

Determinazione n. 1/2011

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2011

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 18 gennaio 2011;

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, sinora realizzate da Telecom Italia in ottemperanza della tempistica indicata 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 consolidare anche nel corso del 2011 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;

ravvisata, in particolare, la necessità di dare continuità nel 2011 alle verifiche sui temi che hanno evidenziato sinora maggiori criticità, palesate sia dalle segnalazioni degli Operatori alternativi sia dalle attività di studio ed analisi condotte dall'Organo di vigilanza;

Organo di Vigilanza

riconosciuta la necessità di pianificare le principali attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2011 con riferimento, da un lato, alla verifica delle misure attuative degli Impegni e, dall'altro, ai compiti ed alle iniziative di natura organizzativa e gestionale, restando, peraltro, impregiudicata ogni ulteriore attività connessa alla gestione dei reclami e delle segnalazioni che perverranno nel corso del 2010;

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 2011;

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2011, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo di vigilanza;

udita la relazione del Presidente;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' approvato il "Piano delle Attività - Anno 2011" allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2011.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di comunicare il Piano di cui al 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.

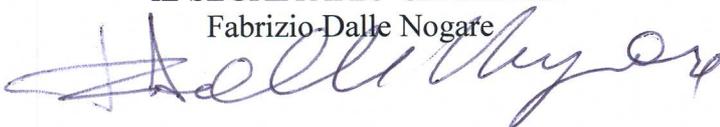
Roma, 18 gennaio 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Allegato alla Determinazione n. 1/2011

Organo di Vigilanza

Piano delle Attività – Anno 2011

I - Scopo e finalità

L'Organo di vigilanza, nel corso del 2010, ha consolidato il metodo di lavoro che coniuga le attività istituzionali di verifica in senso stretto, circa il rispetto del contenuto degli Impegni da parte di Telecom Italia, con ulteriori iniziative di analisi di alcuni dei principali argomenti di interesse emersi anche grazie alla continua e costante interlocuzione con gli Operatori alternativi.

Con il completamento di alcuni dei principali Impegni al 31 marzo 2010, l'Organo di vigilanza ha operato una valutazione di sintesi e complessiva circa il loro stato di avanzamento, mirata ad ottenere i necessari riscontri circa l'effettivo raggiungimento degli obiettivi sanciti dagli Impegni e, dove necessario, suggerire a Telecom Italia i più opportuni interventi nonché l'adozione delle relative misure di adeguamento.

Il Piano delle attività per l'anno 2011 è stato quindi elaborato proprio sulla base delle linee direttrici sopra indicate, al fine di dare avvio a nuovi interventi volti a sviluppare filoni di indagine e di verifica che consentano di rafforzare il ruolo dell'Organo di vigilanza quale soggetto deputato ad agevolare e a garantire la migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni, con particolare riguardo al tema del miglioramento della qualità della rete di accesso, fermo restando lo svolgimento delle ordinarie attività di vigilanza e quelle connesse alla gestione dei reclami e delle eventuali segnalazioni che gli Operatori alternativi inoltreranno nel corso del 2011.

In concreto, considerato che le attività di vigilanza circa il rispetto delle scadenze e dei termini di adempimento possono considerarsi concluse in relazione a taluni Gruppi di Impegni, si procederà a realizzare interventi operativi "sul campo", quali verifiche presso gli operatori e gli impianti interessati dai piani di qualità e di sviluppo della rete di accesso.

Nello specifico, relativamente agli Impegni previsti nell'ambito del Gruppo n. 1, riguardanti i miglioramenti del processo di delivery e di assurance, proseguiranno le attività di verifica iniziate con l'analisi dei KO nel corso dell'anno 2010. Tali attività di analisi verranno estese alla clientela Retail di Telecom Italia e verranno ripetute sui clienti Wholesale per valutare i benefici indotti dal Nuovo Processo di Delivery.

Con riferimento alle tematiche previste dal Gruppo di Impegni n. 2, l'Organo di vigilanza porrà particolare cura alla valutazione degli MBO 2011 da parte di Telecom Italia per riscontrare la definizione di incentivi manageriali sempre più correlati alle misure contemplate dagli Impegni e, in questo senso, all'andamento ed agli esiti delle rilevazioni del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi che acquistano servizi SPM e di Co-locazione da Telecom Italia.

Nel contempo, proseguiranno le verifiche periodiche delle ulteriori iniziative che Telecom Italia ha preannunciato per testare l'efficacia degli interventi di formazione del personale e riscontrare l'effettività dell'apprendimento da parte dei destinatari.

