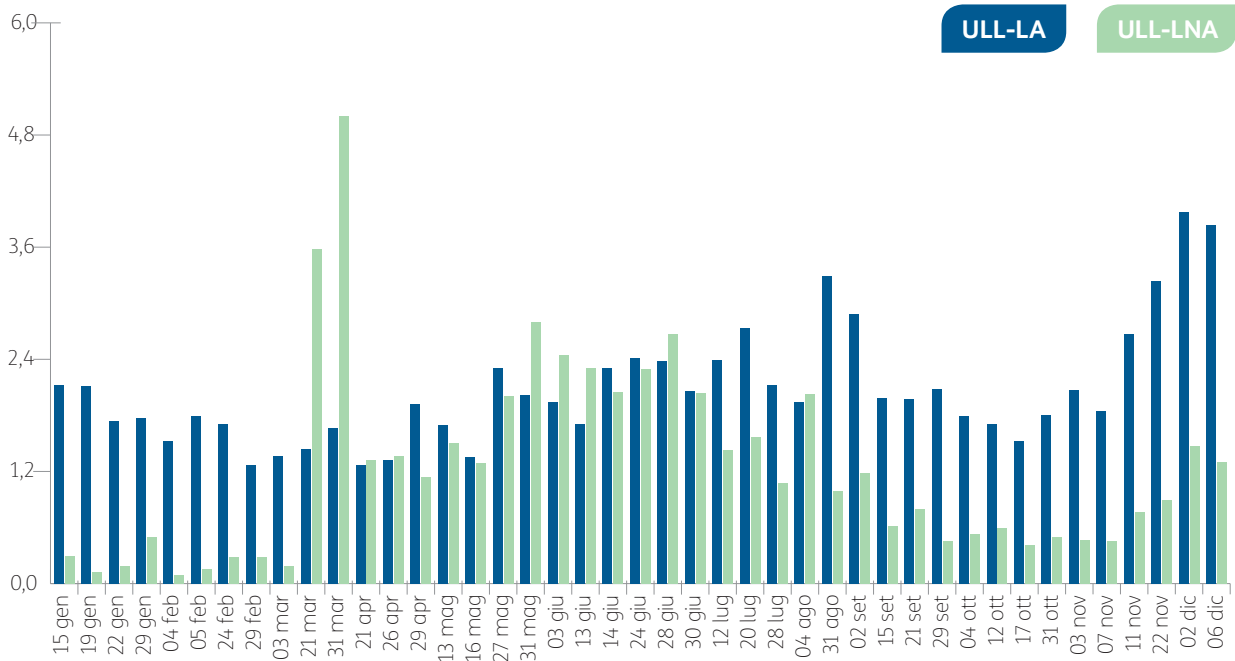
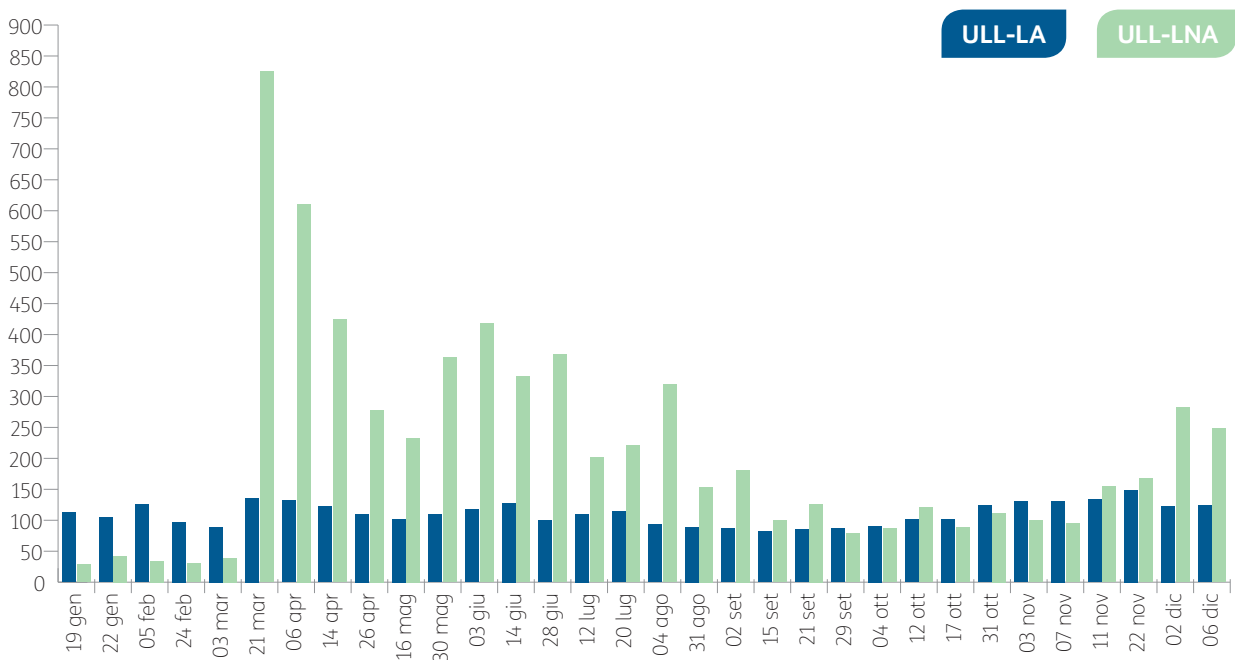


Figura 2 - Servizi ULL: Valore assoluto degli OL oltre N giorni in predelivery



Servizi WLR su Linea Attiva (WLR-LA)

L'indicatore si è attestato su valori oscillanti intorno al valore medio del 1,69% nel primo semestre, per poi subire un incremento che lo ha portato a raggiungere il 5,21% il 28 luglio. Nelle settimane successive l'indice è sceso, raggiungendo nel mese di ottobre un andamento oscillante intorno al valore 1,7%, mentre a dicembre si è superato di poco il 4%. Il valore assoluto della giacenza si è mantenuto costantemente sotto le 30 unità per tutto il periodo di osservazione.

Servizi WLR su Linea Non Attiva (WLR-LNA)

L'indice ha fatto registrare valori oscillanti intorno ad una media del 1,89% nei mesi di gennaio e febbraio per poi salire ad una media del 6,38% nei mesi di marzo e aprile con una punta massima del 7,34% rilevata il 31 marzo 2016. Dopo una flessione che aveva portato l'indice a quota 2,88% ai primi di giugno, si è registrato un nuovo incremento che ha raggiunto il valore del 7% a fine agosto e del 6,82% a fine novembre. Corrispondentemente all'incremento dei valori percentuali, il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni è passato da circa 40 a 123 ad aprile, per poi riscendere e mantenersi sempre al di sotto delle 70 unità.

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 per tutto il periodo di osservazione.

Evidenze fornite da Telecom Italia

Telecom Italia ha fornito le motivazioni alla base dell'incremento subito dall'indice di performance CRM a partire dalla metà di marzo 2016. Le analisi che sono state condotte hanno evidenziato le seguenti due motivazioni:

- 1) Un disservizio sul sistema NGOM / DIN (nella settimana del 22 marzo) i cui effetti sono stati riassorbiti;
- 2) L'innalzamento a partire dal 10 marzo 2016 del livello della giacenza degli OL per servizi su LNA è dovuto alla necessità di effettuare alcune lavorazioni manuali a seguito dell'introduzione del nuovo processo di verifica degli indirizzi presenti negli OL basato sulla nuova Banca Dati di toponomastica allineata ai dati certificati dalla società Ware Place. A partire dalla metà di marzo, infatti, nel caso in cui un OL contenga un indirizzo non presente nella banca dati certificata da

Ware Place, non è più possibile modificare le banche dati aziendali da parte del tecnico per inserire questo nuovo indirizzo. Ciò al fine di non disallineare la toponomastica tra i sistemi di rete e la banca dati fornita da Ware Place. Per tali indirizzi è pertanto necessario richiedere a Ware Place la certificazione dell'indirizzo che attualmente viene riscontrata entro le 48 ore.

Riguardo a tale punto Telecom Italia ha avviato di recente alcune iniziative di miglioramento quali: un'automazione per l'invio delle richieste di certificazione a Ware Place e una riduzione dei tempi di risposta da parte di Ware Place (da 48 ore a 24 ore).

L'OdV continuerà a monitorare l'indicatore di performance del CRM anche nel 2017 al fine di verificare l'effettivo e definitivo superamento delle criticità.

Figura 3 - Andamento dell'indice di performance CRM per servizi WLR

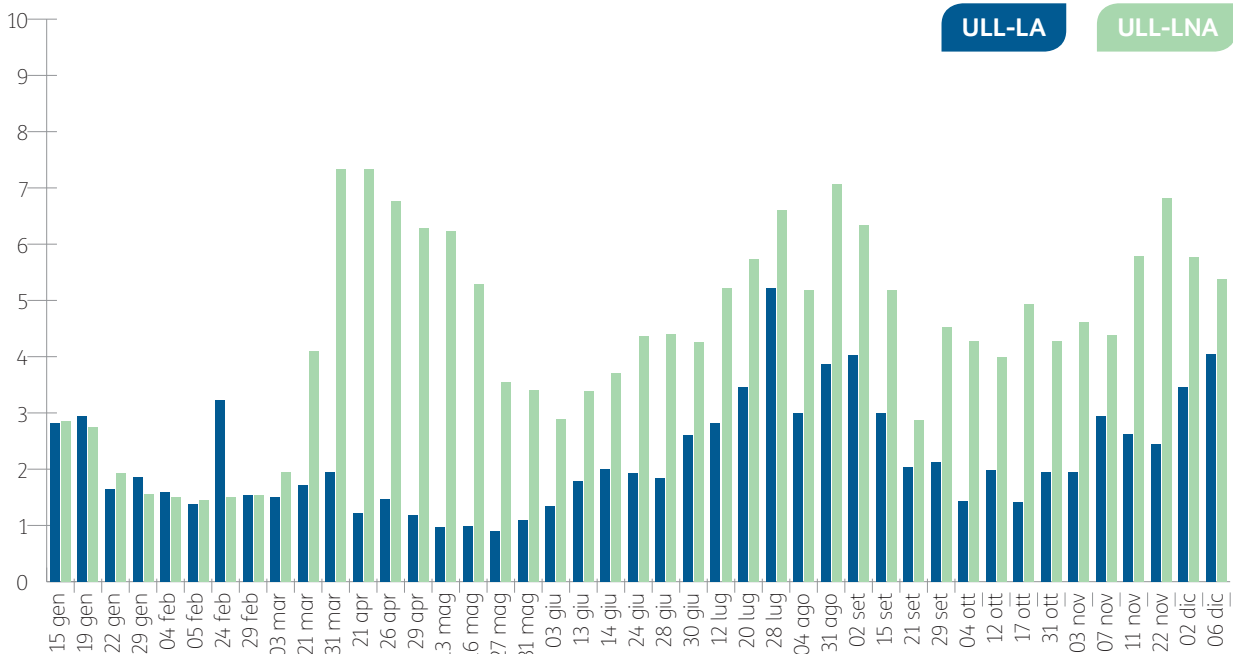
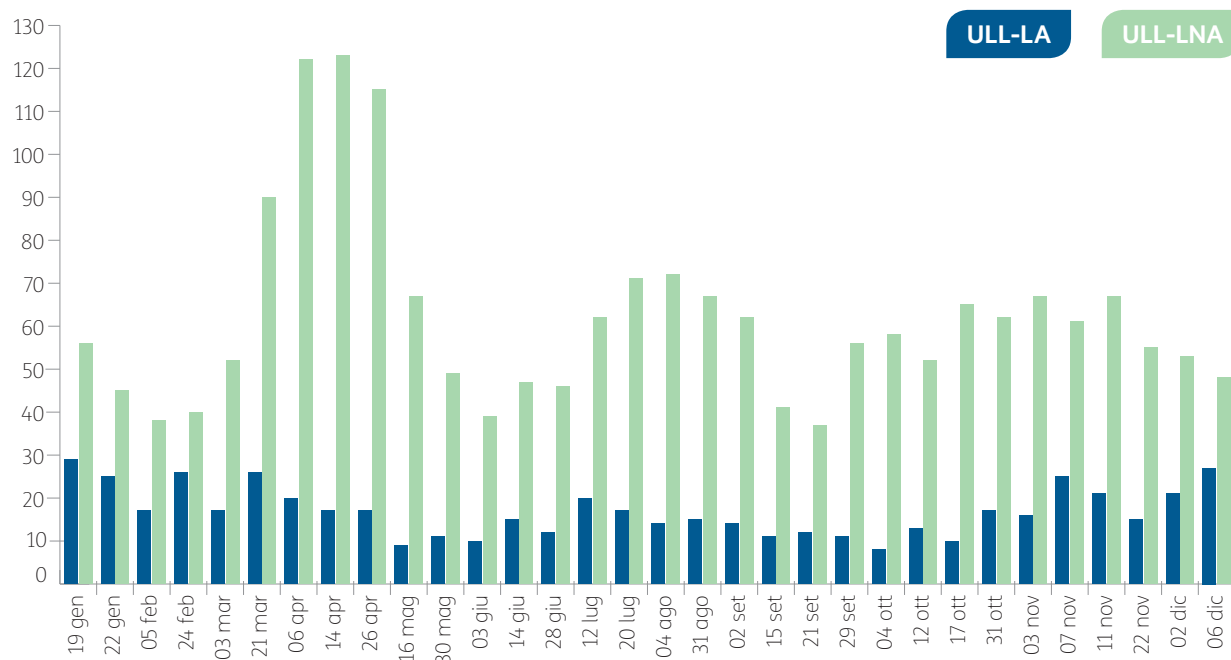


Figura 4 - Servizi WLR: Valore assoluto degli OL oltre N giorni in predelivery



5.4. MONITORAGGIO GRUPPO N. 2

Nel corso del 2016, l'Organo di vigilanza si è preoccupato di verificare la corretta gestione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS e, nello specifico, 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, nonché alla soddisfazione espressa dagli OAO che acquistano i servizi e alla qualità, sicurezza ed efficienza della rete d'accesso.

