

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Aprile - Maggio - Giugno 2017

Quadro di sintesi

Coerentemente con il Piano delle attività approvato il 25 gennaio 2017, l'Organo di vigilanza ha proseguito, nel trimestre in esame, le attività utili a garantire il rispetto della parità di accesso alla rete di Telecom Italia, in conformità agli Impegni e secondo quanto stabilito dal proprio regolamento. Gli interventi sono stati realizzati nell'ambito del nuovo quadro regolamentare in virtù dei recenti provvedimenti dell'Autorità di settore.

A tal proposito, non appare superfluo ribadire l'ampliamento dell'ambito oggettivo di intervento dell'Organo di vigilanza **in virtù delle innovazioni regolamentari** intervenute nel corso del 2016, con un ruolo che non è più limitato alla sola verifica del rispetto degli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, ma è esteso ad un nuovo perimetro che ricomprende, adesso, anche una sorveglianza attiva su tutti gli aspetti riguardanti il principio di non discriminazione.

Il **supporto all'Autorità dell'Organo di vigilanza si è concretizzato nello svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi** connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di Equivalence.

In particolar modo, tali attività hanno riguardato l'analisi della migrazione al nuovo sistema di delivery di Telecom Italia, l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap e la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto.

Relativamente all'attività di **semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto**, nel mese di aprile, maggio e giugno il Collegio ha acquisito i diversi rapporti di avanzamento redatti dall'Ufficio di vigilanza, predisponendo la trasmissione all'Autorità delle note tecniche sulla "metodologia per la razionalizzazione e la semplificazione delle causali di scarto". In particolare, il 28 giugno 2017 è stato reso disponibile ad AGCom e a Telecom Italia il documento "*Razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto - Versione 1.0 - Applicazione ai servizi di accesso (ULL/SLU/WLR/VULL/SHA)*", nota che illustra una prima proposta di razionalizzazione delle causali di scarto per i soli servizi di accesso, concepita sulla base della metodologia definita in precedenza dall'Ufficio di vigilanza.

Riguardo, invece, ai **temi relativi ai nuovi KPI applicabili nell'ambito dell'NME di Telecom Italia e della determinazione dei relativi KPO**, sempre nel mese di aprile, il Board ha deliberato l'attribuzione di un incarico di consulenza al Prof. Giovanni Pica dell'Università degli Studi di Milano. Tale incarico avrà ad oggetto la definizione di un metodo di individuazione di obiettivi di parità di trattamento nel nuovo contesto di

equivalence introdotto da Telecom Italia e sarà svolto sulla base dei KPI che saranno approvati e resi obbligatori dall'Autorità.

Con riferimento, invece, alla **misurazione delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio di passaggio dal modello EoO al nuovo modello di equivalence**, solo i mesi di marzo e aprile hanno mostrato un significativo incremento del numero di ordinativi lavorati nella nuova catena di delivery (circa 22.000 OL nel mese di aprile), ma non essendo terminata la migrazione su detta catena di tutti gli ordinativi TIM Retail su Lina Non Attiva, non è stato ancora possibile formulare una valutazione significativa dei risultati. L'OdV ha provveduto ad inviare ad AGCom e a Telecom Italia tutti i report mensili con l'analisi dei KPI ex Del. 718/08/CONS e dei KPI "di transizione" (c.d. "718 like") calcolati per i mesi di dicembre 2016 e gennaio, febbraio, marzo e aprile 2017.

Entrando nell'operatività derivante dalla verifica sul rispetto degli Impegni, con la Determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017, l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio dell'attività di verifica **"P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 - Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM e Garanzie di trasparenza e sistema di monitoraggio"**, in relazione allo scostamento tra le prestazioni retail e wholesale di Telecom Italia riferite ad alcuni KPI della Delibera n. 718/08/CONS. A seguito di una fase istruttoria che ha coinvolto in modo pieno e attivo Telecom Italia, meglio dettagliata nel capitolo ad essa dedicata, l'OdV ha disposto la conclusione del procedimento non ravvisando nessuna censura in relazione ai Gruppi di Impegni citati.

