

Determinazione n. 3/2018

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2018

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 7 febbraio 2018;

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;

vista la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 731/09/CONS concernente l'individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente "*Istituzione di un Organo di vigilanza*", introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di: *i)* vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; *ii)* verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione ("KPI-nd"), di cui all'art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

tenuto conto che Telecom Italia ha definito e sta completando la realizzazione di un Nuovo *Modello di Equivalence* (di seguito anche "NME"), volto ad assicurare maggiori garanzie di parità di trattamento tra le proprie divisioni interne e gli OAO;

considerata la Delibera dell'Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di *equivalence*, formulata ai sensi dell'art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

attesa l'esigenza di continuare l'analisi e l'approfondimento, nel corso del 2018, dei processi e delle modalità di funzionamento dei sistemi sottesi al citato nuovo modello di *Equivalence*;

tenuto conto della necessità di monitorare i processi di *delivery* e *assurance* del nuovo modello di *Equivalence*, a partire dai dati elementari, per il periodo di transizione, sino alla conclusione del procedimento da parte dell'Autorità di settore avviato con la Comunicazione del 3 marzo 2016 teso all'istituzionalizzazione di un nuovo paniere di indicatori;

attesa la necessità di definire dei KPO, associati al nuovo paniere di KPI a conclusione del procedimento di cui sopra;

vista la necessità di monitorare l'efficacia dei processi di manutenzione di rete relativi alle linee in rame e alle linee NGAN, al fine di verificare l'effettiva parità di trattamento tra clientela *Wholesale* e clientela *Retail*;

considerata l'attività di verifica conclusa dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 17/2016 del 7 luglio 2016 nell'ambito del Procedimento denominato "P01/2016" e la relativa necessità di accertare i rimedi posti in essere da Telecom Italia a seguito delle censure rilevate in riferimento alla gestione della Coda Unica nei casi di saturazione della rete primaria e delle lottizzazioni;

valutata la delicatezza dei temi afferenti al Gruppo di Impegni n. 2 e la necessità di verificare le azioni poste in essere da Telecom Italia per garantire il rispetto dei principi in esso contenuti e, in particolare, dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale di *Open Access* e *Wholesale*;

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;

considerata l'attività in corso sugli interventi di certificazione degli indicatori (KPI) rientranti nel Gruppo di Impegni n. 3 per l'anno 2017, al fine di verificarne l'attendibilità;

ravvisata, in particolare, la necessità di monitorare il corretto andamento dell'indicatore di CRM *Wholesale* e dell'indicatore CRM NOW, per l'intero periodo di transizione della migrazione verso la Nuova Catena di *Delivery* (NCD);

riconosciuta la necessità di pianificare le principali attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2018 con riferimento ai citati 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;

tenuto conto delle attività di verifica concluse e in corso 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;

vista la comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 2 febbraio 2018, concernente la richiesta di supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'attuazione 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, attività previste dall'art. 15 bis del Regolamento;

tenuto conto, in particolare, degli ambiti tematici demandati all'analisi dell'Organo di vigilanza dalla sopra citata nota quali l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto, i *test* su nuovi rilasci informatici, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap e l'elaborazione di proposte di digitalizzazione dei processi;

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2018, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo di vigilanza;

ritenuto opportuno, infine, riservarsi l'avvio di ogni ulteriore attività o azione considerata utile al compimento dei fini preposti;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

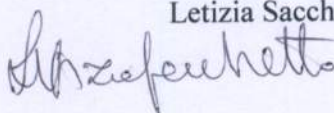
1. E' approvato il "Piano delle Attività – Anno 2018" allegato al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2018.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore f.f. di comunicare il Piano di cui al precedente articolo 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, 7 febbraio 2018

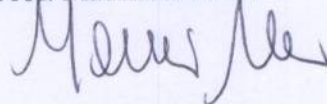
Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE f.f.

Letizia Sacchetto



IL PRESIDENTE
Prof. Maurizio Mensi



Allegato alla Determinazione n. 3/2018

**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 2018

Sezione A

Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (Comunicazione AGCom del 02/02/2018)

1 Evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento.

In data 25 settembre 2017 l'Organo di vigilanza ha inviato all'Autorità una strutturata proposta di KPI di non discriminazione che tiene conto, tra l'altro, delle novità regolamentari introdotte con le delibere AGCom n.652/16/CONS e 321/17/CONS.

La Direzione reti e servizi di comunicazioni elettriche di AGCom, analizzata la proposta, ha sottoposto al Consiglio dell'Autorità l'approvazione di una consultazione pubblica nazionale su uno schema di provvedimento che tiene in grande considerazione la proposta dell'OdV.