Si riporta, nel proseguo, 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.

5.4.1. Piano degli Interventi di formazione e comunicazione.

Gli interventi formativi realizzati da Telecom Italia nel 2016 e concernenti la formazione del personale in merito al rispetto del principio di non discriminazione e parità di accesso, sono stati prevalentemente orientati a formare e diffondere nel contesto aziendale le rilevanti novità introdotte dal Nuovo Modello di Equivalence (NME) su Organizzazione, Processi, Sistemi e Banche Dati e le correlate logiche di funzionamento.

Oltre alla consueta formazione che riguarda le Delibere nn. 718/08/CONS e 152/02/CONS, nel corso dell'anno la Società in discorso ha predisposto uno specifico piano di comunicazione e formazione dedicato ai diversi stakeholders, nonché alle funzioni aziendali di Telecom Italia concernente, appunto, le finalità strategiche del NME e lo stato di avanzamento delle singole iniziative che lo compongono.

Sul versante formativo, il piano ha previsto tra i suoi obiettivi il rafforzamento della cultura dell'Equivalence e la conoscenza del Nuovo Modello di Equivalence per agevolare la transizione verso il nuovo scenario.

In coerenza con tale esigenza, Telecom Italia ha provveduto a finalizzare gli interventi nei due ambiti, interno (verso le funzioni di Telecom medesime) ed esterno (verso il mercato) secondo la seguente articolazione:

- **Verso l'interno**

È stato realizzato un esteso programma di formazione che ha riguardato l'intera Direzione Wholesale

(circa 18.000 persone) con focus dedicato principalmente al personale tecnico di Open Access, per la diffusione e la responsabilizzazione dei Tecnici *on field* e dei Tecnici *on line* (circa 12.000 risorse) sulle seguenti tematiche:

- Le logiche e i contenuti del Nuovo Modello di Equivalence (NME);
- I cambiamenti nei processi e sistemi di Delivery ed Assurance;
- I comportamenti da osservare in coerenza con i principi guida del modello.

È stata poi assicurata una puntuale formazione specialistica su NME, svolta in aula e in modalità *training on the job*, che ha riguardato il personale di OA (circa 19.000 ore di formazione).

Complessivamente quindi sono state erogate al personale interno circa 28.000 ore di formazione. La *survey* di gradimento, somministrata ai partecipanti per apprezzare il livello di gradimento/efficacia del percorso formativo erogato, ha evidenziato valori estremamente positivi. Circa il 60% delle persone che hanno aderito al questionario proposto, hanno risposto con una valutazione 4/5 su base pentenaria.

- **Verso il mercato**

Sono state organizzate specifiche campagne formative ed informative finalizzate alla diffusione e alla condivisione delle principali novità introdotte dal NME, che hanno coinvolto tutti gli Operatori e hanno riportato elevati livelli di gradimento da parte dei partecipanti.

Complessivamente sono state erogate verso il personale OAO circa 3.300 ore di formazione con il coinvolgimento di circa 400 partecipanti.

5.4.2. Piano di incentivazione manageriale

L'Organo di vigilanza ha valutato con attenzione la documentazione trasmessa da Telecom Italia e relativa alla composizione del paniere degli incentivi correlati al raggiungimento degli obiettivi da parte del personale di Wholesale e Open Access.

Nel 2016 risulta destinataria di MBO la popolazione manageriale (Dirigenti e Quadri), individuata sulla base dell'ampiezza e della complessità della posizione ricoperta. Nella funzione Wholesale la platea degli assegnatari è pari a circa 110. In generale l'architettura del Sistema di incentivazione prevede tre macro categorie di obiettivi:

- Aziendali, con peso variabile da 30% a 50%; nella funzione Wholesale il peso è pari a 40%;
- Funzionali, con peso variabile da 20% a 40%; nella funzione Wholesale il peso è pari a 30%;
- Individuali, con peso uguale per tutti pari a 30% (incrementato del 10% rispetto al 2015).

MBO 2016: Obiettivi correlati agli impegni vs AGCOM

OBIETTIVO	PESO	Descrizione	STRUTTURE COINVOLTE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX 1. CS Wholesale Overall di Processo 50% 2. Consumer 30% 3. Small Enterprise 10% 4. Vertical, Large & Medium Enterprise 10%	10%	Per la CSI OAO ai fini della consuntivazione saranno considerati i valori del c.d. pari perimetro. In caso di modifiche al marcaggio dei segmenti di clientela o al questionario, i valori obiettivo saranno "normalizzati" per tenere conto delle modifiche intervenute, e mantenere la coerenza tra obiettivi e consuntivi.	WHOLESALE
Rispetto SLA: OAO Provisioning OAO Assurance Retail Provisioning Retail Assurance PREREQUISITO: Indicatore su parità di trattamento	10%	OAO Provisioning: % realizzati entro tempo rif.to OAO Assurance: % risoluzione TT entro tempo rif.to Retail Provisioning: rilevazione con allineamento metriche a EQ2.0 e Mercato Retail assurance: % risoluzione TT entro tempo rif.to Peso pari a 25% per ciascun SLA. PREREQUISITO: % Non realizzati OLO<=Non realizzati Retail	WHOLESALE
Tempo medio di delivery Riduzione del tempo medio di delivery rispetto al full year 2015 (11,5 gg)	5%	Valore medio ponderato servizi OAO + Retaili. Riferimenti da Report "Parità di trattamento" (escluso servizio WLR)	WHOLESALE
UBB Fisso NGAN	5% o 10% (*)	Incremento realizzativo a fronte di un equivalente incremento di allacci elettrici da parte dei gestori di energia.	OA TECHNOLOGY
FULL MAINTENANCE (impegno 5) ITALIA Armadi (revisione e bonifica) Pali (revisione e sostituzione) Pressurizzazione (sostituzione) URR (Upgrade Rete in rame)	5%	Attività Tecniche per la qualità della rete fissa di accesso	OA
TASSO DI GUASTO AGCOM	2,5% o 5%	Tasso di malfunzionamento per rete di accesso	OA

(*) Pesi riferiti ad OA

MBO 2015:
Consuntivo

FUNZIONI COINVOLTE	MANAGEMENT		N. INCENTIVATI (*)	
	PESO OBIETTIVI A DISPOSIZIONE		TOT. OBIETTIVI FUNZIONALI e INDIVIDUALI	% raggiungimento (% PAY OUT)
	OB. FUNZIONALI	OB. INDIVIDUALI DA PERFORMANCE MANAGEMENT		
			<ul style="list-style-type: none"> Indicatore di soddisfazione OLO (overall generale di processo - rilevazione annuale) Parità di trattamento retail - OLO 	92/212 .6,77 (70%) .2,8 (109,14%)
			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	6/212 INDICATORE GLOBALE DI PERFORMANCE VERSO OLO: 125,81 % Delivery FTTX LA e LNA: 9ft,93 (134,40%) Delivery ULL LA e LNA: 93,75 (123,33%) Delivery SLU LA e LNA: 87,78 (103,90%) Assurance CDN: 94,55 (134%) Assurance SLU: 94,67 (133,40%)
OPEN ACCESS	30%	10%	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 (%)	116/212 QUALITÀ DELLA RETE FISSA: 52,8 (0%) Tasso di guasto complessivo - come da definizione AGCom ex delibera 578: 0 (0%) SLA AGCom ex delibera 254: 140 (28 %) 254 Percentile 80 tempo riparazione ex delibera 254: 0 (0%) Tasso di Post delivery Retail (%): 124 (24,8%) Tasso di ripetizione E2E retail (%): 0 (0%)
			Impegno n. 5 Bonifica armadi Revisione ciclica e sostituzione pali Pressurizzazione piano di upgrade URR	15/212 IMPEGNO N. 5 Bonifica armadi: NE 20.862, SUD 27.830 (140%) Revisione ciclica e sostituzione pali: ITALIA 1.261.134 (140%) Pressurizzazione piano di upgrade: NE 267, SUD 261 (140%) URR: NE 4.314, SUD 4.757 (140%)
			<ul style="list-style-type: none"> Indicatore di soddisfazione OLO (overall generale di processo - rilevazione annuale) Parità di trattamento retail - OLO 	36/36 .6,77 (70%) .2,8 (109,14%)
NATIONAL WHOLESALE SERVICES	40%	10%	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	17/36 INDICATORE GLOBALE DI PERFORMANCE VERSO OLO: 125,81 % Delivery FTTX LA e LNA: 94,93 (134,40%) Delivery ULL LA e LNA: 93,75 (123,33%) Delivery SLU LA e LNA: 87,78 (103,90%) Assurance CDN: 94,55 (134%) Assurance SLU: 94,67 (133,40%)
TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY	40%	10%	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	30/250 INDICATORE GLOBALE DI PERFORMANCE VERSO OLO: 125,81% Delivery FTTX LA e LNA: 94,93 (134,40%) Delivery ULL LA e LNA: 93,75 (123,33%) Delivery SLU LA e LNA: 87,78 (103,90%) Assurance CDN: 94,55 (134%) Assurance SLU: 94,67 (133,40%)

* Il numero totale degli incentivati comprende le risorse che hanno l'obiettivo funzionale in MBO e/o individuale in PM. La % di raggiungimento è riferita esclusivamente agli obiettivi funzionali di MBO

5.4.3. Rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi

Telecom ha trasmesso, analogamente agli anni passati, le risultanze concernenti la Customer satisfaction dei clienti National Wholesale Services, relative all'anno 2015.

L'approccio metodologico usato è stata la misurazione quantitativa della Customer Satisfaction relativa a tutti gli aspetti della relazione con la Funzione Wholesale di Telecom Italia: sia a livello globale, sia per specifiche aree e canali di contatto, mediante la somministrazione di un questionario semi-strutturato a tutti i referenti aziendali OAO delle varie aree indicati in fase di *screening* dal "contatto principale" aziendale. Sono state intervistate 138 aziende per complessive 192 interviste.

In merito alle risultanze dell'indagine, la soddisfazione complessiva è stata pari a 6,77 rispetto al 6,94 del 2014 (-2,5%). La percentuale di clienti che hanno dichiarato di percepire un peggioramento della valutazione rispetto al passato, anche se minoritaria (14,7% 2015), è in incremento dal 2013. Di conseguenza, anche coloro che hanno dichiarato un miglioramento sono risultati essere in calo rispetto agli anni precedenti (41% 2015 vs 45% del 2012).

5.5. L'ANALISI DEI KPI PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

5.5.1. Introduzione

Il Gruppo di Impegni n. 3 di cui alla Del. AGCom n. 718/08/CONS concernente "Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM", prevede l'istituzione di un sistema di osservazione e controllo, da parte di Telecom Italia, che indichi:

- i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra Key Performance Indicator (KPI) e Key Performance Objectives (KPO), questi ultimi individuati da Telecom Italia di concerto con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, mediante il confronto tra i KPI concernenti la produzione dei servizi destinati agli Operatori e quelli relativi ai servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom Italia.

Il Gruppo di Impegni n. 4 prevede che Telecom effettui le rilevazioni dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3 con cadenza mensile e produca una relazione mensile ("Report Mensile Impegni"), che riassume i risultati delle rilevazioni, evidenziando l'andamento delle prestazioni nell'anno corrente e il confronto

con i risultati conseguiti nei corrispondenti periodi degli anni precedenti.

Il Report Mensile Impegni include tabelle e grafici comparativi e consente, per ogni singolo KPI, di confrontare i valori relativi ai servizi erogati ai clienti Retail con quelli relativi ai servizi erogati agli Operatori alternativi.

Gli impegni n. 3 e n. 4 della Delibera n. 718/08/CONS sono successivamente diventati vincolanti con la Delibera n. 731/09/CONS.

L'Organo di vigilanza svolge con accuratezza l'attività di analisi degli indicatori di parità di trattamento inviati da Telecom Italia. Ogni mese, infatti, l'OdV approfondisce l'eventuale differenza delle performance tra il segmento Retail e Wholesale per ogni KPI (Key Performance Indicator) e nel caso emerga un vantaggio significativo verso l'Incumbent, solleva la questione a Telecom Italia, esigendo informazioni ed analisi che giustificano la diversa performance.

Negli ultimi anni, anche a seguito delle varie analisi eseguite, l'OdV ha maturato la convinzione che alcuni degli indicatori in essere non rispondano più alle esigenze di verifica della parità di trattamento. Pertanto più volte l'OdV ha espresso le sue riserve sull'attuale paniere degli indicatori auspicandone la revisione.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera 623/15/CONS ha annunciato l'avvio di un apposito procedimento per rivedere l'insieme dei KPI di parità di trattamento che dovranno, per esempio, comprendere i servizi in fibra ottica. Il procedimento istruttorio, avviato il 3 marzo 2016, ha lo scopo di rivisitare complessivamente il sistema di KPI di non discriminazione, in accordo a principi di semplificazione, non contraddittorietà ed uniformità e conformemente alle indicazioni della Raccomandazione della Commissione Europea sulla non discriminazione e le metodologie di costo dell'11 settembre 2013, così come previsto dall'art. 82, comma 1 della delibera n. 623/15/CONS.

L'anno 2016 oltre che per l'avvio del procedimento AGCom di rivisitazione dei KPI di parità di trattamento è stato caratterizzato anche dal progetto "Equivalence 2.0" avviato il 5 novembre 2015 da Telecom Italia con lo scopo di instaurare un Nuovo Modello di Equivalence che dovrebbe condurre TI Retail alla completa assimilazione ad un OAO (Other Authorized Operators) infrastrutturato nei suoi rapporti con le interfacce commerciali e tecniche di Open Access.

La fornitura dei servizi base di accesso dovrebbe, quindi, avvenire secondo gli stessi processi, sistemi e banche dati, permettendo un confronto oggettivo delle performance di Telecom Italia Retail e degli OAO.