Per ciò che concerne la verifica dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3, considerato il recente ampliamento degli indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery di Telecom Italia, si procederà, una volta completate le attività di collaborazione con l'Università di Catania, a dare avvio sul territorio al controllo diretto ed indiretto ed a campione del nuovo sistema di auto-certificazione adottato dall'Azienda.

In tema di qualità e sviluppo della rete fissa di accesso e ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, continuerà l'attività di controllo e verifica degli avanzamenti dei piani di azione previsti dai documenti di programmazione forniti da Telecom Italia. Tali verifiche saranno completate da analisi specifiche condotte dall'Organo di vigilanza atte a misurare l'effettivo impegno in termini di miglioramenti apportati alla qualità delle rete di accesso ed ai processi che ne regolano l'esercizio. In tale ambito l'Organo di vigilanza, vista la segnalazione n S01/10 ed il procedimento relativo, analizzerà con attenzione le problematiche legate alla desaturazione della rete trasmissiva locale e, più in generale, al fenomeno del *digital divide*.

Saranno, inoltre, sottoposti a valutazione i tempi e le modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso, al fine di esprimere delle indicazioni e dei suggerimenti tesi a facilitare l'utilizzo delle informazioni da parte degli OLO che intendano affrontare per tempo e nelle modalità più appropriate i necessari investimenti per pianificare (anche congiuntamente con Telecom Italia) l'ampliamento delle proprie infrastrutture di rete.

In relazione al Gruppo di Impegni n. 14, si procederà a valutare i risultati conseguiti a seguito della realizzazione del cosiddetto "Sportello Unico" di conciliazione e il piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze.

Saranno quindi condotte attività di analisi circa i diversi modelli di separazione funzionale adottati a livello internazionale e i rispettivi Organi di vigilanza deputati al loro controllo, approfondendone le caratteristiche organizzative e gestionali specifiche e gli ambiti regolamentari di riferimento. Particolare attenzione sarà anche dedicata alle realtà di quei Paesi, come per esempio il Giappone, nei quali il dibattito in merito alla problematica sull'accesso alla rete, con particolare riferimento alla fibra ottica, si presenta particolarmente innovativo.

Con specifico riferimento alle relazioni avviate con gli Organi di vigilanza di Paesi quali il Regno Unito, la Svezia e la Nuova Zelanda, improntate ad uno spirito di reciproca collaborazione, verranno condotte delle analisi comparative su specifici aspetti, quali per esempio un confronto sui KPI calcolati nelle diverse realtà, che possano fornire utili indicazioni circa l'efficacia e la capacità dei sistemi di garantire il rispetto dei principi di parità di trattamento interna/esterna.

Sotto il profilo organizzativo e funzionale, entro il 31 marzo 2011, sarà pubblicata la seconda relazione annuale dell'Organo di vigilanza, che sarà presentata nel corso di un seminario appositamente organizzato e che coinvolgerà i principali *stakeholder* dell'Organo di vigilanza. Parimenti, proseguirà la redazione delle relazioni trimestrali, secondo i termini e le modalità di cui al Gruppo di Impegni n. 7, per dare giusta evidenza delle iniziative poste in essere.

Il sito internet dell'Organo di vigilanza, che nel corso del 2010 è stato rivisitato e reso più facilmente fruibile ed è ora pienamente operativo anche in lingua inglese, continuerà ad essere strumento di visibilità per l'Organo di vigilanza medesimo e di comunicazione delle sue attività.

Verranno poi intensificate le interlocuzioni con i referenti istituzionali dell'Organo di vigilanza, in primis l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) e il Comitato OTA-Italia, ponendo altresì particolare attenzione alle attività istituzionali internazionali, approfondendo i rapporti già avviati nel 2010 con gli altri organi di vigilanza europei ed extraeuropei, nonché ampliando le relazioni con la Commissione europea e le altre istituzioni comunitarie.

Sarà anche consolidato il proficuo rapporto instaurato con gli Operatori alternativi, che ha consentito, sinora, di acquisire elementi conoscitivi utili per il proseguimento delle attività di verifica dell'Organo di vigilanza.

Con riferimento al budget annuale messo a disposizione da Telecom Italia ai sensi del Gruppo di Impegni n.7 (punto 7.8), si cercherà di mantenere le risorse economiche ad un livello adeguato alle attività poste in essere dall'Organo di vigilanza nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, confermando peraltro il contenimento dei costi già avviato nel corso del 2010.

Nel solco dell'esperienza maturata nel 2010, l'Organo di vigilanza continuerà ad interpretare il proprio ruolo, concentrando l'attenzione non soltanto sul rispetto formale del contenuto degli Impegni, ma anche sulla loro migliore attuazione, al fine della piena realizzazione delle finalità di parità di trattamento, di soddisfazione degli operatori alternativi e dei clienti finali, di trasparenza e concorrenzialità.

