

**Determinazione n. 4/2015****PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2015****L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 19 febbraio 2015;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/Cons con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto n. 7.24 dei citati Impegni (di seguito “il Regolamento”);

considerate le misure attuative degli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS, realizzate da Telecom Italia in coerenza con quanto indicato nella Proposta di Impegni medesima;

considerate le iniziative di vigilanza e di verifica sinora intraprese dall'Organo di vigilanza nei confronti di Telecom Italia, ai sensi e nei modi previsti dalla Delibera e dal Regolamento sopra citati, nonché i provvedimenti di natura amministrativa e organizzativa rivolti alla gestione interna del lavoro, assunti dall'Organo medesimo per assicurarne la piena operatività sotto il profilo funzionale e istituzionale;

tenuto conto della metodologia di lavoro che ha contraddistinto l'operato dell'Organo di vigilanza, teso complessivamente a rafforzare il ruolo di impulso e di stimolo verso una sempre più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni;

considerata l'opportunità di proseguire, anche nel corso, del 2015 detta modalità di lavoro, assicurando le puntuali attività istituzionali di verifica e di vigilanza sui comportamenti di Telecom Italia e sviluppando, nel contempo, ulteriori iniziative per approfondire e valutare più analiticamente i principali argomenti oggetto di trattazione;

vista la Delibera 600/11/CONS del 17 novembre 2011 con cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha cessato il monitoraggio delle risultanze dei Gruppi di Impegni nn. 2, 7, 8, 9 e 10 per la constatata piena e corretta attuazione degli stessi;

considerato parimenti che AGCom nella citata Delibera, pur prendendo atto della corretta attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 e 6 ha inteso proseguire le attività di monitoraggio circa l'efficacia delle misure adottate;

ravvisata la ancora non completa adesione da parte di tutti gli Operatori alternativi ai sistemi di Delivery previsti al Gruppo di Impegni n.1;

considerata l'attività di verifica avviata dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 2/2015 del 14 gennaio 2015 nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD) previsto al Gruppo di Impegni n.1, provvedimento con il quale verranno condotte le analisi sulla corretta applicazione del sistema di accodamento degli Ordinativi di lavoro c.d. "a coda unica" per l'anno 2015;

considerato, inoltre, l'avvio delle attività di verifica delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. KO) ai fini della valutazione della parità di trattamento nell'offerta retail e wholesale di Telecom Italia, azione disposta con le Determinazioni n. 26/2013 del 9 dicembre 2013 e n. 9/2014 del 13 marzo 2014, rientranti nelle misure previste dal Gruppo di Impegni n. 1;

valutata la sensibilità dei temi afferenti al Gruppo di Impegni n. 2 e la necessaria verifica delle azioni poste in essere da Telecom Italia per garantire il rispetto dei principi in esso contenuti;

attesa la necessità di mantenere attiva la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di Trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

preso atto dell'attività svolta durante l'anno 2014 in merito agli interventi di certificazione degli indicatori (KPI) rientranti nel Gruppo di Impegni n. 3, al fine di verificarne l'attendibilità;

vista l'attività di verifica mensile relativa al set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi relativi alla misura della Parità di trattamento, afferenti al Gruppo di Impegni n. 4, svolta durante l'intero anno 2014;

visto, altresì, l'avvio di specifiche attività di vigilanza sul sistema di monitoraggio degli indicatori in ordine al Gruppo di Impegni n. 4, disposto con la Determinazione n. 21/2013 del 16 ottobre 2013, attività necessaria a garantire il monitoraggio circostanziato dei singoli indicatori in modo da assicurare le esigenze di trasparenza circa il trattamento praticato da Open Access a tutte le tipologie di clientela (Telecom Italia retail e OLO);

considerato l'avvio del Procedimento P01/14 volto ad individuare specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna, in attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM, azione disposta con la Determinazione n. 18/2014 del 28 ottobre 2014;

considerata, altresì, ai fini dell'effettivo rispetto dell'obbligo di trasparenza, la rilevanza delle informazioni comunicate all'Organo di vigilanza e al mercato relative all'evoluzione dei Piani Tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni 5 e 6, anche e soprattutto alla luce delle attuali attività di migrazione dei servizi bitstream verso la piattaforma Ethernet, nonché il *rollout* del piano di diffusione della nuova rete FTTCab;

verificata la necessità di un approfondimento sull'efficacia dei processi di manutenzione della rete di accesso di Telecom Italia (c.d. On-Going), analisi finalizzata alla verifica dell'abbattimento del tasso di ripetitività dei guasti sugli impianti oggetto di bonifica e contestuale accertamento dei parametri di ripetitività sugli impianti retail e wholesale, interventi rientranti nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 5;

considerata la prosecuzione della commercializzazione di servizi ultrabroadband in tecnologia FTTCab e le conseguenti necessità di assicurare le attività di vigilanza prescritte dal Gruppo di Impegni n. 9;

tenuto conto delle attività di verifica in corso di svolgimento in merito alle segnalazioni provenienti dagli Operatori Alternativi e a quelle che saranno svolte in ordine alle possibili indicazioni provenienti dai medesimi o da terzi nel corso dell'anno, a norma dell'art. 11 del Regolamento;

riconosciuta la necessità di pianificare le principali attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2015 con riferimento ai citati Gruppi di Impegni;

considerata altresì l'esigenza di promuovere la trasparenza e l'efficacia dell'attività dell'Organo di vigilanza, nonché degli obiettivi programmatici e dei risultati che si intende conseguire;

giudicato che l'obiettivo di trasparenza è più efficacemente raggiunto attraverso un adeguato livello di informazione pubblica circa il piano delle attività che saranno intraprese dall'Organo di vigilanza nel corso del 2015;

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2015, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo di vigilanza;

ritenuto opportuno, infine, riservarsi l'avvio di ogni ulteriore attività o azioni considerate utili al compimento dei fini preposti;

adotta la seguente

**DETERMINAZIONE**

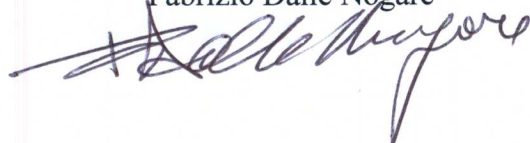
1. E' approvato il "Piano delle Attività – Anno 2015" allegato al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2015.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di comunicare il Piano di cui al precedente punto 1 all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e alla Società Telecom Italia S.p.A., disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo medesimo.

Roma, 19 febbraio 2015

Per attestazione di conformità a quanto determinato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Fabrizio Dalle Nogare



**IL PRESIDENTE**

Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 4/2015

**ORGANO DI VIGILANZA  
SULLA PARITA' DI ACCESSO ALLA RETE DI TELECOM ITALIA**

**Consolidamento dei risultati raggiunti, prosecuzione e  
ampliamento della attività di vigilanza**

**Piano delle attività – Anno 2015**

## Indice

|                                                                                                                                         |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>ATTIVITÀ DI VIGILANZA SPECIFICHE PROGRAMMATE PER L'ANNO 2015.....</b>                                                                | <b>3</b>                           |
| ATTIVITÀ DI VIGILANZA SUL PROCESSO DI DELIVERY DELLE LINEE IN RAME .....                                                                | 3                                  |
| VERIFICA DEI PROCESSI DI DELIVERY NGN .....                                                                                             | 4                                  |
| ANALISI DEI PROCESSI DI DELIVERY .....                                                                                                  | 4                                  |
| ANALISI DEI KO PER PRESENZA APPARATI DI MULTIPLAZIONE DI RETE.....                                                                      | ERRORE. IL SEGNALE NON È DEFINITO. |
| ANALISI DEI KO RETAIL E WHOLESALE.....                                                                                                  | ERRORE. IL SEGNALE NON È DEFINITO. |
| VERIFICA DELL'APPLICAZIONE DEL CODICE COMP.LE E DEL SISTEMA DEGLI INCENTIVI PER IL PERSONALE DI OA E NWS .....                          | 5                                  |
| ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI RELATIVI AL GDI. 3 .....                                                                    | 6                                  |
| VERIFICHE KPI RELATIVI AL GRUPPO DI IMPEGNI N.4.....                                                                                    | 7                                  |
| VERIFICHE SULL'EFFICACIA DEI PROCESSI DI MANUTENZIONE DELLA RETE: ON-GOING .....                                                        | 8                                  |
| VERIFICHE SULL'EFFICACIA DEI PROCESSI DI MANUTENZIONE DELLA RETE: LA SATURAZIONE DEGLI IMPIANTI BROADBAND E GLI ASPETTI EVOLUTIVI ..... | 8                                  |
| VERIFICHE SULL'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE AL MERCATO RELATIVA AI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE DELLA RETE ....                          | 9                                  |
| ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ED EVOLUZIONE DELLA RETE .....                                                                       | 10                                 |

## **Attività di vigilanza specifiche programmate per l'anno 2015**

Analogamente a quanto già realizzato nel passato anno, anche per il 2015 l'Organo di vigilanza intende continuare le attività di controllo, monitoraggio e verifica delle informazioni ad esso trasmesse da Telecom Italia, nonché la verifica dei diversi processi gestionali che, se non adeguatamente garantiti, potrebbero compromettere la stabilità generale dell'impianto predisposto e consolidato negli anni, teso a garantire il pieno rispetto della parità di trattamento e di accesso. Accanto a queste attività, si propone di proseguire le ormai regolari verifiche ispettive da svolgersi direttamente presso le unità operative di Open Access (AOL) in modo da poter accertare, direttamente sul territorio, eventuali scostamenti ai modelli di garanzia oggi istituzionalizzati.