Sulla scorta di quanto detto, Telecom Italia Retail acquisisce le seguenti componenti di accesso.

- Sulla rete in rame, TI Retail acquista la componente di accesso in Unbundling (ULL);
- Sulla rete in fibra con architettura Fiber to the Cabinet (FTTC), TI Retail acquista la componente di accesso in Sub Loop Unbundling (SLU);
- Sulle altre architetture di reti in fibra in modalità Fiber To The Distribution Point (FTTdp), Fiber to the Building (FTTB), Fiber to the Home (FTTH) acquista il servizio di accesso Virtual Unbundling Local Access (VULA);

Ne consegue che sia Telecom Italia sia gli OAO infrastrutturati per attivare una linea acquistano il servizio di accesso passivo (ULL, SLU e VULA) a cui poi aggiungono, ognuno per proprio conto, la specifica componente di configurazione. In tal modo, l'ordinativo di attivazione del servizio di accesso passivo è processato nella stessa identica catena di Delivery sia per Telecom Italia che per gli altri OAO, implementando di fatto un regime di "Full Equivalence" sui servizi base di accesso passivi.

Per quanto riguarda gli altri servizi Wholesale regolamentati per accesso alla rete fissa come il Bitstream ed il WLR (quindi prevalentemente acquistati da OAO non infrastrutturati) il NME prevede un regime di "Equivalence potenziato" rispetto al modello attuale, potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi qualificati come servizi base di accesso ed erogati in Full Equivalence. Per l'erogazione dei servizi in Equivalence potenziato, infatti, ai servizi base di accesso si aggiungeranno, in logica pienamente modulare, le ulteriori componenti necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di Telecom Italia.

Telecom Italia, inoltre, in relazione sia al procedimento AGCom sulla definizione di nuovi KPI di non discriminazione, sia alla realizzazione del Nuovo Modello di Equivalence, ha presentato all'Autorità una proposta di semplificazione degli indicatori di parità di trattamento basata sul nuovo modello. Il nuovo scenario, infatti, permette un più significativo confronto servizio per servizio, che per l'accesso passivo (ULL, SLU, VULA) avviene in regime di "Full Equivalence", mentre per i servizi attivi avviene in regime di c.d. "Equivalence potenziato".

Stando al Nuovo Modello di Equivalence, appare evidente che l'equiparazione di TIM ad un OAO ed il conseguente transito degli ordinativi Retail nella stessa catena di Delivery degli altri Operatori costituisce un decisivo miglioramento in ambito di non discriminazione. Tuttavia, l'OdV ha ritenuto opportuno sottolineare che la transizione non è priva di insidie dal punto di vista della parità di trattamento, avviando interlocuzioni sia con l'*incumbent* che con l'Autorità.

In tale logica, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato Telecom Italia in diverse audizioni, non solo per acquisire gli elementi necessari alla comprensione del contesto, ma anche per sottoporre le proprie osservazioni. In particolar modo, l'OdV ha chiesto chiarimenti relativamente alle modalità

di transizione degli ordinativi Retail nella “Nuova Catena di Delivery”, affermando la necessità della continuità del monitoraggio degli indicatori di non discriminazione anche nella fase di transitoria. Infatti, la migrazione degli ordinativi Retail nella nuova catena è iniziata il 1° novembre 2016 con una stima di completamento per metà del 2017, mentre l’avvio della migrazione degli ordinativi OAO è previsto a partire da luglio 2017 e comunque successivamente alla conclusione della migrazione degli ordinativi Retail. Il Consiglio, pertanto, in accordo con Telecom Italia, ha predisposto uno specifico piano di monitoraggio.

Nel corso della migrazione degli ordinativi, prima Retail e poi Wholesale, si possono creare diversi scenari, il peggiore dei quali vede la totalità degli ordinativi Retail transitare nella nuova catena mentre la totalità degli ordinativi Wholesale continuerebbe a transitare nella vecchia filiera. In tale situazione, non solo mancherebbe il termine di paragone per confrontare gli ordinativi Retail già migrati nella nuova catena, ma al diminuire degli ordinativi Telecom Italia nella vecchia catena di Delivery si svuoterebbe di significato il sistema di monitoraggio istituzionalizzato dalla Delibera 718/08/CONS. In tale estrema condizione il confronto delle performance Retail con quelle Wholesale non sarebbe garantito né dall’impianto della Delibera n. 718/08/CONS, basato sull’attuale modello di Equivalence, né da un nuovo set di indicatori basato esclusivamente sul Nuovo Modello di Equivalence.

Per evitare un indefinito periodo di assenza del confronto di parità di trattamento, l’OdV ha ideato un apposito monitoraggio del transitorio in cui agli indicatori della Delibera n. 718/08/CONS, validi fino alla conclusione del relativo procedimento AGCom ed alla conseguente delibera dei nuovi KPI di non discriminazione, sono affiancati anche gli OL transitati nella nuova catena di delivery e sono ricalcolati con le formule della Delibera n. 718/08/CONS.

In tal modo si garantisce la significatività degli indicatori della Delibera n. 718/08/CONS ed una vista supplementare orientata al Nuovo Modello di Equivalence. Tale monitoraggio sarà mantenuto fino all’entrata in vigore dei nuovi KPI di non discriminazione deliberati dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

La metodologia così definita permette il confronto tra gli ordinativi Retail NCD e gli ordinativi Wholesale transitanti nella vecchia catena di Delivery, garantendo continuità al monitoraggio degli indicatori di non discriminazione e di riflesso continuità all’azione di garanzia dell’Organo di vigilanza.

Per poter realizzare il confronto l’OdV, in collaborazione con Telecom Italia, ha identificato i punti di misura della nuova catena di Delivery corrispondenti, a meno di qualche approssimazione, ai morsetti della vecchia catena di Delivery degli ordinativi Wholesale, creando in tal modo degli indicatori “718 like”. Ciò premesso il sistema di monitoraggio del transitorio si articola nel seguente modo:

- Report mensile come da Delibera 718/08/CONS-,
- Report mensile indicatori “718 like”;
- Report mensile nuovi indicatori proposti da Telecom Italia;

L’impianto di monitoraggio così definito terminerà con la definizione dei nuovi KPI e della relativa gestione del transitorio da parte di AGCom.

Le interlocuzioni con l’AGCom si sono inserite nel procedimento sopra citato, “revisione complessiva del sistema di Key Performance Indicator di non discriminazione (KPI-nd)”, avendo come scopo la condivisione e la collaborazione sul tema degli indicatori di parità di trattamento e della confrontabilità degli indicatori stessi, sulla scia di una serie di incontri sul tema già in essere da alcuni anni.

L’Ufficio di vigilanza ha sottolineato all’Autorità l’importanza della definizione degli insiemi di riferimento sottostante i diversi indicatori. Tali insiemi di riferimento, su cui sono confrontate le performance Retail e Wholesale, dovrebbero essere i più omogenei possibile in termini di servizi, tipologia di Clienti e tipologia di attivazione (su linea attiva o su linea non attiva). Nel mondo Assurance, inoltre, il confronto dovrebbe tenere in considerazione la tipologia di guasto, contemplando esclusivamente i guasti di competenza Open Access, la cui area di intervento varia in funzione del servizio confrontato (servizio di accesso ULL, SLU passivo e servizi attivi).

5.5.2. Analisi dei KPI 2016

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 del paniere di Key Performance Indicators (KPI) sono periodicamente comunicate da Telecom Italia all’Autorità, agli OAO ed all’OdV.

Nel corso del 2016 Telecom Italia ha trasmesso all’Organo di vigilanza i consueti rapporti di avanzamento mensili sugli indicatori in oggetto, permettendo all’OdV di verificare eventuali disparità di trattamento tra i servizi erogati alla divisione Retail di Telecom Italia, ed i servizi forniti agli *Other Authorised Operator*.

L’OdV ha rilevato che i KPI di Assurance hanno mostrato una prestazione generalmente in favore degli OAO a meno di episodiche occasioni. Gli indicatori relativi al processo di Delivery hanno, invece, rivelato una realtà più variegata, che ha reso necessari diversi approfondimenti da parte dell’Ufficio di vigilanza. In particolare, gli indicatori riguardanti i tempi di Delivery Broadband e Fonia hanno riportato performance mediamente in favore di Retail, inducendo, in più occasioni, il Consiglio dell’Organo di vigilanza a richiedere

chiarimenti a Telecom Italia. Infatti, il 21 marzo 2016, il Board ha richiesto formalmente all'Incumbent di giustificare le prestazioni del mese di gennaio 2016 di alcuni indicatori, tra cui i tempi di attivazione, significativamente in favore della divisione Retail. La risposta dell'Operatore riconduce la differenza delle performance sia al diverso peso delle attivazioni con Linea Non Attiva (LNA) tra gli ordinativi Retail e Wholesale, sia alla presenza dei "Progetti Speciali" esclusivamente presenti nell'insieme degli *Other Licensed Operator*. Gli elementi informativi forniti da Telecom Italia confermano dunque la necessità di un riassetto dei KPI di non discriminazione al fine di pervenire ad un livello di comparabilità decisamente più soddisfacente di quello attualmente garantito dagli indicatori esistenti.

Gli indicatori di non discriminazione

Gli indicatori di non discriminazione vigenti assumono la struttura riportata in tabella. Essi sono composti da quattro aree in cui sono confrontati servizi considerati omologhi tra Retail e Wholesale. La tabella sotto riportata riassume gli insiemi di riferimento per ciascuna area.

KPI	TELECOM ITALIA	OAO	
KPI 1 - Delivery	KPI 1 - Delivery Fonia	Nuovi impianti / trasformazioni / traslochi	ULL, WLR, SHA
	KPI 1 Delivery Broadband Asimmetrico	Alice (Consumer)	Bitstream asimmm., Easy IP, progetti speciali
	KPI 1 Delivery Broadband Simmetrico	Nx2 Mbps S/HDSL	Bitstream Simm.
	KPI 1 Nuovo Processo di Delivery	Ordinativi non Realizzabili e Coda Unica	Ordinativi non Realizzabili e Coda Unica
KPI 2 - Assurance	KPI 2 - Assurance Fonia	Residenziale, Business Basic	ULL, WLR, SHA
	KPI 2 - Assurance Broadband	Alice	Bitstream asimmm., Easy IP
	KPI 2 - Assurance Broadband Simmetrico	Nx2 Mbps S/HDSL	Bitstream Simm.
KPI 3 - Disponibilità Servizi	KPI 3 _ Disponibilità Servizi Fonia	Fonia	ULL, WLR, SHA
	KPI 3 _ Disponibilità Servizi Broadband Asimm.	Alice (Consumer)	Bitstream asimmm., Easy IP
	KPI 3 _ Disponibilità Servizi Broadband Simm.	Nx2 Mbps S/HDSL	Bitstream Simm.
KPI 4 - disponibilità Sistemi Wholesale	KPI 4 _ Indisponibilità Sistemi per Delivery e Assurance Wholesale	"CPS, Shared Access,ULL LA,ULL LNA,ULL Virtuale,WLR LA,WLR LNA,Bit Asimmetrico,CVP/Bitstream Simmetrico,Easy IP,CPS,Shared Access ULL,ULL Virtuale,WLR,Bit Asimmetrico,CVP/Bitstream Simmetrico,Easy IP"	
	KPI 4 _ Disponibilità Sistemi di Interfaccia	CRM Wholesale, TTM OLO	

L'area KPI1 confronta le prestazioni fornite all'attivazione dei servizi Retail e Wholesale. L'area KPI2 concerne le prestazioni di Assurance ai Clienti Retail e Wholesale.

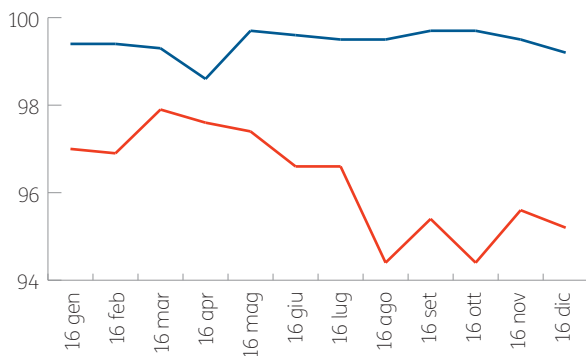
L'area KPI3 misura la disponibilità dei servizi (Fonia e Broadband) forniti alla divisione Retail e Wholesale.

L'area KPI4 fornisce una misura della disponibilità dei sistemi Wholesale come per esempio il CRM.

L'OdV, ogni mese analizza e confronta le prestazioni Retail e Wholesale considerando i valori puntali. I grafici sotto riportati riassumono l'andamento dell'anno 2016. In rosso le performance della divisione Retail ed in blu quelle Wholesale.

KPI1 - DELIVERY FONIA

% Rispetto Appuntamento (R)
% Rispetto della DAC

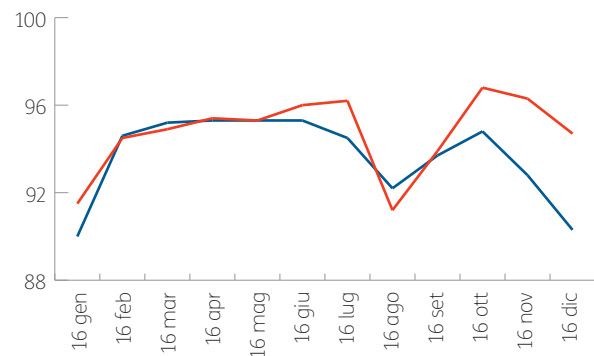


— Rispetto DAC - WHOLESALE
— Rispetto appuntamento - RETAIL

KPI1 Delivery Fonia - % Rispetto App.

L'indicatore confronta il rispetto dell'appuntamento per i Clienti Retail con il rispetto della DAC (Data Attesa Consegna) per i Clienti Wholesale. Nel 2016 l'indicatore è rimasto stabilmente in favore dei Clienti Wholesale.