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, nonché una sintesi dei principali adempimenti che Telecom Italia deve assicurare per i residui Gruppi di Impegni, nel corso del 2011.

II - Linee di azione

Gruppo di Impegni n. 1

Fatti salienti del 2011	Adesione dei principali operatori al Nuovo Processo di Delivery
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. verifica del rispetto della disponibilità delle interfacce per gli operatori che aderiranno alle nuove regole
	2. verifica del rispetto delle date di rilascio delle eventuali caratteristiche aggiuntive richieste ed accordate agli OLO da Telecom Italia
	3. monitoraggio delle percentuali di KO rete e KO cliente dopo l'entrata in funzione del Nuovo Processo di Delivery (in proposito si ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia l'invio, con cadenza mensile, dei dati di riferimento suddiviso TI Retail / OLO - per tutte le principali tipologie di servizio)
	4. Progetto analisi KO: prosecuzione dell'analisi sulle richieste della clientela Wholesale ed estensione alle richieste della clientela Retail

Gruppo di Impegni n. 2

Fatti salienti del 2011	Predisposizione del nuovo piano di incentivazione del personale di Open Access e Wholesale
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il management delle funzioni Open Access e Wholesale
	2. verifica dell'efficacia dei programmi di formazione già realizzati destinati ai dipendenti
	3. monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei dettami del Codice Comportamentale e suoi eventuali aggiornamenti
	4. analisi di verifica delle indagini relative alla misurazione della soddisfazione degli operatori e avvio del monitoraggio delle performance internazionali in questo settore

Gruppo di Impegni n. 3:

Fatti salienti del 2011	Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. avvio della fase di certificazione dei KPI; coinvolgimento dell'Ufficio di vigilanza nella verifica delle modalità di attuazione di tale processo e avvio dello svolgimento di controlli diretti e indiretti a campione sul territorio
	2. verifica di eventuali ulteriori necessità che si dovessero palesare nel corso dell'anno da parte degli OLO e delle funzioni Retail di Telecom Italia

Gruppo di Impegni n. 4:

Fatti salienti del 2011	Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. redazione di report di tendenza su tutti gli indicatori previsti nell'ambito del Gruppo di Impegni numero 3
	2. eventuali interventi da parte dell'Organo di vigilanza per approfondire tematiche legate ad indicatori fuori obiettivo

Gruppo di Impegni n. 5:

Fatti salienti del 2011	Realizzazione di un nuovo piano di azioni per la Qualità della Rete 2011
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. analisi dei piani di azione proposti da Telecom Italia in continuità rispetto a quanto svolto nel corso del 2010
	2. monitoraggio e verifica dei risultati e degli avanzamenti dei piani
	3. attività di monitoraggio e verifica del rispetto temporale delle varie fasi di programmazione e di pianificazione degli interventi di desaturazione dei DSLAM e dell'attuazione del sistema di preallarme (c.d. semaforo giallo)
	4. analisi delle problematiche legate alla desaturazione della rete trasmissiva locale e, più in generale, al fenomeno del <i>digital divide</i>
	5. individuazione e classificazione delle problematiche maggiormente rilevanti relative alla fruizione dei servizi di rete

Gruppo di Impegni n. 6:

Fatti salienti del 2011	Piano di azioni per lo Sviluppo della Rete 2011
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. analisi dei piani di azione proposti da Telecom Italia in continuità rispetto a quanto svolto nel corso del 2010
	2. monitoraggio e verifica dei risultati e degli avanzamenti dei piani
	3. monitoraggio e analisi dei tempi e delle modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso

Gruppo di Impegni n. 8:

Fatti salienti del 2011	Approvazione da parte di Agcom delle Linee Guida per l'applicazione del Gruppo di Impegni n. 8
Attività dell'Organo di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• monitoraggio dell'applicazione da parte di Telecom Italia di quanto previsto nelle citate Linee Guida in merito ai nuovi modelli contabili

Gruppo di Impegni n. 9:

Fatti salienti del 2011	Probabile approvazione delle offerte di riferimento da parte di Agcom
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. monitoraggio dell'offerta di Telecom Italia relativa all'accesso alle infrastrutture passive ed alla condivisione di infrastrutture
	2. studio ed analisi circa l'attuazione degli Impegni nel periodo transitorio di passaggio alla fibra
	3. eventuale avvio delle azioni di monitoraggio e vigilanza previste dagli Impegni

Gruppo di Impegni n. 10:

Fatti salienti del 2011	Prosecuzione dei lavori in ambito OTA-Italia
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. valutazione dell'approccio cooperativo di Telecom Italia al Comitato OTA - Italia
	2. organizzazione di incontri periodici tra OdV e OTA-Italia per il confronto tra le rispettive esperienze ed attività

Gruppo di Impegni n. 11:

Attività dell'Organo di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni
--	--

Gruppo di Impegni n. 12:

Fatti salienti del 2011	Invio all'Organo di vigilanza delle segnalazioni trimestrali
Attività dell'Organo di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• prosecuzione delle attività di monitoraggio e di verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni

Gruppo di Impegni n. 13:

Attività dell'Organo di Vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• attività di monitoraggio sull'applicazione delle misure previste da tale Gruppo di Impegni
--	--

Gruppo di Impegni n. 14:

Attività dell'Organo di Vigilanza	1. valutazione dei risultati conseguiti nell'attuazione del piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze
	2. verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il <i>management</i> di ERA

CALENDARIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI DAGLI IMPEGNI NEL 2011

IMPEGNI	2011											
	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
Gruppo di Impegni n. 1	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											
Gruppo di Impegni n. 2	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											
Gruppo di Impegni n. 3	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											
Gruppo di Impegni n. 4	31-gen-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di dicembre 2010 + Report Trimestrale IV Q 2010	28-feb-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di gennaio 2011 + Report Annuale 2010	31-mar-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di febbraio 2011	30-apr-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di marzo 2011 + Report Trimestrale del I Q 2011	31-mag-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di aprile 2011	30-giu-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di maggio 2011	31-lug-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di giugno 2011 + Report Trimestrale del II Q 2011	31-ago-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di luglio 2011	30-set-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di agosto 2011	31-ott-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di settembre 2011 + Report Trimestrale del III Q 2011	30-nov-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di ottobre 2011	31-dic-11 Invio del Report Mensile relativo al mese di novembre 2011
Gruppo di Impegni n. 5	31-gen-11 Report avanzamento IVQ10 sulla Qualità della Rete	28-feb-11 Relazione Annuale 2010 sulla Qualità della Rete	31-mar-11 Pianificazione IIQ11 sulla Qualità della Rete	30-apr-11 Report avanzamento IQ11 sulla Qualità della Rete		30-giu-11 Pianificazione IIIQ11 sulla Qualità della Rete	31-lug-11 Report avanzamento IIQ11 sulla Qualità della Rete		30-set-11 Pianificazione IVQ11 sulla Qualità della Rete	31-ott-11 Report avanzamento IIIQ11 sulla Qualità della Rete		31-dic-11 Pianificazione IQ12 sulla Qualità della Rete
Gruppo di Impegni n. 6	31-gen-11 Report avanzamento IVQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	28-feb-11 Relazione Annuale 2010 sullo Sviluppo della Rete	31-mar-11 Pianificazione IIQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	30-apr-11 Report avanzamento IQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		30-giu-11 Pianificazione IIIQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	31-lug-11 Report avanzamento IIQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		30-set-11 Pianificazione IVQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	31-ott-11 Report avanzamento IIIQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		31-dic-11 Pianificazione IQ12 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)
Gruppo di Impegni n. 7		28-feb-11 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - IV Q 2010	31-mar-11 Relazione Annuale 2010 dell'Organo di vigilanza		31-mag-11 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - I Q 2011			31-ago-11 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - II Q 2011			30-nov-11 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - III Q 2011	
Gruppo di Impegni n. 8	Ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 731/09/CONS, ed a valle dell'approvazione da parte dell'Autorità delle Linee Guida per l'applicazione del Gruppo di Impegni n.8, Telecom Italia consegnerà, contestualmente alla Contabilità Regolatoria, i contratti di servizio con l'indicazione dei transfer charge per quanto attiene ai mercati interessati.											
Gruppo di Impegni n. 9	Qualora l'Autorità designi Telecom Italia quale operatore SPM imponendo obblighi di fornire a condizioni non discriminatorie uno o più servizi intermedi di accesso mediante le reti di nuova generazione, gli Impegni relativi ai Servizi SPM si applicheranno anche ai suddetti servizi entro 6 mesi dalla pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell'Autorità											
Gruppo di Impegni n. 10	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											
Gruppo di Impegni n. 11	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											
Gruppo di Impegni n. 12	31-gen-11 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IVQ10			30-apr-11 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IQ11			31-lug-11 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IIQ11			31-ott-11 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IIIQ11		
Gruppo di Impegni n. 13	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											
Gruppo di Impegni n. 14	Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro											