

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Luglio - Agosto - Settembre 2017

Quadro di sintesi

In apertura di sintesi delle attività dell'Organo di vigilanza relative al trimestre luglio-settembre 2017, va data nota delle **dimissioni del Presidente dell'OdV, prof. Antonio Sassano**, per sopraggiunti e irrinunciabili impegni di lavoro, presentate ai sensi dell'art. 3, comma 5 del Regolamento dell'Organo di vigilanza. Nella seduta del 29 agosto 2017, il Prof. Polo ha assunto le funzioni di Presidente, secondo quanto disposto dall'art. 4, comma 5 del Regolamento, essendo egli il Consigliere più anziano designato dall'Autorità.

Nel corso del trimestre in esame, sono proseguite le attività dell'Organo di vigilanza nell'ambito della collaborazione tra lo stesso e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per mezzo dello **svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi** connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di Equivalence.

Entrando maggiormente nello specifico, 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.

Riguardo ai **temi relativi ai nuovi KPI applicabili nell'ambito dell'NME di Telecom Italia e della determinazione dei relativi KPO**, è proseguita la definizione della metodologia di individuazione di obiettivi di performance di parità di trattamento applicabili al nuovo contesto regolatorio. Grazie al supporto di un consulente esterno l'OdV ha potuto così esaminare le prime risultanze dello studio in questione.

Sempre in riferimento a detto tema, il 25 settembre l'Organo di vigilanza ha trasmesso all'Autorità una specifica Nota Tecnica contenente la proposta di razionalizzazione e aggiornamento in ambito NME degli indicatori di non discriminazione", approvata dall'Organo di vigilanza il 20 settembre 2017. Tale documento, che recepisce le disposizioni contenute nella Delibera AGCom n. 321/17/CONS del 27 luglio 2017, costituisce la versione aggiornata del documento "Proposta per un nuovo paniere di indicatori di non discriminazione in ambito NME" Versione 6.0 del 4 aprile 2017, già inviato in precedenza.

La Delibera AGCom n. 321/17/CONS, relativa alle "condizioni attuative dell'obbligo di accesso in capo a Telecom Italia nei mercati di accesso all'ingrosso alla rete fissa ai sensi dell'art. 22 della Delibera n. 623/15/CONS", ha comportato non indifferenti ricadute nel perimetro d'azione dell'OdV, con riferimento in particolare all'individuazione e al calcolo dei nuovi KPI, con specifico riferimento ai servizi ULL e SLU.

Rispetto all'originaria versione del documento, dunque, il Board ha tenuto conto del nuovo contesto delineato dalla Delibera AGCom n. 321/17/CONS e, sulla scorta di ciò, ha ritenuto opportuno inserire nella proposta due nuovi indicatori di parità di trattamento (uno per il delivery e uno per l'assurance), specifici per gli ordinativi gestiti in regime disaggregato. In particolare, per il delivery è stato definito il KPI *“Tempo medio di processamento per accoglienza e verifiche tecniche”* e per l'assurance l'indicatore *“Tempo medio di processamento in back office”*.

Con riferimento alla **misurazione delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio di passaggio dal modello EOO al nuovo modello di equivalence**, il 13 luglio, 30 agosto e 6 ottobre, l'OdV ha provveduto a trasmettere i rapporti relativi all'analisi degli indicatori transitori ex Del. n. 718/08/CONS, redatti sulla base dei dati relativi agli OL chiusi nei mesi precedenti (rispettivamente per i mesi di maggio, giugno e luglio).

Facendo seguito alla comunicazione AGCom del 24 gennaio 2017 con la quale l'Autorità di settore ha richiesto la collaborazione dell'OdV circa la verifica del rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB NetMap e nella identificazione di KPI di qualità delle informazioni in esso contenute, nel corso del trimestre in esame l'Organo di vigilanza ha predisposto e reso disponibile all'Autorità un documento che illustra una proposta di monitoraggio della qualità e della non discriminazione della fruibilità del Sistema NetMap basata su un nuovo set di indicatori definiti *“ad hoc”*.