% OL espletati
entro 20 giorni solari

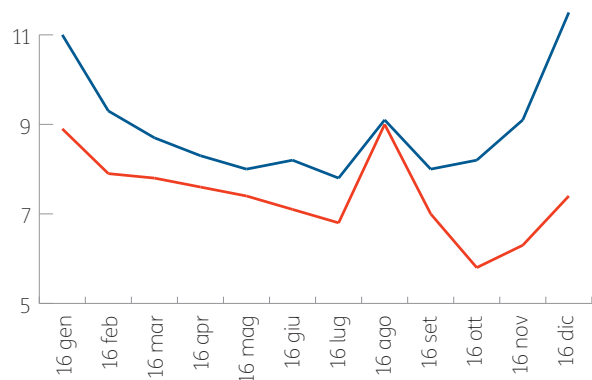


— Rispetto 20 gg solari - WHOLESALE
— Rispetto 20 gg solari - RETAIL

KPI1 Delivery - % OL espletati entro 20gg

L'indicatore confronta la percentuale di ordinativi di Fonia Retail espletati entro 20gg solari con gli omologhi ordinativi Wholesale. Nel corso del 2016 l'indicatore ha mostrato differenze contenute tra le performance Retail e Wholesale.

Tempi medi SPM OA
in giorni solari



— Tempo Medio (gg solari) lavorazione SPM-WHOLESALE

— Tempo Medio (gg solari) lavorazione SPM-RETAIL

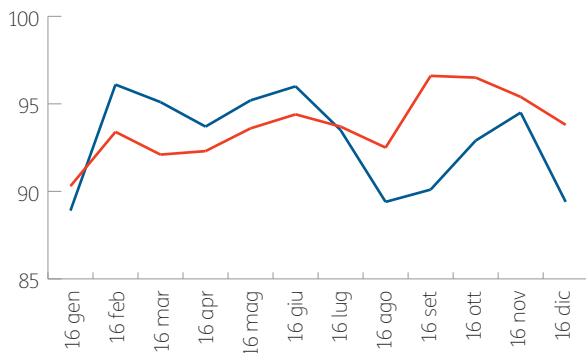
KPI1 Delivery - Tempi medi SPM OA in giorni solari

L'indicatore confronta i tempi di attivazione dei servizi "Fonia". Nel corso del 2016 l'indicatore è rimasto costantemente in favore della divisione Retail, mostrando differenze più significative ad inizio e fine anno.

Per quanto riguarda quest'ultimo indicatore recante i "Tempi medi SPM in giorni solari", i rilievi mossi dall'OdV circa gli scostamenti rilevati ad inizio anno a favore del segmento Retail di Telecom Italia sono stati riscontrati da quest'ultima adducendone a motivazione la presenza, nel segmento Wholesale, degli OL per progetti speciali. Per quanto riguarda invece le ancor più marcate differenze rilevate a fine anno sono attualmente in corso ulteriori attività di approfondimento.

KPI1 - DELIVERY BROADBAND

% OL espletati entro 10 gg solari
SENZA intervento

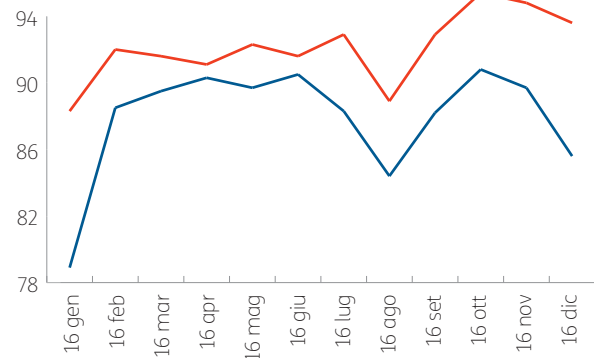


— Rispetto 10 gg solari senza intervento - WHOLESALE
— Rispetto 10 gg solari senza intervento - RETAIL

KPI1 Delivery Broadband - % OL espletati entro 10gg

L'indicatore nel corso del 2016 ha mostrato differenze contenute tra i due segmenti.

% OL espletati entro 20 gg solari
CON intervento

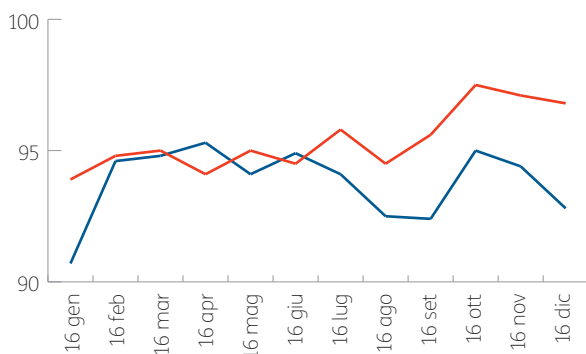


— Rispetto 20 gg solari con intervento - WHOLESALE
— Rispetto 20 gg solari con intervento - RETAIL

KPI1 Delivery Broadband % OL espletati entro 20gg

L'indicatore è rimasto costantemente in favore della divisione Retail, generalmente con differenze ridotte.

% OL espletati entro 30 gg solari
CON intervento

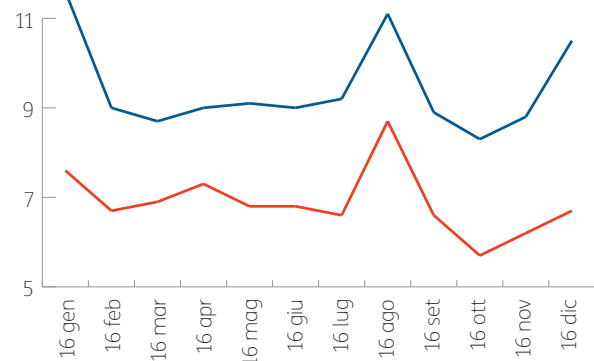


— Rispetto 30 gg solari con intervento - WHOLESALE
— Rispetto 30 gg solari con intervento - RETAIL

KPI1 Delivery Broadband % OL espletati entro 30 gg

L'indicatore nell'arco del 2016 ha mostrato differenze contenute tra i due segmenti.

Tempo medio lavorazione SPM
in giorni solari



— Tempo Medio (gg solari) SPM-WHOLESALE
— Tempo Medio (gg solari) SPM-RETAIL

KPI1 Delivery Broadband % Tempo medio di lavorazione in gg solari

L'indicatore ha mostrato per tutto il 2016 prestazioni in favore della divisione Retail.

Per quanto riguarda quest'ultimo indicatore recante i "Tempi medi SPM in giorni solari", i rilievi mossi dall'OdV circa gli scostamenti rilevati ad inizio anno a favore del segmento Retail di Telecom Italia sono stati riscontrati da quest'ultima adducendone a motivazione la presenza, nel segmento Wholesale, degli OL per progetti speciali ed il maggior peso delle attivazioni con linea attiva rispetto al segmento Retail. Per quanto riguarda invece le ancor più marcate differenze rilevate a fine anno sono attualmente in corso ulteriori attività di approfondimento.

KPI1 - 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 a favore di Wholesale.

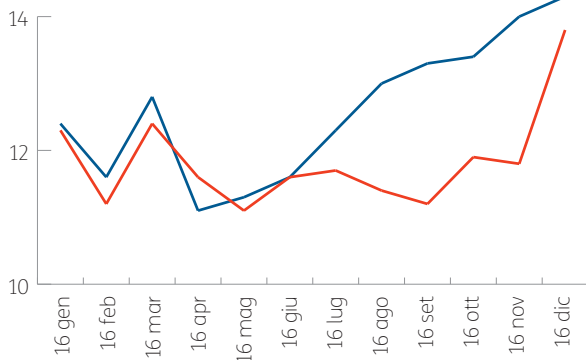
A dicembre, la percentuale degli OL in coda Unica risolti è pari allo 0,2% per Retail ed allo 0,6% per Wholesale.

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 2016, il valore degli Ordinativi Retail, rimasti in coda per un periodo inferiore ai 60 giorni, si mantiene mediamente intorno al 89%. Lo stesso indicatore per Wholesale fornisce un valore del 99%.

KPI2 - ASSURANCE FONIA

Tempi medi
Assurance Fonia

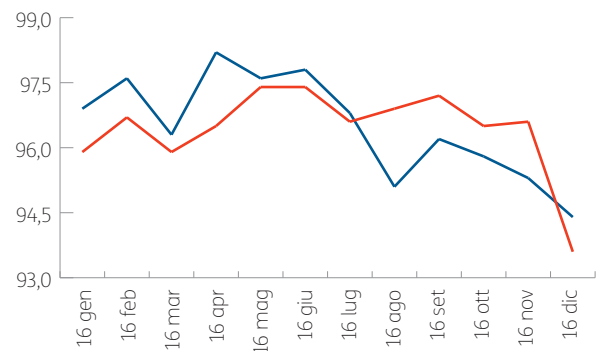


— Tempi Medi (hh lav.) - WHOLESALE
— Tempi Medi (hh lav.) - RETAIL

KPI2 Assurance Fonia - Tempi medi di riparazione

L'indicatore ha mostrato differenze generalmente contenute tra le performance Retail e quelle Wholesale

% TT risolti entro 2° giorno
lavorativo da segnalazione

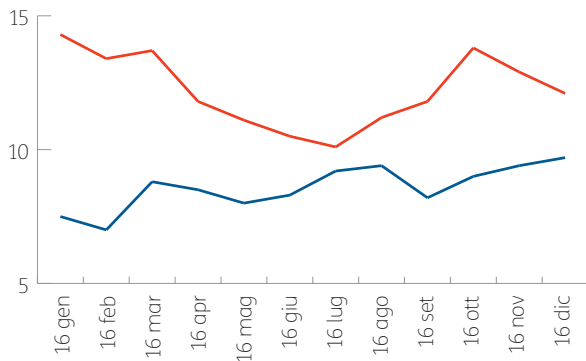


— % TT risolti entro 2o giorno lav. - WHOLESALE
— % TT risolti entro 2o giorno lav. - RETAIL

KPI2 Assurance Fonia - % TT risolti entro il 2° giorno lavorativo

L'indicatore ha mostrato differenze contenute tra le performance Retail e quelle Wholesale

% TT ripetuti
entro 30 giorni

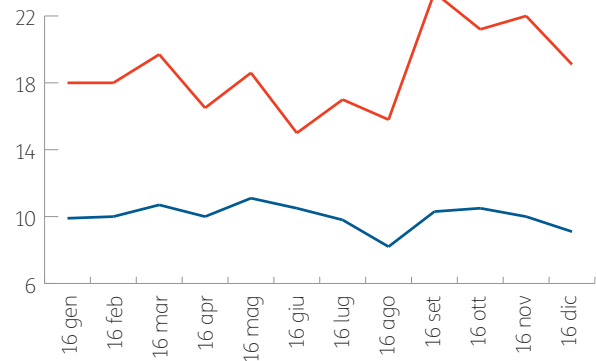


— % TT ripetuti entro 30 gg - WHOLESALE
— % TT ripetuti entro 30 gg - RETAIL

KPI2 Assurance Fonia - % ripetuti 30gg

Nel corso del 2016 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di Wholesale.

% Circuiti
Reclamanti



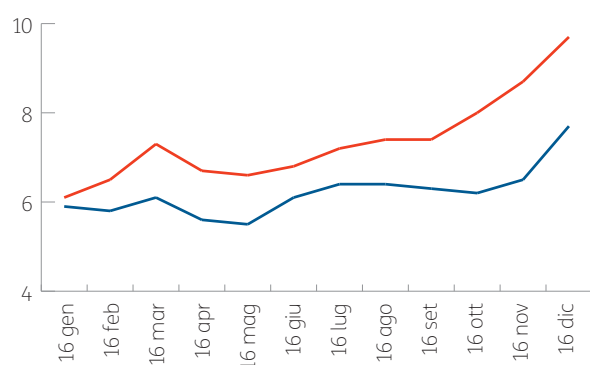
— % Circuiti Reclamanti - WHOLESALE
— % Circuiti Reclamanti - RETAIL

KPI2 Assurance Fonia - % circuiti reclamanti

Nel corso del 2016 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di Wholesale.

KPI2 - ASSURANCE BROADBAND ASIMMETRICO

Tempi Medi
(hh lavorate)

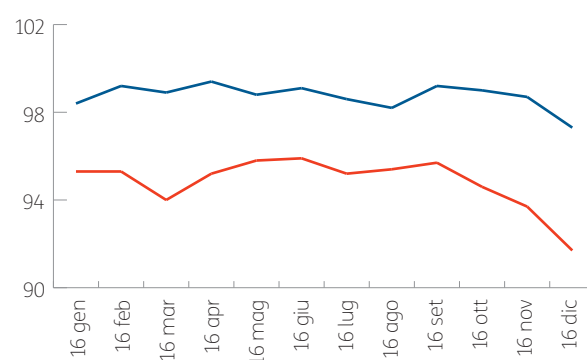


— Tempi Medi (hh lav.) - WHOLESALE
— Tempi Medi (hh lav.) - RETAIL

KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico - Tempi medi di riparazione

Nel corso del 2016 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di Wholesale.