Importante risultato raggiunto dall'OdV nel corso del trimestre in discorso è stato l'adozione di un provvedimento concernente la **semplificazione e razionalizzazione della reportistica aggiuntiva resa disponibile da Telecom Italia all'Organo di vigilanza**. In considerazione del mutato contesto che aveva dato origine ad alcune di queste richieste e, soprattutto, dal fatto che taluni rapporti aggiuntivi non hanno comunque evidenziato, negli ultimi anni, situazioni riconducibili a possibili violazioni del principio di parità di trattamento da parte di Telecom Italia, il Consiglio nel mese di aprile, ha avviato un piano di snellimento della reportistica aggiuntiva in argomento, secondo quanto previsto dal Piano delle Attività OdV 2017.

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, sulla scorta del nuovo programma di verifiche "on site" sulla corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. "coda unica") introdotti da Telecom Italia a seguito del procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016, è proseguita nel trimestre in argomento l'attività di accertamento da parte dell'Ufficio di vigilanza.

Con la Determinazione n. 9/2017, l'OdV ha disposto, nell'ambito delle attività di vigilanza sulla transizione alla Nuova Catena di Delivery, l'avvio del monitoraggio delle prestazioni del nuovo sistema di accoglienza CRM NOW in confronto con quelle dell'attuale sistema di accoglienza CRM Wholesale. I primi dati sono stati resi

disponibili nel mese di giugno, ma non sono stati giudicati ancora sufficienti per esprimere un giudizio di merito.

Nell'ambito del Gruppo di Impegni nn. 5 e 6, l'OdV ha avvertito l'esigenza di valorizzare l'attività di vigilanza su tale Gruppi di Impegni (qualità e sviluppo della rete di accesso), attraverso l'elaborazione di nuove proposte miranti ad accrescere la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite da Telecom Italia al mercato attraverso i rapporti trimestrali e annuali previsti dalla Delibera n. 718/08/CONS. A tal fine, nel mese di giugno, il Direttore dell'Ufficio di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia l'integrazione dei contenuti dei rapporti informativi trimestrali e annuali sullo sviluppo della rete NGAN, con l'aggiunta dei valori progressivi (al momento non disponibili) del numero degli armadi collegati in FTTCab e del numero delle Unità Immobiliari "*passed*" e "*connected*" in FTTH e FTTCab.

Monitoraggio ed Interventi di verifica

Gruppo di Impegni n. 1

(Nuovo Processo di Delivery)

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, sulla scorta del nuovo programma di verifiche "on site" sulla corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. "coda unica") introdotti da Telecom Italia a seguito del procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016, è proseguita nel trimestre in argomento l'attività di accertamento da parte dell'Ufficio di vigilanza.

In data 10 maggio 2017 l'Ufficio di vigilanza ha dato avvio alle relative sessioni di verifica, effettuando la prima delle quattro previste nel corso dell'anno, presso l'AOL Napoli. Dall'attività svolta non sono emerse criticità quanto al rispetto del principio *first in - first out* nella gestione delle code di attesa degli ordinativi di lavoro, né inadempimenti rispetto agli impegni assunti da Telecom Italia in occasione della chiusura del procedimento in parola.

Gruppo di Impegni n. 3 e n.4

(istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM)

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Con la Determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017, l'organo di vigilanza ha disposto l'avvio dell'attività di verifica "**P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4** - Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM e Garanzie di trasparenza e sistema di monitoraggio", in relazione allo scostamento tra le prestazioni retail e wholesale di Telecom Italia riferite ad alcuni KPI della Delibera 718/08/CONS.

Fondamento del procedimento, l'accertamento delle cause dello scostamento verificatosi negli ultimi mesi del 2016 e i primi del 2017 tra le prestazioni retail (più favorevoli) e wholesale misurate con il KPI della Delibera 718/108/CONS "*Tempi medi fonia*".

Al fine di definire compiutamente l'istruttoria, l'OdV ha invitato Telecom Italia, con nota del 13 aprile 2017, a trasmettere un set di informazioni necessarie agli approfondimenti, con particolare riguardo all'algoritmo che determina l'assegnazione della priorità degli ordinativi in fase di presa dell'appuntamento.