Tale consultazione pubblica è stata approvata con delibera n. 27/18/CONS.

A tale riguardo, AGCom ritiene che l'attività in questione possa essere proseguita per il 2018 con particolare a quanto segue:

- a) verifica della correttezza del calcolo dei KPI di non discriminazione di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della Delibera n. 623/15/CONS;
- b) supporto nella conclusione del procedimento sui KPI di non discriminazione, inclusa la valutazione dei contributi degli operatori in risposta alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 27/18/CONS;
- c) Definizione dei KPO di non discriminazione.
- d) Integrazione del sistema degli indicatori transitori, di cui alla Determinazione OdV 20/2016, con la finalità di confrontare le prestazioni offerte da Telecom Italia *Wholesale* a Telecom Italia *Retail* e agli OAO sul nuovo sistema di delivery, anche mediante l'estensione ai nuovi servizi. Una volta aggiornati gli indicatori, l'OdV dovrebbe comunicare ad AGCom e a Telecom Italia gli esiti delle analisi con cadenza mensile.

2. Semplificazione delle causali di scarto

In data 6 novembre 2017 l'Organo di vigilanza ha inviato all'Autorità un'articolata proposta di revisione del sistema delle causali di scarto. AGCom ritiene che la collaborazione su tale tema possa continuare per il 2018 in relazione ai seguenti compiti:

- a) supporto alla predisposizione di un documento di consultazione sul tema delle casuali di Non Realizzabilità (NR);
- b) analisi delle proposte del mercato;
- c) supporto nella predisposizione del provvedimento finale;
- d) analisi degli impatti (in termini di benefici) delle modifiche sugli NR a partire dall'analisi dei dati di monitoraggio disponibili sui KPI di non discriminazione e in attuazione della delibera n. 309/14/CONS.

3 Test su nuovi rilasci informatici.

In relazione all'oggetto, la delibera n. 652/16/CONS prevede, all'articolo 8 e per quanto di interesse in questo documento, che:

1. *Ai sensi dell'articolo 64, comma 10, della delibera n. 623/15/CONS, i rilasci informatici da parte di Telecom Italia, a supporto dei processi di delivery e assurance, successivi alla migrazione di cui all'articolo 5, sono preceduti da adeguate attività di test con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.*
2. *Telecom Italia recepisce eventuali esigenze degli operatori sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, concordando i relativi tempi di implementazione, anche alla luce di eventuali impatti sui sistemi e processi degli OAO.*
3. *Ai sensi dei commi precedenti, l'Autorità stabilisce le seguenti linee guida:*
 - *Telecom Italia comunica tempestivamente all'Autorità le modifiche che intende apportare e le relative motivazioni;*
 - *gli operatori alternativi sono coinvolti nelle fasi antecedenti i test, al fine di consentire a Telecom Italia di recepire eventuali esigenze sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, nonché di concordare i tempi di implementazione, alla luce anche di eventuali impatti delle modifiche che si intendono apportare sui sistemi e processi degli OAO;*
 - *i test sono svolti secondo i tempi ed i modi fissati di volta in volta.*

AGCom richiede la collaborazione dell'OdV in tutte le fasi di cui all'articolo 8 comma 3. L'attività di collaborazione potrebbe innestarsi a seguito della comunicazione di Telecom Italia all'Autorità di cui al comma 3.

Le modalità di lavoro potranno essere concordate tra l'Autorità e l'OdV di volta in volta, sulla base delle specifiche esigenze e dell'impatto del progetto di Telecom Italia sul *provisioning* e *assurance* dei servizi all'ingrosso.

4 Analisi di qualità del nuovo data base NetMap

In tale ambito, AGCom ha richiesto nel 2017 una collaborazione all'Organo di vigilanza oltre che sulla verifica del rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB ai fini della realizzazione degli ordini di lavoro, anche nella identificazione di KPI di qualità delle informazioni di NetMap e nel loro monitoraggio.

In data 30 agosto 2017 l'Organo di Vigilanza ha inviato all'Autorità una proposta di un set di KPI di qualità e di non discriminazione per le funzionalità del sistema Net Map. AGCom ha ritenuto che tale collaborazione potesse essere estesa al 2018 considerato che solo di recente gli operatori hanno iniziato a utilizzare massivamente il sistema e considerato che sono state sollevate segnalazioni in merito alla qualità del Data Base, sulle quali la stessa Autorità ritiene opportuno un supporto di verifica.