% guasti risolti entro 2° giorno
lavorativo da segnalazione

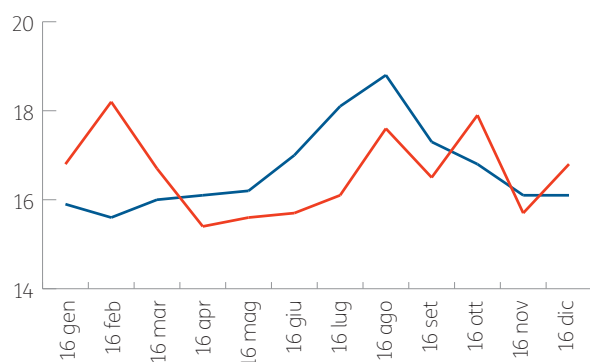


— % TT risolti entro 2o giorno lav. - WHOLESALE
— % TT risolti entro 2o giorno lav. - RETAIL

KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico - % TT risolti entro 2° giorno di lavorazione

L'indicatore ha mostrato performance costantemente in favore del segmento Wholesale

% guasti ripetuti
entro 30 giorni

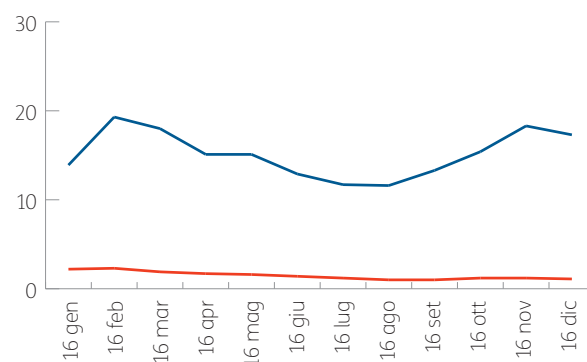


— % TT ripetuti entro 30 gg - WHOLESALE
— % TT ripetuti entro 30 gg - RETAIL

KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico - % TT ripetuti entro 30 gg

L'indicatore considera i Trouble Ticket (TT) aperti sulle linee Bitstream ed i TT di tipo Broadband aperti sulle linee Alice Retail. Il confronto risente del fatto che i guasti sulla rete di accesso del Retail si distribuiscono tra Fonia ed Broadband abbattendo la percentuale dei ripetuti ADSL del segmento Retail.

% guasti aperti
entro 14 giorni da attivazione

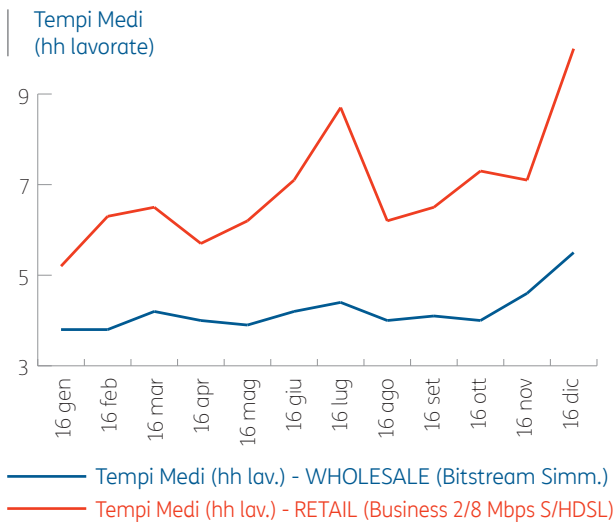


— % TT aperti entro 14 gg da attivazione - WHOLESALE
— % TT aperti entro 14 gg da attivazione - RETAIL

KPI2 Assurance Broadband Asimmetrico - Percentuale guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

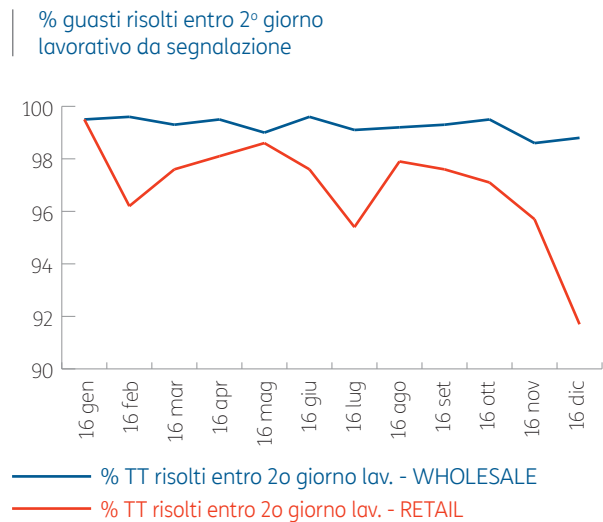
La formula di calcolo (TT 14gg/ TT totali) è poco significativa. L'OdV ha più volte sottolineato che sarebbe più appropriato raffrontare i TT aperti entro 14 giorni al numero degli ordinativi di attivazione.

KPI2 - ASSURANCE BROADBAND SIMMETRICO



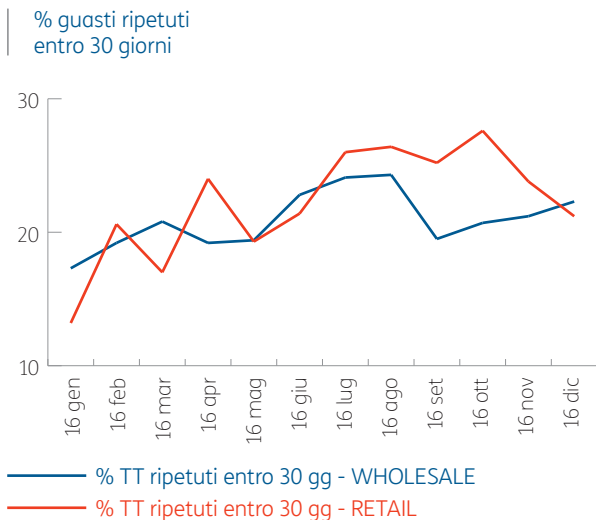
KPI2 Assurance Broadband Simmetrico - Tempi medi di riparazione

Nel corso del 2016 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di Wholesale.



KPI2 Assurance Broadband Simmetrico - % guasti risolti entro il 2° giorno lavorativo

Nel corso del 2016 l'indicatore ha mostrato costantemente performance in favore di Wholesale.



KPI2 Assurance Broadband Simmetrico - % guasti riparati entro 30 giorni

Nel corso dell'anno occasionalmente l'indicatore ha mostrato performance in favore della divisione Retail. L'OdV ha chiesto chiarimenti a Telecom Italia che ha spiegato le differenze con l'esiguità dei volumi del segmento Retail che provoca un andamento oscillatorio tipico dei campioni piccoli.

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, superiori al 99%.

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%.

Certificazione

Allo scopo di fornire, a tutela degli OAO, adeguate garanzie circa la veridicità delle risultanze che emergono dai KPI, l'assenza di errori nei processi di costruzione degli indicatori, e l'affidabilità delle informazioni veicolate dal sistema di monitoraggio, l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia di predisporre, con la Determinazione n. 6/2009 del 3 giugno 2009, un meccanismo di certificazione dei dati relativi ai KPI, delle loro metodologie di calcolo e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai data base di Telecom Italia.

Quanto sopra è finalizzato a garantire che la rappresentazione dell'andamento qualitativo dei processi di lavorazione di Open Access possa godere di un sufficiente grado di affidabilità.

Telecom Italia, nell'accogliere le richieste formulate dall'Organo di vigilanza, ha realizzato un apposito "datawarehouse" contenente i dati elementari necessari per il calcolo degli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni in argomento.

Nel corso del 2010 Telecom Italia ha sviluppato il progetto di certificazione, sotto la costante supervisione dell'Organo di vigilanza. L'Università degli Studi di Catania ha validato l'architettura informatica in cui sono custoditi i dati, che vengono archiviati su un database "protetto" in modo da garantire la non modificabilità dei medesimi e consentire la certificazione degli accessi e la

registrazione di tutte le attività compiute su di esso.

Infine, sono stati approntati gli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori; l'Università degli Studi di Catania ha svolto il ruolo di certificatore della correttezza di tali algoritmi, e dell'esecuzione dei meccanismi di replica dei dati sul citato "datawarehouse", portando a termine le verifiche, con riferimento al primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da Telecom Italia, ed al secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OAO.

Il 2016 ha visto Telecom Italia rinnovare profondamente i propri sistemi informativi ed i propri database. In particolare tutta la reportistica Open Access è migrata sul nuovo datawarehouse Opera ed i quattro sistemi precedentemente utilizzati (Delfi/N@utilus/Lido Fonia/Nautilus AWOI) sono in corso di dismissione.

I dati relativi ai Report KPI del 2016 hanno quindi trovato la loro naturale continuità di produzione sul sistema Opera, mentre i dati dei DB "Protetti" sono stati messi a disposizione in un ambiente non accessibile attraverso i privilegi attribuiti alle normali utenze Open Access.

Parallelamente, visti i nuovi sviluppi, è stato possibile realizzare un automatismo di confronto dei record elementari estratti dal DB "protetto" con quelli estratti dal database utilizzato per la costruzione dei KPI. In tal modo si supera la necessità di eseguire il confronto su un campione significativo perché lo si può effettuare agevolmente sull'intera popolazione. Un altro vantaggio portato dal rinnovamento consiste nella simultaneità del caricamento dei dati elementari, provenienti dai sistemi operativi NGOM e TTM ARS, sui due database (DB "protetto" e DB operativo) in modo da eliminare le differenze dovute esclusivamente ai diversi momenti di aggiornamento, focalizzandosi sulle eventuali differenze dovute a errori o manipolazioni.

L'Ufficio di vigilanza ha pertanto condotto, congiuntamente con rappresentanti della Funzione Open Access, le attività di verifica previste per la certificazione dei dati dell'anno 2016.

Tali verifiche prevedono l'estrazione dai sistemi di Telecom Italia degli Ordinativi di Lavoro (differenziati per Fonia Retail e Wholesale, Broadband Retail e Wholesale) e dei Trouble Ticket e nella successiva comparazione tra tali dati ed i corrispondenti dati provenienti dal database "protetto".

Per l'anno 2016, vista la possibilità di eseguire il confronto sulla totalità dei dati e non solo su un campione statisticamente significativo, sono stati analizzati complessivamente 2.103.050 Ordinativi di Lavoro e 14.593.800 Trouble Ticket, per complessivi 16.696.850 elementi.

Dalle verifiche effettuate non sono emerse differenze tra i dati estratti dal database “protetto” e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI.

Key Performance Objectives

Il Gruppo di Impegni n. 3 di Telecom Italia di cui alla Delibera AGCom 718/08/Cons, “Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM” prevedeva da parte di Telecom Italia la creazione di un sistema di monitoraggio che indicasse “i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra Key Performance Indicator (KPI) e Key Performance Objectives (KPO), questi ultimi individuati da Telecom Italia di concerto con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni”.

Nel 2015 l’OdV, ritenendo importanti 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 a definire il massimo intervallo di fluttuazione al di fuori del quale le performance possano considerarsi anomale. Lo scopo era quello di rafforzare l’efficacia del monitoraggio e l’obiettività del giudizio espresso in merito alle prestazioni degli indicatori stessi.

La metodologia individuata è stata giudicata promettente dall’OdV e trasmessa a Telecom Italia ed alla Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. A partire dal mese di Gennaio 2016, Telecom Italia, in accordo con l’OdV, ha avviato una sperimentazione del metodo identificato dall’Università di Catania, calcolando oltre ai KPI, in ottemperanza al Gruppo di Impegni n°4, anche i relativi KPO.

La fase sperimentale ha mostrato alcuni limiti nell’applicazione della metodologia in oggetto ai KPI della delibera n. 718/08/CONS riconducibili, in ultima analisi, alla disomogeneità degli insiemi di riferimento su cui sono calcolati i KPI. Infatti, gli attuali indicatori confrontano insiemi di servizi con caratteristiche molto diverse fra loro, generando, in alcuni casi, indicatori di parità (performance Retail vs performance Wholesale) con varianza molto elevata. In tale situazione l’intervallo di “equivalenza” risulta molto ampio e poco indicativo ai fini pratici. L’OdV ha, pertanto, deciso di avvalersi dell’Università di Catania per procedere ad un “*fine tuning*” della metodologia, con lo scopo di rendere il “corridoio di equivalenza” meno sensibile alla eccessiva variabilità degli indicatori, prevedendo pertanto sia un’apposita metodologia per il trattamento degli indicatori “*outlier*” sia un approccio statistico in grado di garantire un continuo aggiornamento del data-set oggetto di comparazione (focalizzazione solo sugli ultimi 18 mesi). Il metodo identificato verifica, in particolare, la condizione di normalità dei campioni statistici oggetto di comparazione e laddove non fosse rispettata procede ad eliminare gli “*outlier*” individuati dal “Grubbs test”, fino al ripristino della gaussianità.

Guardando in prospettiva non si può trascurare che il Nuovo Modello di Equivalence e la definizione di nuovi indicatori di non discriminazione da parte dell’Autorità richiederà una nuova metodologia per l’individuazione di appropriati e più soddisfacenti Key Performance Indicators. Relativamente alla fornitura dei servizi di accesso, processati per Retail e Wholesale in un’unica catena, si potranno pertanto individuare nuovi KPO, altamente affidabili in termini di significatività delle comparazioni, utilizzando eventualmente una “statistica test Z” per individuare il corridoio di equivalenza all’interno del quale le performance Retail e Wholesale si potranno considerare statisticamente paritarie.

5.6. LO SVILUPPO DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

5.6.1. 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 (programmi e consuntivi trimestrali).

L’OdV attua un monitoraggio attento e continuo dei documenti pubblicati da Telecom Italia al fine di accertare l’effettivo rispetto dei principi di parità di trattamento e di trasparenza dell’informazione relativa ai piani di sviluppo della rete di accesso. Ciò riveste particolare importanza in una fase, come l’attuale, caratterizzata da ingenti investimenti da parte di Telecom Italia per la realizzazione di infrastrutture di rete ultra broadband.

Lo sviluppo della rete fissa di accesso si attua attraverso tre direttrici:

- realizzazione di nuove lottizzazioni: interventi di ampliamento della rete di accesso per servire nuovi edifici;
- estensione della copertura broadband: si attua con interventi finalizzati ad aumentare la diffusione territoriale dei servizi xDSL;
- sviluppo della rete NGAN (Next Generation Access Network): interventi volti ad estendere sul territorio le aree servite dalla rete di accesso in fibra ottica di nuova generazione (copertura ultra broadband).

Nella figura 1 è riportato il consuntivo al 31 dicembre 2016 degli interventi per ognuna delle suindicate direttrici di sviluppo evidenziando il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato nel corso dei primi mesi dell’anno. Di seguito sono sintetizzati brevemente i risultati ottenuti.