In data 11 maggio 2017, Telecom Italia ha provveduto all'invio dei dati richiesti, utili ad accertare lo scostamento verificatosi negli ultimi mesi tra le prestazioni Retail e Wholesale riferite al KPI della Delibera 718/108/CONS "*Tempi medi fonia*". La stessa Società teneva a precisare che la portata e il funzionamento dell'algoritmo che determina l'assegnazione delle priorità di espletamento degli ordinativi in fase di presa appuntamento avviene sulla base dell'ordine temporale di espletamento

guidato dalla data inserita nell'ordinativo (che nel caso retail Telecom è indicata dal CRM retail, mentre nel caso di ordinativi OLO corrisponde alla DAC).

L'OdV ha valutato tale meccanismo come potenziale fonte di discriminazione e nel corso dell'audizione del 22 giugno 2017, Telecom Italia ha portato all'evidenza del Consiglio la portata e il funzionamento degli algoritmi utilizzati nella nuova catena di delivery e nell'NPD, che determinano l'assegnazione delle priorità di espletamento degli ordinativi in fase di presa appuntamento, chiarendo che la stessa avviene sulla base dell'ordine temporale guidato dalla data inserita nell'ordinativo. In proposito, la Società ha confermato che, come richiesto espressamente dall'OdV, in caso di coincidenza del campo data priorità tra più ordinativi di lavoro, il criterio originario first in-first out (FIFO) utilizzato per dare priorità agli ordinativi di lavoro, sarà sostituito, dal primo luglio 2017, da un criterio di tipo random, ritenuto più congruo, nel lungo periodo e con riferimento agli ordinativi inviati in formato batch, ad assicurare più ampie garanzie di parità di trattamento.

Ancora, è stata cura dell'*ex incumbent* specificare che l'ulteriore elemento di potenziale discriminazione individuato dall'OdV e connesso all'obbligo regolamentare, di cui sono destinatari solo gli operatori concorrenti, di processare l'ordinativo di lavoro inserendo una Data Attesa Consegna (DAC) predefinita, è stato rimosso estendendo l'utilizzo obbligatorio della DAC a tutti gli ordinativi di lavoro retail processati sulla nuova catena di delivery. Da un attento esame dei dati forniti all'OdV circa il KPI in questione, relativamente al periodo novembre 2016-gennaio 2017, è emerso che la componente retail non contiene l'insieme degli ordinativi "sospesi", a differenza di quella wholesale che invece li comprende. Il ricalcolo dei tempi medi retail, effettuato includendo detta componente, riduce ulteriormente la differenza registrata per quei mesi tra prestazioni retail e wholesale, determinando una "fuoriuscita" minima del KPI dal "corridoio di equivalence" di riferimento per il solo mese di gennaio 2017.

Il Consiglio ha convenuto quindi che, a seguito di dette conclusioni istruttorie e dei dati e delle informazioni ulteriormente acquisiti nel corso dell'audizione di Telecom Italia, accertato che la stessa ha provveduto, come descritto in precedenza, a risolvere le criticità evidenziate dall'OdV in termini di efficienza dei processi esaminati e conseguenti potenziali rischi discriminatori a danno degli operatori concorrenti, sia possibile concludere la fase istruttoria e il relativo procedimento, non ravvisandosi anomalie e/o inadeguatezze nell'esecuzione degli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS (Determinazione n. 14/2017 del 22 giugno 2017).

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel trimestre oggetto della presente relazione, è proseguito il confronto tra l'Organo di vigilanza e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nell'ambito delle attività da questa demandate all'organismo in forza dell'art. 15 bis del nuovo Regolamento dell'OdV.

Nei mesi di aprile, maggio e giugno 2017, l'OdV ha fornito il supporto all'Autorità in relazione allo 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.

Durante il trimestre in esame, l'OdV ha provveduto all'invio periodico delle informazioni richieste all'Autorità.

Incontri con gli Operatori

Nel corso del trimestre aprile-giugno 2017 si da conto degli incontri tra il Collegio dell'OdV e Telecom Italia del 18 maggio e 22 giugno 2017 durante i quali la Società ha svolto una presentazione sullo stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni e fornito riscontri agli specifici approfondimenti richiesti nel corso degli incontri precedenti.

In particolare, nell'incontro del mese di maggio, i rappresentanti di Telecom Italia hanno fornito una presentazione dello stato di avanzamento degli adempimenti del Gruppo di Impegni n. 2, con particolare riferimento al tema dell'evoluzione dei metodi di rilevazione della *customer satisfaction* degli OLO (e, dal 2017, anche di TIM Retail).