L'analisi dei dati forniti da Telecom Italia riguardo all'indicatore *“KPI1 - Delivery Broadband - Percentuale impianti espletati entro 10 giorni solari senza intervento del tecnico”*, ha evidenziato come la performance del delivery degli ordinativi Wholesale sia andata progressivamente peggiorando a partire dal mese di febbraio 2017, arrivando a registrare nei mesi successivi differenziali fortemente sbilanciati a favore di TIM Retail. Al fine di comprenderne le motivazioni, il Collegio ha dato mandato all'Ufficio di avviare uno studio *“ad hoc”* basato sull'analisi dei dati elementari. Sulla scorta di ciò l'Ufficio ha richiesto a Telecom di fornire i dati estraibili dai sistemi operazionali della medesima Società contenenti i record completi di tutti gli ordinativi OAO di attivazione *“chiusi ok”* nei mesi di giugno 2017 e luglio 2017 afferenti i servizi Bitstream, Bitstream NGA, VULA (FTTCab e FTTH), SLU e ULL sia su Linea Non Attiva che su Linea Attiva (comprese le migrazioni TIM-OLO e OLO-OLO).

Entrando maggiormente nell'operatività a seguito della chiusura del **Procedimento “P01/17”, istruttoria volta alla verifica del rispetto dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4**, concluso con l'approvazione della Determinazione n. 14/2017 del 22 giugno 2017, al fine di poter svolgere il monitoraggio dell'indicatore *“KPI1 - Delivery Fonia - tempo medio lavorazione in giorni solari”*, l'Organo di vigilanza ha disposto di richiedere a Telecom diverse informazioni, tra cui il valore mensile del KPI Delivery Fonia Wholesale - tempo medio lavorazione in giorni solari calcolato separatamente per

gli OL Retail e per gli OL Wholesale per ogni mese, per tutti i mesi da Giugno 2017 a Settembre 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.

In particolare, il 14 luglio 2017 l'Ufficio di vigilanza ha provveduto a verificare il corretto accodamento presso l'AOL Emilia Romagna (sede di Bologna), non riscontrando criticità rilevanti né inadempimenti sostanziali rispetto agli impegni assunti da Telecom Italia in occasione della chiusura del procedimento in parola.

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 2**, dopo l'incontro del mese di maggio durante il quale i rappresentanti di Telecom Italia hanno fornito una presentazione dello stato di avanzamento degli adempimenti del citato Gruppo, con nota del 13 luglio 2017 l'OdV, tenuto conto dell'incidenza della *Customer Satisfaction* nel calcolo del sistema di incentivi manageriale per il management della funzione Wholesale e della discontinuità introdotta rispetto alle precedenti rilevazioni, ha disposto di raccomandare a TIM una serie di indicazioni, tra cui, l'opportunità che la rilevazione della CS di TIM Retail non sia contenuta nel valore complessivo calcolato per tutti gli altri OAO ed utilizzato per la consuntivazione degli incentivi.

Nell'ambito del Gruppo di Impegni nn. 5 e 6, dopo la richiesta avanzata dall'OdV a Telecom Italia concernente l'integrazione dei contenuti dei rapporti informativi trimestrali e annuali sullo sviluppo della rete NGAN (con l'aggiunta dei valori progressivi del numero degli armadi collegati in FTTCab e del numero delle Unità Immobiliari "passed" e "connected" in FTTH e FTTCab), nel luglio 2017 il Collegio ha avvertito l'esigenza di richiedere a Telecom la messa a disposizione delle informazioni relative alle Unità Immobiliari, connesse in primaria e secondaria, anche per provincia.

L'OdV, con lettera a Telecom Italia del 13 luglio 2017, ha reiterato la richiesta, già inoltrata il 29 maggio 2017, di pubblicare l'edizione 2017 del Piano tecnico pluriennale per lo sviluppo della Rete Fissa di Accesso relativo alla Rete NGAN per gli anni 2017 - 2019. Nella sua lettera di riscontro del 13 settembre 2017 Telecom Italia ha fatto presente che detto documento, approvato a febbraio 2017, non è stato reso pubblico in quanto, successivamente a tale data, si sono verificati alcuni eventi concatenati quali ad esempio: gli esiti della consultazione 2017 di Infratel, la notifica del procedimento AGCM A514 Cassiopea, a cui si è aggiunta anche la fase di stabilizzazione della Governance dell'Azienda, che non hanno permesso di consolidare e declinare il piano NGAN 2017 - 2019 con il dettaglio richiesto dal Gruppo di Impegni n. 6.

In ultimo, nel trimestre luglio-settembre 2017, l'Organo di vigilanza ha intrattenuto **interlocuzioni informali con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** nell'ambito delle nuove attività di studio ed analisi connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di Equivalence e da questa demandate all'OdV.