5.6.2. Lo sviluppo della rete di accesso per servire le nuove lottizzazioni

Il piano di sviluppo definito da Telecom Italia per il triennio 2016-2018 (pubblicato ad aprile 2016) prevede la connessione di 66.000 nuove unità immobiliari (U.I.) da cablare secondo il seguente programma:

Tabella 1 – Sviluppo della rete in rame per nuove lottizzazioni nel triennio 2016 -2018

	Incremento 2016	Incremento 2017	Incremento 2018	Totale incremento 2016-2018
N° U.I. previste	22.000	22.000	22.000	66.000

Il consuntivo del 2016 ha registrato risultati inferiori a quanto previsto dal piano tecnico annuale (- 21,2%).

5.6.3. Lo sviluppo della copertura della rete broadband

Il piano di sviluppo definito da Telecom Italia per il triennio 2016-2018 prevede l'equipaggiamento di 181 nuove centrali con DSLAM IP per la fornitura di servizi fino a 20Mb/s.

Si segnala il fatto che a partire dal 2° semestre del 2013, il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha emesso 12 bandi su base regionale nell'ambito del Piano Nazionale Larga Banda, tramite INFRATEL, individuata come soggetto attuatore e assegnatario dei fondi previsti.

I bandi ad oggi emessi sono relativi a 12 Regioni: Lazio, Liguria, Marche, Campania, Emilia-Romagna, Umbria, Calabria, Veneto, Sicilia, Toscana, Molise e Abruzzo.

Telecom Italia ha partecipato a tutti i bandi finora emessi, ad eccezione di quello per la regione Liguria e si è aggiudicata i bandi per le regioni Lazio, Campania, Calabria, Veneto, Sicilia, Toscana mentre il bando relativo alla regione Molise non è stato aggiudicato. Le attivazioni delle sedi oggetto dei Bandi sono state completate per Campania e Calabria e sono in corso nelle altre regioni.

Il Piano è pertanto basato prevalentemente sull'attivazione di centrali derivanti dai Bandi del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) relativi alle regioni da completare, da accordi stipulati con la Pubblica Amministrazione Locale (es. accordo con Provincia Autonoma di Bolzano) e da contratti di acquisizione di tratte in fibra ottica stipulati con società in-house della Pubblica Amministrazione (Insiel in Friuli Venezia- Giulia, Lepida in Emilia-Romagna).

A fine 2018 Telecom Italia intende estendere la copertura dei servizi Larga Banda al 99,5% della popolazione. La tabella che segue riassume lo sviluppo temporale nel triennio 2016-2018 in termini di nuove centrali e nuovi comuni coperti.

Tabella 2 – Sviluppo della copertura della rete broadband per il triennio 2016 -2018

	Consistenza 2015	Incremento 2016	Incremento 2017	Incremento 2018
Numero Centrali attive	9.597	86	69	26
Numero Comuni coperti	7.693	32	57	5

I risultati registrati alla fine del 2016 sono inferiori alle attese sia per quanto riguarda il numero di nuovi comuni coperti (-40,6%) sia per il numero di nuove aree di centrale servite (-22,1%).

5.6.4. Lo sviluppo della rete ultra broadband di nuova generazione (NGAN)

Il piano di sviluppo “autonomo” (al netto dei progetti finanziati dal MISE e al netto dell’acquisizione di fibra ottica in accesso in modalità IRU da altri soggetti), pubblicato da Telecom Italia ad agosto 2016, prevedeva per il 2016 il proseguimento delle attività di realizzazione della rete ottica di nuova generazione, avviando i lavori in ulteriori 850 aree di centrale in aggiunta alle 924 di fine 2015, fino ad interessare 575 città/aree metropolitane.

Nel triennio 2016-2018 è prevista l’estensione della copertura anche su:

- ulteriori aree di centrale presenti nelle 387 città avviate a fine 2015;
- ulteriori aree di centrale in altre 1.546 città al 2017 e in altre 1.248 città al 2018, per raggiungere complessivamente 3.756 città.

Nei 3.756 comuni che si prevede di coprire a fine 2018 sarà sviluppata prevalentemente l’architettura FTTCab.

In 30 comuni è in corso di sviluppo anche l’architettura FTTH, con copertura di aree armadio già servite precedentemente in architettura FTTCab; in particolare a Milano si prosegue con lo sviluppo già avviato negli anni scorsi, così come per 7 comuni (Bari, Bologna, Catania, Genova, Roma, Torino e Venezia) dove sono state già realizzate UI passed in secondaria nel corso del 2011.

A partire dal 2013, il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha emesso alcuni bandi su base regionale sia nell'ambito del "Piano Digitale Banda Ultra Larga" sia nell'ambito del "Piano Nazionale Larga Banda", tramite INFRATEL, individuata come soggetto attuatore e concedente dei fondi pubblici previsti. I bandi per la Banda Ultra Larga finora pubblicati da MISE/Infratel sono relativi a 7 Regioni: Campania, Molise, Calabria, Puglia, Basilicata, Lazio e Sicilia. Telecom Italia ha partecipato ai 7 bandi e ne risulta aggiudicataria. I bandi per la Banda Larga finora pubblicati da MISE/Infratel sono relativi a 12 Regioni. Telecom Italia si è aggiudicata 6 Bandi, dove ha proposto per un sottoinsieme di località una soluzione Ultra Broad Band: Calabria, Campania, Lazio, Sicilia, Toscana e Veneto.

La seguente tabella riporta il piano di avanzamento degli interventi nel periodo 2016 – 2018, secondo l'ultima versione del Piano Tecnico pluriennale e tenendo conto del contributo dovuto alle realizzazioni previste dai bandi MISE/Infratel.

Tabella 3 – Consistenze ed incrementi delle U. I. da collegare con rete NGAN nel periodo 2016 – 2018

	Consistenza 2014	Incremento 2015	Incremento 2016	Incremento 2017	Consistenza 2017
N° comuni	1.051	954	1.546	1.248	4.799
di cui da piano Gdl 6	387	575	1.546	1.248	3.756
di cui da piano BUL	664	379	-----	-----	1.043
N° aree di centrale	1.804	1.185	1.295	2.233	5.161
di cui da piano Gdl 6	924	850	1.295	2.233	3.946
di cui da piano BUL	880	335	-----	-----	1.215
N° U.I. "passed" in primaria	11.254.613	4.556.222	4.029.788	2.540.397	22.381.021
di cui da piano Gdl 6	8.396.311	2.121.475	4.029.788	2.540.397	17.087.972
di cui da piano BUL	2.858.302	2.434.747	-----	-----	5.293.049
di cui "passed" anche in secondaria	899.386	250.759	1.129.091	1.459.574	3.738.810
di cui da piano Gdl 6	715.775	250.041	1.129.091	1.459.574	3.554.481
di cui da piano BUL	183.611	718	-----	-----	184.329
N° U.I. connected FTTH	419.278	480.722	1.122.366	1.252.912	3.275.278
di cui da piano Gdl 6	415.519	341.790	1.081.446	1.252.912	3.091.667
di cui da piano BUL	3.75	138.932	40.920	-----	183.611

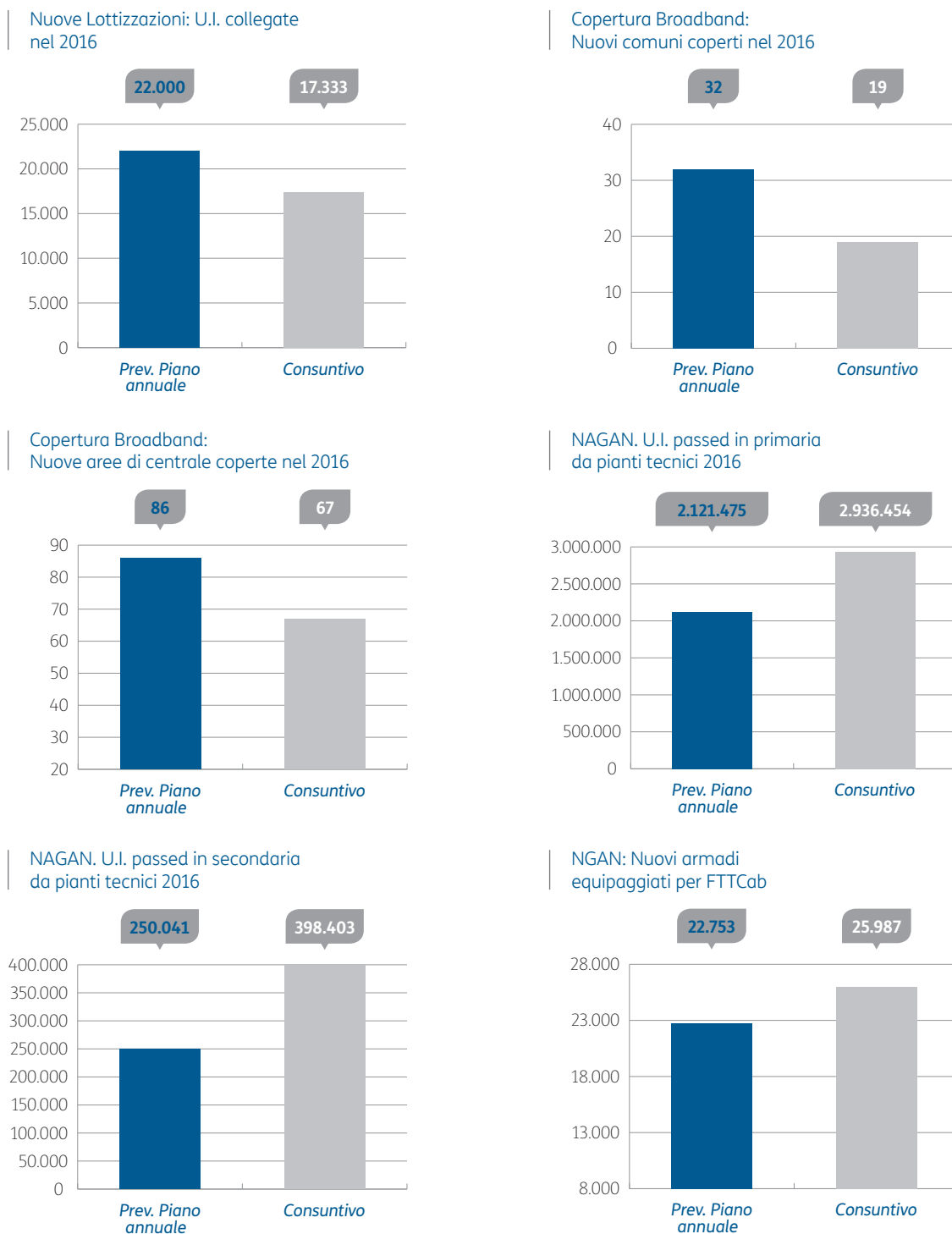
Nella tabella 4 è riportato l'elenco dei 30 comuni che sono stati interessati dallo sviluppo della rete NGAN in configurazione FTTH nel corso del 2016.

Tabella 4 – Elenco dei 30 comuni con sviluppo della rete FTTH realizzato nel corso del 2016

30 comuni con sviluppo FTTH					
Ancona	Catania	Modena	Parma	Reggio Emilia	Trento
Bari	Firenze	Monza	Perugia	Roma	Trieste
Bergamo	Genova	Napoli	Pescara	Salerno	Venezia
Bologna	Messina	Padova	Prato	Siena	Verona
Brescia	Milano	Palermo	Reggio Calabria	Torino	Vicenza

L'analisi dei risultati consuntivati alla fine del 2016 mostra un netto superamento degli obiettivi fissati dal piano annuale sia per le U.I. passed in primaria (+38,4%) sia per le U.I. passed raggiunte in secondaria (+59,3%). Per quanto riguarda lo sviluppo della rete NGAN FTTCab, si evidenzia che il numero di armadi su cui è stata installata l'ONU nel corso del 2016 è superiore a quanto previsto dai piani tecnici (+14,2%).

Figura 1 - Consuntivi al 31 dicembre 2016 dei progetti attuati per lo sviluppo della rete fissa di accesso



5.7. LA QUALITÀ DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

5.7.1. 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;
- garantire la continuità del servizio per i clienti già attivi, rimuovendo le cause di un più elevato tasso di guasto e intervenendo, anche in via preventiva, sulle parti di rete più critiche.

Il Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso 2016, pubblicato il 30 dicembre 2015, ha delineato alcuni piani di azione che, in continuità con le edizioni degli anni precedenti, 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. Sono stati inoltre previsti interventi di manutenzione straordinaria sui pressurizzatori e azioni di risanamento di intere 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.

5.7.2. Interventi attuati nell'ambito del processo di assurance

Nella figura 1 è riportato in forma grafica il consuntivo a fine 2016 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 a fine anno. Di seguito sono sintetizzati brevemente i risultati ottenuti.

Progetto di bonifica “On-Going”

Il programma “On going” per il 2016 prevedeva la bonifica di 22.500 linee (stesso obiettivo del 2015). Il consuntivo del 2016 si è chiuso con un numero totale d'interventi realizzati da inizio anno superiore al previsto (+8,3%). Il progetto si proponeva inoltre di realizzare una serie di attività 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. Tali attività sono state 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 nel corso dell'anno è stato superiore alle attese (+19,6%).

Progetto di manutenzione degli armadi ripartilinea

Il programma 2016 prevedeva per l'attività di revisione ciclica degli armadi ripartilinea un totale di 72.949 interventi (di poco inferiore a quanto era pianificato per il 2015), mentre gli armadi da bonificare erano 7.590 (2,7% in meno rispetto al 2015). Il consuntivo dell'anno si è chiuso con risultati in linea con le aspettative per quanto riguarda la revisione ciclica, mentre sono stati ampiamente superati gli obiettivi del programma di bonifica (+70,4%).