Nello specifico, con tale proposito si intende:

- proseguire la verifica della *Parità di Trattamento* relativa all'esercizio del processo di delivery per le linee tradizionali e FTTCab, testandone al tempo stesso l'efficacia e l'efficienza nel tempo, presidiando nel contempo l'implementazione dei sistemi a supporto del processo stesso (*Gruppi di Impegni nn. 1 e 9*);
- mantenere attiva la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di Trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;
- Assicurare il rispetto del principio di trasparenza, monitorando in maniera analitica le informazioni comunicate all'Organo di vigilanza e al mercato relative all'evoluzione dei Piani tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni 5 e 6.
- Verificare l'applicazione del Gruppo di Impegni n. 2 relativamente ai servizi NGN.

Inoltre nel corso dell'anno, in relazione ai singoli impegni saranno sviluppate le seguenti progettualità:

### **Gruppo di Impegni n. 1:**

istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Colocazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale.

- **Attività di vigilanza sul processo di delivery delle linee in rame**

**Attività da svolgere:** Verifica della Parità di Trattamento relativa all'esercizio del processo di delivery per le linee in rame relativamente ai servizi bitstream/ADSL e ULL-WLR/fonia.

**Descrizione:** Prosecuzione delle attività avviate nel 2012 e proseguite con cadenza annuale relative al processo di installazione, con riferimento a tutti i servizi fonia e ADSL con particolare focalizzazione sulla gestione dei casi di accodamento degli ordini di lavoro in mancanza di risorse di rete per saturazione degli impianti.

**Periodo di svolgimento:** da febbraio sino a dicembre 2015 con analisi degli ordinativi e visite on site sulle AOL con un maggior numero di casi di attivazioni di coda unica.

- **Verifica dei processi di Delivery NGAN**

**Attività da svolgere:** Verifica della Parità di Trattamento relativa all'implementazione dei sistemi a supporto del processo di delivery per le linee NGAN.

**Descrizione:** Con l'ampliamento degli Impegni alle nuove reti ultra broadband (*ai sensi del Gruppo di Impegni n. 9*) si rende necessario verificare che siano stati rispettati tutti i requisiti formulati nei Gruppi di Impegni n. 1 nell'implementazione dei sistemi OSS, con particolare riferimento ai meccanismi di accodamento degli ordinativi di lavoro nei casi di saturazione delle risorse di rete (*Nuovo Processo di Delivery*).

**Periodo di svolgimento:** da febbraio 2015.

➔ Questo intervento coinvolge anche l'Impegno n. 9 *"Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione"*.

- **Analisi dei KO relative al processo di delivery servizi NGAN**

**Attività da svolgere:** Analisi degli ordinativi di lavoro retail e wholesale relativi alla realizzazione di collegamenti NGAN per i clienti retail e VULA per gli operatori wholesale.

**Descrizione:** l'attività, mutuata da analisi simili su servizi fonia e dati effettuate negli scorsi anni, mira a verificare le prestazioni dei processi di delivery dei servizi NGAN.

**Periodo di svolgimento:** attività con prevista conclusione dicembre 2015

- **Analisi dei Processi di Delivery**

**Attività da svolgere:** Analisi dei processi interni ed esterni con conseguente verifica delle prestazioni assicurate.

**Descrizione:** l'attività, avviata negli esercizi precedenti, mira a comparare le prestazioni dei processi e verificare i gap relativi alla migrazione verso un modello di Eol.

**Periodo di svolgimento:** attività già in corso con prevista conclusione dicembre 2015

**Gruppo di Impegni n. 2:**

Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale

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

**Attività da svolgere:** Verifica dell'applicazione del Gruppo di Impegni n. 2 relativamente ai servizi NGN.

**Descrizione:** 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 Open Access e National Wholesale Service
- del Codice Comportamentale del personale di Open Access e National Wholesale Service
- dell'addestramento dei tecnici di Open Access

**Periodo di svolgimento:** da marzo a dicembre 2015

➔ Questo intervento coinvolge anche l'Impegno n. 9 *“Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione”*.

**Gruppo di Impegni n. 3:**

Istituzione di un sistema di monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM

- **Attività di certificazione degli indicatori relativi al Gdl. 3**

**Attività da svolgere:** Verifica della qualità dei rapporti concernenti il set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi e relativi alla misura della Parità di trattamento ed accesso alla rete.

**Descrizione:** Verifica a campione della correttezza dei dati elementari secondo le specifiche definite dall'Università agli Studi di Catania in qualità di certificatore. Nel caso in cui dovesse essere definita una reingegnerizzazione del set di KPI identificati per la misura della Parità di Trattamento, si renderà necessario richiedere a Telecom Italia di procedere alla certificazione dei valori prodotti per ciascuno degli indicatori.