5 Elaborazione proposte di digitalizzazione dei processi

Nell'ambito degli attuali processi regolamentari per il *delivery* e l'*assurance* dei servizi *wholesale*, TIM ha individuato, anche sulla base di alcune istanze provenienti dal mercato, modalità operative di interazione con i clienti e gli operatori che si avvalgono di soluzioni digitali. Rientra, per esempio, in questo ambito la possibilità in fase di *policy* di contatto di inviare al cliente (TIM oppure OAO) un SMS contenente un link che permette al cliente finale di fissare autonomamente la data di suo gradimento per l'appuntamento. Tali modalità digitali permettono di migliorare la qualità del servizio al cliente mantenendo il *tracking* delle attività svolte.

In tale ambito, dove possono confluire anche altre fasi di digitalizzazione dei processi, l'OdV può svolgere un'attività di verifica e supporto alla valutazione dei benefici e degli impatti sulla parità di trattamento.

Sezione B

Attività individuate dall'Organo di vigilanza

1 Attività di vigilanza a seguito di eventuali segnalazioni fatte pervenire dagli Operatori alternativi

Nel 2018 proseguirà l'attività di vigilanza ai sensi degli Impegni previsti dalla delibera AGCom 718/08/CONS e dall'articolo 11 del Regolamento OdV.

2 Prosieguo delle attività di verifica 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.

Proseguirà anche nel 2018 l'attività di verifica il cui obiettivo è quello di accertare la corretta attuazione 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 (lettera OdV del 24/08/2015 e Determinazione OdV n.13/2016 del 12/05/2016 in ambito P01/16). Le anomalie di cui occorre riscontrare la regressione riguardano in particolare le condizioni di accodamento per gli ordini caratterizzati da negativo rete per saturazione in rete primaria e per gli ordini caratterizzati da negativo rete per nuova lottizzazione (assenza di rete). Le modifiche al processo di *delivery* richieste dall'Organo di vigilanza al fine di rimuovere le criticità riscontrate durante le verifiche "*on field*", sono state introdotte da Telecom Italia a partire dalla seconda metà del 2016. Occorre verificare che le modifiche agli algoritmi di accodamento siano state attuate anche nella Nuova Catena di *Delivery* (NCD) e che sia ridotta l'incidenza dei casi anomali dovuti a errate caratterizzazioni e disallineamenti delle banche dati.

Si ipotizza pertanto di completare le verifiche di regressione presso 4 AOL (una per ciascuna delle 4 AOA) che saranno individuate successivamente dall'Ufficio di vigilanza. Il periodo di analisi degli OL accodati per ogni AOL sarà riferito a un bimestre precedente la data della verifica.

3 Applicazione ai nuovi KPI di non discriminazione definitivi stabiliti da AGCom (quando disponibili) della metodologia per la definizione dei KPO basata su un algoritmo di regressione lineare multivariata.

Una volta definiti i KPI per valutare i servizi di *delivery* e *assurance* nell'ambito del nuovo modello di *Equivalence*, occorre stabilire i KPO che servano da riferimento per individuare eventuali comportamenti discriminatori nei confronti degli OAO. L'Organo di vigilanza nel corso del 2017 ha deliberato l'utilizzo di una metodologia basata su un algoritmo di regressione lineare multivariata proposto dal Prof. Pica dell'Università Bocconi di Milano. Sarà quindi necessario applicare questa metodologia ai suddetti KPI a partire dai dati elementari resi disponibili di volta in volta da Telecom Italia.

4 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.

Nel primo caso si procederà alla raccolta e all'analisi dei dati relativi alla "guastabilità" dei collegamenti SLU sia per i clienti di Telecom Italia sia per i clienti degli operatori *Wholesale*, mentre nel secondo si analizzeranno i dati di ripetitività dei guasti sugli impianti *Retail* e *Wholesale* oggetto di bonifica *On Going*.

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

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

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

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, Telecom Italia predispone una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali specifica il merito di ogni progetto di intervento. Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da Telecom Italia al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

7 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:

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

8 Monitoraggio dell'Indice di Performance CRM su CRM NOW e CRM Wholesale

Proseguirà nel corso del 2018 il monitoraggio delle prestazioni del CRM NOW e del CRM *Wholesale* attraverso le rilevazioni dell'Indice di *Performance* CRM (IPC) definito con la Determinazione OdV n. 9/2017 del 17 marzo 2017. Tale attività proseguirà con le stesse modalità seguite nel corso del 2017 per tutto il tempo che sarà necessario a Telecom Italia per giungere alla completa migrazione della gestione degli Ordinativi OAO dalla vecchia alla Nuova Catena di *Delivery* (NCD).