Progetto di manutenzione dei pali

Il programma annuale si poneva come obiettivo la revisione ciclica di 1.000.000 pali e la sostituzione di 120.000 (come l'anno precedente). Per la conduzione delle attività si è continuato a far uso dello strumento (denominato X-Poles) che consente di effettuare la misurazione oggettiva dello stato di marcescenza dei pali. Nei corso del 2016 sono stati eseguiti un numero di interventi superiore alle attese sia per quanto riguarda la revisione ciclica (+20,7%) sia relativamente alla sostituzione dei pali (+8,5%).

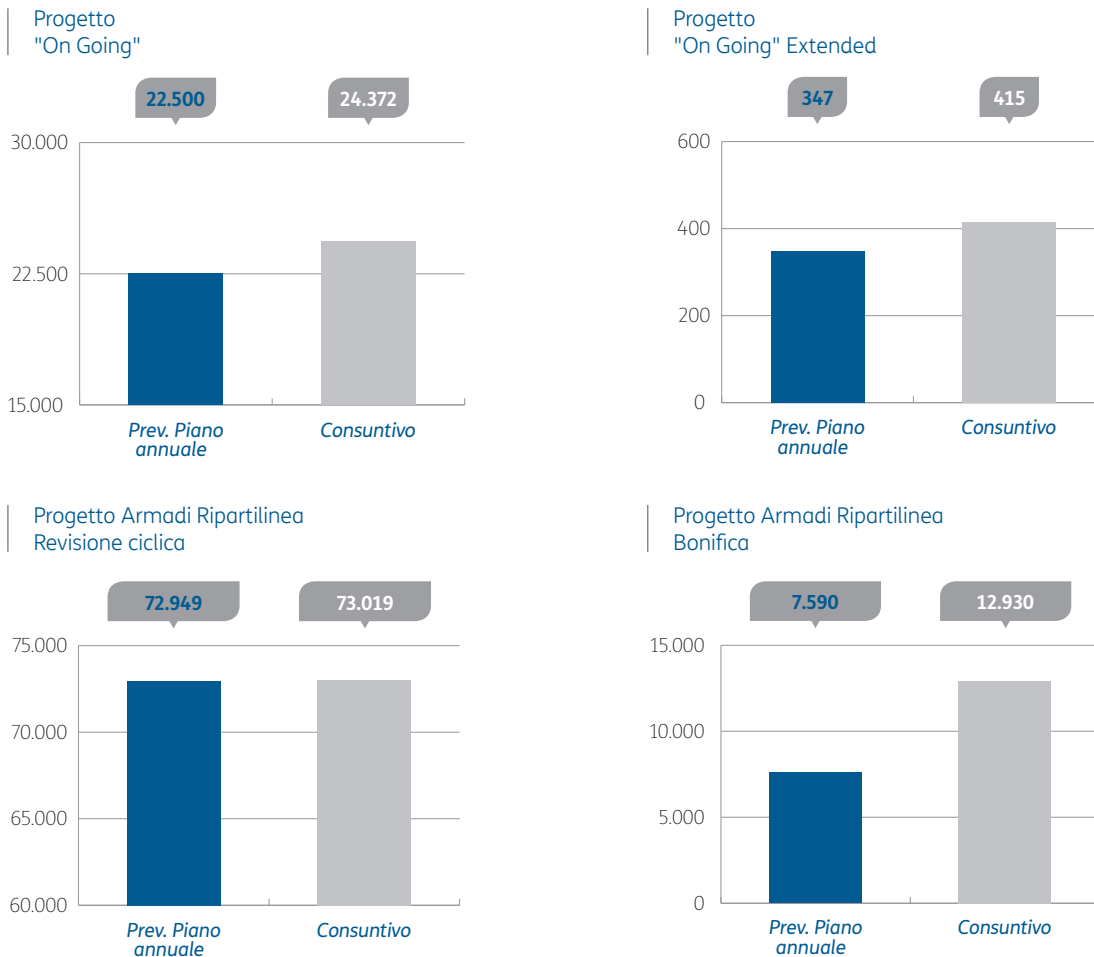
Progetto di manutenzione dei pressurizzatori

Il Piano prevedeva in tutto per il 2016 290 sostituzioni di stazioni di pressurizzazione obsolete (-38% rispetto al numero di interventi pianificati nel 2015). Sebbene l'attività sia stata avviata con notevole ritardo per problemi connessi ai tempi necessari all'indizione della gara per la fornitura e posa in opera dei pressurizzatori, il consuntivo di fine anno si è chiuso con risultati superiori agli obiettivi previsti (+33,3%).

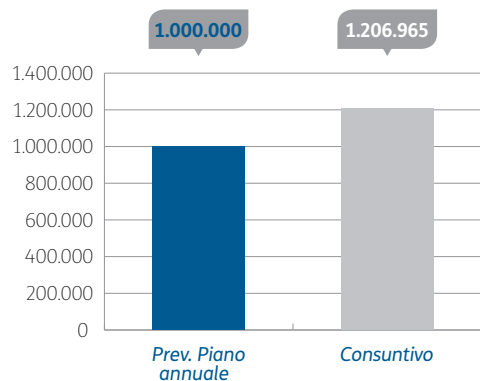
Progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame

Il progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame si proponeva per il 2016 di rinnovare 17.241 km-coppia della rete di accesso in rame (obiettivo invariato rispetto al piano 2015). Nel corso dell'anno risulta bonificato un numero di Km-coppia superiore al previsto (+7,7%).

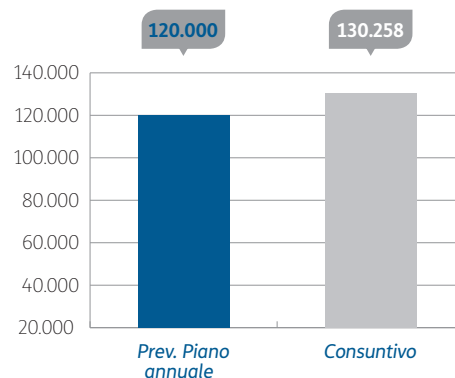
Figura 1 – Consuntivo 2016 dei progetti sviluppati nell'ambito del processo di assurance



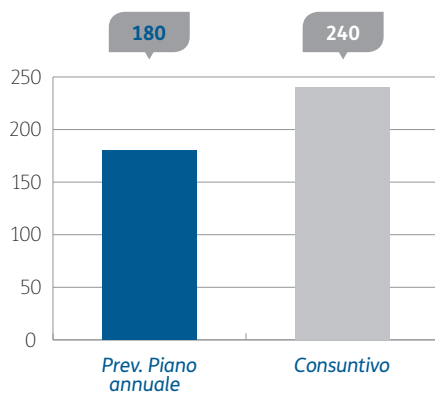
Progetto Pali
Revisione ciclica



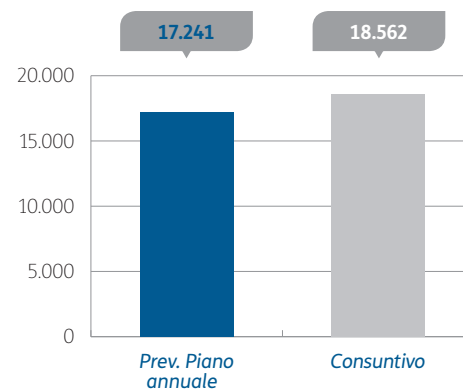
Progetto Pali
Sostituzione



Progetto Sostituzione
stazioni di pressurizzazione



Progetto Bonifica
rete in rame



5.7.3. Interventi attuati nell'ambito del processo di delivery

Progetto di desaturazione della rete fissa di accesso

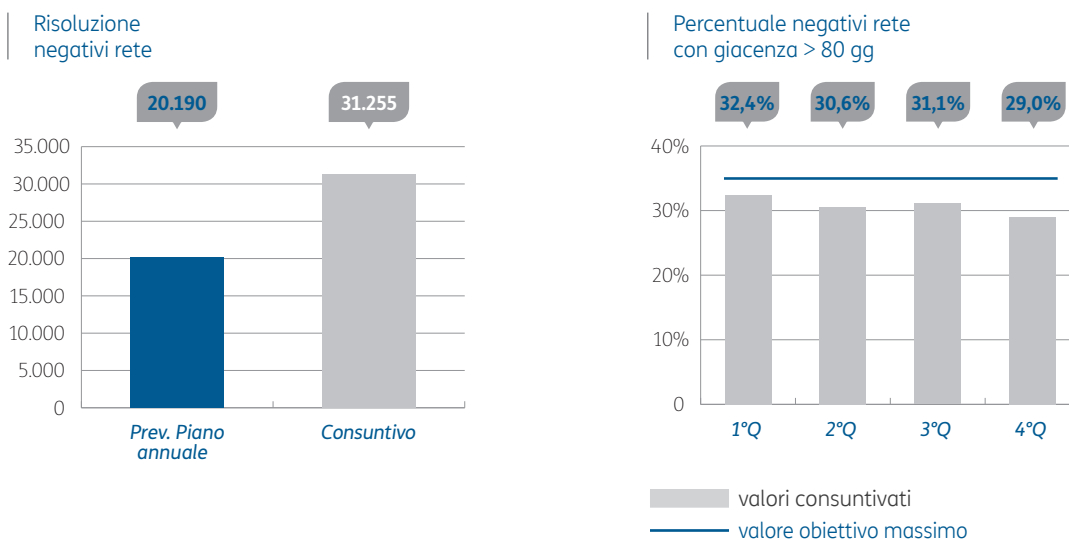
Per quanto riguarda i progetti di desaturazione della rete fissa di accesso, anche per il 2016 è stata posta particolare attenzione sui seguenti indicatori:

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

Per quest'ultimo indicatore, è stato fissato un obiettivo tale per cui i negativi rete che risultano giacenti da un periodo di tempo superiore ad 80 giorni devono rappresentare meno del 35% della consistenza totale (limite invariato rispetto al 2015). Alla fine del 2016 la percentuale di negativi rete con anzianità superiore agli 80 giorni risultava pari al 29% (margine di 6 punti percentuali rispetto al limite).

Il piano 2016 prevedeva di risolvere complessivamente 20.266 negativi rete (valore di poco inferiore all'obiettivo 2015). Il numero di negativi rete complessivamente risolti nel corso dell'anno risulta comunque nettamente superiore alle attese (+54,8%). In figura 2 sono rappresentati graficamente i risultati ottenuti a consuntivo 2016 per le attività di desaturazione della rete fissa di accesso.

Figura 2 – Consuntivo 2016 delle attività di desaturazione della rete fissa di accesso



Interventi di desaturazione delle centrali per servizi bitstream asimmetrici

Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2015 e i dati rilevati al 31 dicembre 2016 riguardo allo stato di saturazione delle centrali per servizi bitstream asimmetrici.

**Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream asimmetrici:
confronto dati 31 dicembre 2015 – 31 dicembre 2016**

	Consuntivo al 31/12/2015			Consuntivo al 31/12/2016			Previsione piano al 31/12/2016		
	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 con servizio aperto (attive +sature)	Di cui Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Centrali dotate solo di DSLAM ATM (senza Eth/IP)	1.869	202	0,5%	1.394	84	0,2%	1.381	140	1,1%
Centrali dotate di DSLAM ATM +DSLAM Eth/IP	4.415	14	0,0%	4.889	3	0,0%	4.907	20	0,0%
Centrali dotate solo di DSLAM Eth/IP	926	20	0,0%	981	30	0,0%	973	20	0,0%
Totale centrali servite da DSLAM 7 e 20 Mbit/s	7.210	236	0,9%	7.264	117	0,4%	7.261	180	1,0%
Centrali dotate solo di miniDSLAM	2.302	511	0,8%	2.354	403	0,6%	2.297	771	1,3%
Totale centrali (DSLAM+MiniDSLAM)	9.512	747	1,7%	9.618	520	1,1%	9.558	951	2,3%

Il numero delle centrali servite da DSLAM ed effettivamente chiuse alla commercializzazione risulta in flessione passando, nel corso dell'anno, da 236 a 117 (-50,4%), così come risulta in calo il numero dei siti serviti da miniDSLAM ATM saturi senza corrispondente DSLAM Ethernet, che passano da 511 a 403 (-21,1%). Il numero complessivo delle aree di centrale (DSLAM+miniDSLAM) chiuse alla commercializzazione al 31 dicembre 2016 risulta pari a 520 unità (-30,3% rispetto a inizio anno), di cui la massima parte (circa il 77%) è costituita da aree servite da miniDSLAM ATM. Alla stessa data, la percentuale di utenza telefonica attestata a centrali chiuse alla commercializzazione era del 1,1%, in leggero calo rispetto ad inizio anno.

Interventi di desaturazione delle centrali per servizi bitstream simmetrici

Anche per il 2016 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 2016, 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 2015 e i dati rilevati alla fine del 2016.

	Consuntivo al 31/12/2015			Consuntivo al 31/12/2016		
	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	9.188	1.308	2,0%	9.189	1.310	2,0

I dati evidenziano la sostanziale invarianza del numero delle centrali sature rispetto a inizio anno.

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

Il Piano 2016 di Telecom Italia finalizzato a garantire il miglioramento della qualità della banca dati della rete di accesso si basa 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.

Nel 4Q 2016 la percentuale di percorsi di rete blindati rispetto al totale è stata pari al 99,10% mentre nel corso dell'anno il numero di segnalazioni recuperate dai tecnici on field è stato pari a 44.842.

06

Rapporti
con le istituzioni
e gli Operatori

6.1.1. Incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

È stato costante, nel corso di tutto l'anno 2016, il confronto tra l'Organo di vigilanza e l'Autorità di settore. Grazie a proficue e intense interlocuzioni, infatti, è stato possibile accrescere la reciproca collaborazione, con la creazione di momenti di confronto e approfondimento a sostegno alle attività di vigilanza rientranti nel dettato degli Impegni.