In relazioni agli incontri con gli Operatori, nei mesi di luglio e settembre 2017 si da conto delle **audizioni di Telecom Italia innanzi al Collegio dell'OdV**, durante le quali la Società ha fornito lo stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni, provvedendo nel contempo a riscontrare il Board circa specifici approfondimenti richiesti dal Consiglio nel corso degli incontri precedenti.

Monitoraggio stato di avanzamento Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(Nuovo Processo di Delivery)

- *documento del 31 luglio 2017 recante:*
 - Report (ex Det. 22/2010) concernente i Non realizzati – Da aprile 2016 a marzo 2017;
 - Report (ex Det. 25/2013) concernente la dismissione apparati. Consuntivo IH17;
 - Report (ex Det. 25/2013) concernente i Non realizzati per presenza apparati – Consuntivo IH17;

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)

- *documento del 6 luglio 2017 recante:*
 - Report mensile KPI relativo al mese di giugno 2017;
- *documento del 31 luglio 2017 recante:*
 - Report mensile KPI relativo al mese di giugno 2017;
 - Report Trimestrale KPI. Consuntivo 2° Trimestre 2017;
- *documento del 12 settembre 2017 recante:*
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di gennaio 2017;
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di febbraio 2017;
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di marzo 2017;
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di aprile 2017;
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di maggio 2017;
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di giugno 2017;
 - Report Trimestrale KPI. Consuntivo 1° Trimestre 2017;
 - Report Trimestrale KPI. Consuntivo 2° Trimestre 2017;
- *documento del 26 settembre 2017 recante il Report mensile KPI relativo al mese di luglio 2017.*

Gruppo di Impegni n. 5

- *documento del 6 luglio 2017 recante:*
 - Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 3° Trimestre 2017;
 - Report SLA Degradi Wholesale – maggio 2017
- *documento del 31 luglio 2017 recante:*
 - Report Qualità Rete di Accesso. Consuntivo 2° Trimestre 2017;
 - Report SLA Degradi Wholesale – giugno 2017

- *documento del 12 settembre 2017 recante:*
 - Report SLA Degradi Wholesale – luglio 2017
- *documento del 3 ottobre 2017 recante:*
 - Report SLA Degradi Wholesale – agosto 2017;
 - Report Qualità Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre 2017;

Gruppo di Impegni n. 6

- *documento del 31 luglio 2017 recante:*
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso - BB. Consuntivo IIQ17 – BB. Consuntivo 2° Trimestre 2017;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Consuntivo IIQ17 – Lottizzazioni. Consuntivo 2° Trimestre 2017;
- *documento del 3 ottobre 2017 recante:*
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IVQ17 – NGAN;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IVQ17 – BB;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IVQ17 – Lottizzazioni;

Gruppo di Impegni n. 12

- documento del 31 luglio 2017 recante il Report “Servizi non richiesti”- Consuntivo IIQ17.

Interventi di verifica

- **Attività di verifica “on site” sulla corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi introdotti da Telecom Italia a seguito del Procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016**
- **Attività di verifica sulla corretta rappresentazione dei processi di delivery**

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Incontri con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Durante il trimestre di riferimento, l’Organo di vigilanza ha tenuto costante l’attenzione sui temi regolamentari promossi dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, interloquendo e confrontandosi costantemente sulle problematiche

relative ai temi della non discriminazione e ai regimi di equivalenza nell'accesso, in particolar modo nell'ambito delle attività da questa demandate all'organismo in forza dell'art. 15-bis del nuovo Regolamento dell'OdV.

In tale contesto, durante il trimestre in esame, l'OdV ha provveduto all'invio periodico delle informazioni richieste all'Autorità.

Incontri con gli Operatori

Il 12 luglio 2017 l'Organo di vigilanza ha incontrato in audizione Telecom Italia. Nella riunione in parola la Società ha fornito aggiornamenti e precisazioni sul tema della realizzazione del Nuovo Modello di Equivalence, insieme ad alcuni chiarimenti richiesti dall'OdV con riferimento alle attività di verifica ad esso affidate dall'Autorità ai sensi dell'art. 15-bis del Regolamento, e inserite dall'Organo di vigilanza nel proprio programma di lavoro 2017.

Il 20 settembre 2017, invece, il Board dell'Organo di vigilanza ha nuovamente incontrato Telecom Italia, nel corso della quale riunione è stato approfondito lo stato di avanzamento delle attività relative all'implementazione del Nuovo Modello di Equivalence, oltre che uno stato generale di avanzamento della nuova metodologia di definizione dei KPO da applicarsi ai KPI di transizione di cui alla Determinazione n. 20/2016.