**Periodo di svolgimento:** seconda metà 2015 – febbraio.

- **Individuazione di specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna**

**Attività da svolgere:** Definizione di specifici KPO interni in grado di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'Organo di vigilanza.

**Descrizione:** L'intervento, avviato con la Determinazione n. 18/2014 del 28 ottobre 2014, è finalizzato alla definizione di KPO interni in grado di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'OdV prevista dal Gruppo di Impegni n. 4, nonché di accrescere, in termini qualitativi, l'efficacia del giudizio espresso in merito alle performance emergenti dai relativi KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza; finalità entrambe giustificate dalla necessità di assicurare un efficace controllo del livello di qualità offerto e del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei servizi SPM.

**Periodo di svolgimento:** attività già in corso con prevista conclusione nel mese di ottobre 2015

**Gruppo di Impegni n. 4:**

Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio

- **Verifiche KPI relativi al Gruppo di Impegni n. 4**

**Attività da svolgere:** Verifica mensile dei report relativi al set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi e relativi alla misura della Parità di trattamento ed accesso alla rete.

**Descrizione:** Prosecuzione delle attività di monitoraggio mensili con la redazione di appositi rapporti relativi all'andamento delle performance dei singoli KPI. In caso di significativi scostamenti delle prestazioni da parte di Open Access riservate ai clienti Telecom Italia rispetto ai clienti wholesale, sarà possibile aprire eventuali istruttorie di approfondimento. In relazione alla Determinazione 21/2013, saranno svolte specifiche analisi su un ristretto set di indicatori che nel corso dello scorso anno hanno mostrato un andamento apparentemente favorevole a Telecom Italia.

**Periodo di svolgimento:** da febbraio a dicembre 2015.

- **Verifiche sulla qualità dell'assurance dei collegamenti NGAN**

**Attività da svolgere:** Verifica dei livelli di qualità del servizio di Assurance espresso da OA nei confronti dei clienti retail e wholesale.

**Descrizione:** Raccolta ed analisi dei dati relativi alla guastabilità dei collegamenti NGAN per i clienti di Telecom Italia e per i servizi VULA dedicati agli operatori wholesale.

**Periodo di svolgimento:** da febbraio a dicembre 2015.

**Gruppo di Impegni n. 5:**

Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso

- **Verifiche sull'efficacia dei processi di manutenzione della Rete: On-Going**

**Attività da svolgere:** Bilancio dei risultati sin qui ottenuti circa l'abbattimento della guastabilità degli impianti bonificati nell'ambito del progetto On-Going.

**Descrizione:** Verifica dell'abbattimento del tasso di ripetitività dei guasti sugli impianti oggetto di bonifica On-Going. Verifica dei parametri di ripetitività sugli impianti retail e wholesale.

**Periodo di svolgimento:** da gennaio a dicembre 2015.

- **Verifiche sull'efficacia dei processi di manutenzione della Rete: la saturazione degli impianti broadband e gli aspetti evolutivi**

**Attività da svolgere:** Verifica dello stato di saturazione degli apparati DSLAM anche in considerazione del cambiamento di tecnologia della rete di backhauling da ATM ad Ethernet.

**Descrizione:** Verifica settimanale dello stato di saturazione degli apparati DSLAM, delle aree di centrale solo ATM o ATM ed Ethernet chiuse alla vendita per la verifica dei livelli di apertura della libera concorrenza su tutto il territorio nazionale. Verifica puntuale relativa al rispetto delle date degli interventi di desaturazione pianificati.

**Periodo di svolgimento:** da gennaio a dicembre 2015.

**Gruppo di Impegni n. 6:**

Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso

- **Verifiche sull'efficacia della comunicazione al mercato relativa ai processi di pianificazione della Rete**

**Attività da svolgere:** Verifica del livello quantitativo e qualitativo delle informazioni rese al mercato relativamente al deployment della rete NGN.

**Descrizione:** Verifica dello stato di avanzamento delle attività di realizzazione della rete NGN e delle tempestività e completezza delle informazioni pubblicate sul portale Wholesale.

**Periodo di svolgimento:** da gennaio a dicembre 2015 .

**Gruppo di Impegni n. 5 e n. 6:**

“Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso” e “Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso”

- **Analisi della qualità del servizio ed evoluzione della rete**

**Attività da svolgere:** Analisi della qualità, copertura e sviluppo della rete d'accesso.

**Descrizione:** Proseguimento dello studio sistematico sulla qualità del servizio e sull'espansione della rete d'accesso attraverso l'esame degli armadi e delle centrali presenti sul territorio nazionale al fine di ottenere una rappresentazione sullo stato degli impianti e delineare le prospettive future delle nuove infrastrutture tecnologiche.

**Periodo di svolgimento:** da gennaio-dicembre 2015.