In quest'ottica, in particolare, va reso noto l'incontro tra il personale dell'Ufficio di vigilanza e l'Ufficio sviluppo infrastrutture e servizi digitali dell'Autorità del 10 maggio 2016, occasione durante la quale l'UdV ha illustrato il proprio modello di calcolo dei KPO per gli indicatori relativi alla parità di trattamento costruito insieme all'Università degli Studi di Catania.

Di particolare rilievo assume la comunicazione del 24 gennaio 2017 con la quale, l'Autorità, ai sensi dell'art. 15 bis del Regolamento dell'OdV, ha richiesto il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64, commi 1, lett. b-e, 2, 3, 8-12 e 15 della Delibera n. 623/15/CONS. In particolare, gli ambiti tematici demandati all'analisi dell'OdV per l'anno 2017 riguardano la migrazione al nuovo sistema di delivery, l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, i test su nuovi rilasci informatici, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap e la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto.

6.1.2. Incontri con Telecom Italia

Sono state numerose le interlocuzioni tra l'Organo di vigilanza e Telecom Italia durante il corso dell'anno oggetto della presente relazione.

In particolare, va data nota dell'incontro del 19 gennaio 2016, durante il quale l'Organo di vigilanza ha ascoltato in audizione il Responsabile della Funzione Regulatory Affairs and Equivalence di Telecom Italia. L'incontro si colloca nell'ambito degli adempimenti posti a carico della medesima Società dalla Delibera n. 623/15/CONS. In particolare, durante il colloquio, Telecom Italia ha voluto raccogliere dall'OdV elementi informativi utili ad arricchire il quadro di riferimento per la formulazione della proposta di modifica del Regolamento dell'OdV che Telecom stessa avrebbe inviato all'Autorità di settore nel successivo mese di febbraio, così come previsto dall'art. 64 del provvedimento in parola.

Il 17 marzo 2016, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato il Responsabile della Funzione Wholesale di Telecom Italia, che ha fornito al Consiglio lo stato di avanzamento del Nuovo Modello di Equivalence predisposto da Telecom nel novembre 2015.

Nell'ambito dei procedimenti trattati dall'OdV nel corso dell'anno, va dato conto della visita del personale dell'Ufficio di vigilanza presso il centro di Supporto NPD di Telecom il 15 marzo 2016, durante la quale è stata verificata la modalità di gestione della procedura relativa alla Policy di contatto oggetto della Segnalazione dell'Operatore Wind "S01/15".

Nel maggio 2016, invece, si è svolto l'incontro tra il Board e Telecom in merito all'esame delle deduzioni della società in parola volte a esporre le anomalie riscontrate nel processo di accodamento degli ordini c.d. "a coda unica", e rientrante nell'attività di verifica del procedimento "P01/16". In particolare, durante l'incontro, Telecom Italia ha illustrato i contenuti e la pianificazione degli interventi di natura strutturale volti a ridurre i possibili rischi correlati a errori derivanti da fasi non automatizzate di lavorazione del processo in discorso, interventi in grado di risolvere le anomalie oggetto dell'attività di verifica.

Il 15 giugno 2016 il Board dell'Organo di vigilanza ha approfondito gli esiti delle attività istruttorie in merito alla segnalazione dell'Operatore Wind "S01/15" durante un incontro con Telecom Italia nel corso del quale sono stati esaminati i correttivi e, soprattutto, l'andamento generale in relazione alla gestione procedurale della Policy di contatto.

Il 30 agosto 2016, il consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato i responsabili delle funzioni Open Access e Equivalence di Telecom Italia in merito all'avanzamento delle misure attuative previste dal Nuovo Modello di Equivalence e alle novità introdotte dal nuovo Regolamento di funzionamento dell'Organo di vigilanza e dal relativo Gruppo di Impegni n. 7.

6.1.3. Incontri con gli Operatori

Durante la prima parte del 2016, in relazione al rapporto tra l'Organo di vigilanza e gli altri Operatori, va data nota del coinvolgimento di questi all'interno della verifica sul funzionamento della procedura del c.d. "Quarto Referente" avviata a seguito della segnalazione "S01/15". Con nota del 21 gennaio 2016, l'OdV ha invitato i principali Operatori a voler esprimere la propria posizione riguardo alle modalità di utilizzo delle informazioni finalizzate alla gestione del processo in esame.

Proprio nell'ambito del procedimento in parola, va segnalato l'incontro tra il personale dell'Ufficio di vigilanza e l'Operatore Wind del 31 maggio 2016, durante il quale sono stati analizzati i risultati concernenti la gestione complessiva della Policy in discorso, in riferimento al periodo febbraio-marzo 2016, alla luce dei rimedi predisposti da Telecom Italia.

Nella seconda parte dell'anno, in coincidenza con l'insediamento del nuovo Board, al fine di assicurare un più ampio e convinto coinvolgimento degli Operatori alternativi nelle attività di verifica dell'OdV

il nuovo Collegio, nella riunione del 30 agosto 2016, ha rinnovato l'incarico al Direttore dell'Ufficio di vigilanza di predisporre un calendario di audizioni al fine di acquisire doglianze, valutazioni, indicazioni e ogni altro elemento utile sullo stato di attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Nel secondo semestre dell'anno, il Board ha incontrato gli Operatori WIND e Fastweb dai quali ha ricevuto importanti spunti di valutazione su taluni aspetti inerenti la parità di trattamento. Nello specifico, come meglio descritto nel precedente capitolo 4, grazie alla proficua interlocuzione con l'Operatore WIND, nell'ottobre 2016 è stato possibile avviare l'approfondimento di due segnalazioni relative a problematiche connesse al miglioramento del funzionamento della Policy di contatto e ai casi di mancato rispetto dell'appuntamento col cliente da parte dei tecnici *on field* di Telecom Italia.

07

Linee strategiche
di intervento
per l'anno 2017

Con la Determinazione n. 1/2017 del 25 gennaio 2017, l'Organo di vigilanza ha provveduto a pianificare le proprie attività per l'anno 2017 con riferimento alla sorveglianza sui consueti Gruppi di Impegni, agli aspetti relativi all'introduzione del Nuovo Modello di Equivalence e, più in generale, a tutti gli aspetti concernenti il principio di non discriminazione.

In aggiunta a ciò, il Piano così approvato riflette le richieste di supporto avanzate all'OdV dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla scorta del nuovo art. 15 bis del Regolamento dell'OdV, attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64, commi 1, lett. b-e, 2, 3, 8-12 e 15 della Delibera n. 623/15/CONS.

Al fine di specificare con adeguato grado di precisione le linee di intervento sopra delineate, è fornito di seguito un dettaglio degli interventi e delle azioni previste nel corso del 2017.

1 Migrazione al nuovo sistema di delivery: creazione dell'ambiente di calcolo dei KPI 718/like a partire dai dati elementari e analisi degli stessi per il periodo di transizione dal vecchio al Nuovo Modello di Equivalence.

Nell'ambito del processo di migrazione degli ordini di lavoro degli OAO sulla nuova piattaforma di delivery di Telecom Italia, AGCom ha richiesto che l'Organo di vigilanza svolga un'attività di individuazione ed analisi di alcuni indicatori da applicare agli ordini retail (sulla nuova catena di delivery) e wholesale (sulla vecchia catena di delivery), in modo che siano confrontabili.

2 Evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento

Nell'ambito del procedimento di revisione dei KPI di non discriminazione, AGCom ha richiesto il supporto dell'OdV sui seguenti temi:

- Razionalizzazione della reportistica e degli indicatori
- Verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd ;
- Invio all'Autorità di eventuali proposte di modifica o integrazione dei KPI-nd
- Definizione dei KPO-nd.

3 Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto

AGCom ritiene utile il supporto dell'OdV in vista dell'avvio del tavolo tecnico di confronto tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi avente per oggetto la revisione delle causali di scarto degli ordinativi di lavoro. Il contributo dell'OdV è visto con particolare riferimento a possibili ipotesi di una razionalizzazione e semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto.

4 Test su nuovi rilasci informatici

AGCom richiede la collaborazione dell'OdV nel presidiare le fasi di test dei nuovi rilasci informatici a supporto dei processi di delivery e assurance successivi alla migrazione della gestione degli ordinativi al nuovo sistema di delivery.

5 Analisi di qualità del nuovo data base NetMap

Il data base NetMap, che entrerà a regime dal 1° aprile 2017, sarà l'unica banca dati per gli OAO e per Telecom Italia Retail contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi. AGCom richiede la collaborazione dell'OdV al fine di:

- Verificare il rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB per la realizzazione degli ordini di lavoro;
- Identificare alcuni KPI di qualità delle informazioni di Net Map;
- Monitorare i KPI.

6 Verifiche relative ai rimedi posti in essere da Telecom Italia a seguito del Procedimento P01/2016 relativo alla gestione della Coda Unica nei casi di saturazione della rete primaria e delle lottizzazioni.

L'obiettivo è di accertare la corretta implementazione delle azioni correttive adottate da Telecom Italia a seguito delle anomalie riscontrate dall'OdV nel corso delle verifiche relative al funzionamento della Coda Unica condotte nel 2016.

7 Avvio della definizione e del ricalcolo secondo il modello Z-Test degli intervalli di fluttuazione del nuovo paniere di KPI deciso dall'Autorità.

A seguito della definizione da parte di AGCom del nuovo set di Indicatori KPI, L'OdV procederà ad individuare un intervallo di oscillazione delle differenze tra le performance degli indicatori Retail e Wholesale all'interno del quale le prestazioni possano considerarsi equivalenti. A tale scopo sarà utilizzato il modello statistico Z-test definito con il supporto dell'Università di Catania.

8 Sorveglianza circa l'efficacia dei processi di manutenzione di rete relativi alle linee in rame e alle linee NGAN.

L'attività sarà volta a verificare l'effettiva parità di trattamento tra clientela Wholesale e clientela Retail relativamente ai processi di manutenzione della rete e si articolerà su due direttrici:

- a) Verifica dei livelli di qualità del servizio di Assurance espresso da OA nei confronti dei clienti retail e wholesale serviti da rete NGAN
- b) Verifica dei risultati sin qui ottenuti circa l'abbattimento della guastabilità degli impianti bonificati nell'ambito del progetto On-Going.

9 Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di pianificazione dello sviluppo della Rete.

Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da Telecom Italia nell'ambito del Gruppo di impegni n. 6, al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

10 Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di manutenzione e qualità della Rete.

Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da Telecom Italia nell'ambito del Gruppo di impegni n. 5, al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

11 Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale di OA e NWS

In seguito alla realizzazione e commercializzazione di servizi NGN wholesale e retail, si dovrà proseguire la verifica dell'aggiornamento:

- della declinazione degli MBO per il management di Wholesale
- del Codice Comportamentale del personale di Wholesale dell'addestramento dei tecnici di Open Access

12 Estensione del monitoraggio dell'Indice di Performance CRM

Si intende individuare un indicatore prestazionale del CRM per monitorare l'andamento nel tempo delle prestazioni sia del CRM attuale sia del nuovo CRM NOW per tutta la durata della fase di migrazione dalla vecchia alla nuova catena di delivery

13 Revisione e razionalizzazione della reportistica aggiuntiva resa disponibile periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza.

L'evoluzione dello scenario tecnico e regolamentare degli ultimi anni richiede un'analisi critica della documentazione resa disponibile periodicamente da Telecom Italia all'OdV sulla base delle Determinazioni pubblicate negli anni precedenti. L'obiettivo è quello di individuare e selezionare le informazioni che risultano ancora necessarie per l'attività di vigilanza nel contesto attuale.

08

Glossario

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	NGAN	Next Generation Access Network
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	NGN	Next Generation Network
AGCom	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	NPD	Nuovo Processo di Delivery
AOA	Access Operations Area	NWS	National Wholesale Services
BRAS	Broadband Remote Access Server	OA	Open Access
BT	British Telecom	OAO	Other Alternative Operators
Co.Re.Com.	Comitati Regionali per le Comunicazioni	ODF	Optical Distribution Frame
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti	ODN	Optical Distribution Network
CPS	Carrier Pre-Selection	OdV	Organo di vigilanza
CRM	Customer Relationship Management	Ofcom	Office of Communications
CS	Carrier Selection	OLT	Optical Line Termination
CVP	Canale Virtuale Permanente	ONT	Optical Network Termination
DAC	Data Attesa Consegna	OTB	Optical Termination Box
DAD	Data Appuntamento Desiderato	OR	Offerta di Riferimento
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer	OTA	Office of the Telecommunications Adjudicator
EAB	Equality of Access Board	PON	Passive Optical Network
EAO	Equality of Access Office	POTS	Plain Old Telephone Service
Eol	Equivalence of Input	PSTN	Public Switched Telephone Network
EoO	Equivalence of Output	PTE	Punto di Terminazione di Edificio
ERA	Equivalence and Regulatory Affairs	RAF	Remotizzatore Accesso Frame Relay
FTTB	Fiber To The Building	RTG	Rete Telefonica Generale
FTTCab	Fiber To The Cabinet	SA	Shared Access
FTTH	Fiber To The Home	S/HDSL	Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line
FTTN	Fiber To The Node	SLA	Service Level Agreement
FTTP	Fiber To The Premises	SLU	Sub-Loop Unbundling
GPON	Gigabit Passive Optical Network	SPM	Significativo Potere di Mercato
IOG	Independent Oversight Group	UA	Unità Abitativa
IPTV	Internet Protocol Television	UdV	Ufficio di vigilanza
ISDN	Integrated Services Digital Network	UI	Unità Immobiliare
KPI	Key Performance Indicator	ULL	Unbundling del Local Loop
KPO	Key Performance Objective	VDSL	Very High Digital Subscriber Line
LA	Linea Attiva	VULA	Servizio di accesso disaggregato virtuale
LNA	Linea Non Attiva	WDM	Wavelength Division Multiplexer
MBO	Management By Objectives	WLR	Wholesale Line Rental
MTT	Master Trouble Ticket	FIFO	First in First out
NME	Nuovo Modello di Equivalence		

