

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Ottobre - Novembre - Dicembre
2017

Quadro di sintesi

In via preliminare si evidenzia **l'insediamento del nuovo Board dell'Organo di vigilanza, il 20 dicembre 2017**, Collegio composto dal Presidente Prof. Maurizio Mensi e dai componenti Dott. Giovanni Amendola, Dott. Fabio Di Marco, Prof. Gianni Orlandi, Avv. Francesco Sclafani.

Nel primo Consiglio, al fine di garantire il più efficace coinvolgimento degli altri Operatori nelle attività dell'OdV, il Board ha stabilito di organizzare un ciclo di audizioni con i principali OAO. Al riguardo, il Direttore f.f. è stato incaricato di verificare la possibilità di invitare in audizione l'Operatore Vodafone.

Inoltre il Board ha approvato la Determinazione 17/2017 "S01/17" con la quale ha avviato un'attività di verifica su presunti disservizi segnalati dall'Operatore Wind Tre ai sensi dell'art. 11, comma 3, del Regolamento.

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'attuazione del Nuovo Modello di Equivalence e concernenti, in particolare, 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.

Con riferimento alla **misurazione delle performance di parità di trattamento nel periodo transitorio di passaggio dal modello EOO al nuovo modello di equivalence**, nel corso dei mesi di ottobre, novembre e dicembre, Telecom Italia ha fornito all'OdV i dati elementari relativi agli ordinativi di lavoro retail transitati sulla nuova catena di delivery c.d. "lavorati" (cioè chiusi e realizzati), riferiti rispettivamente ai mesi di agosto, settembre e ottobre 2017. Sulla scorta di tale evidenza, l'OdV ha comunicato all'Autorità i relativi rapporti mensili di confronto tra le prestazioni offerte da Telecom Italia Wholesale a Telecom Italia Retail sul nuovo sistema di delivery e quelle offerte agli OAO sulla vecchia catena.

Riguardo, invece, alla **definizione dei nuovi KPO (Key Performance Objective) applicabili ai nuovi KPI**, nel mese di novembre l'Organo di vigilanza ha reso disponibile ad AGCom un documento che illustra una metodologia per l'individuazione di KPO relativi agli indicatori di non discriminazione in ambito NME. La metodologia proposta dall'Organo di Vigilanza utilizza un algoritmo di regressione lineare multivariata da applicare ai dati relativi a singoli ordini dei vari Operatori. Questo approccio presenta una serie di vantaggi, tra i quali anche quello di tenere conto di effetti di composizione che possono far divergere i KPI dei vari Operatori anche in assenza di effettiva discriminazione.

Relativamente all'attività di **semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto**, nel mese di ottobre l'OdV ha completato il lavoro svolto su richiesta dell'Autorità, accompagnando dette risultanze con una *flow chart* completa dei relativi processi (ULL + Bitstream). Nel mese di novembre 2017 l'Ufficio di vigilanza ha quindi trasmesso all'Autorità il documento finale concernente la "*Proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto*", nel quale la proposta di semplificazione e ottimizzazione delle causali di scarto è estesa a tutti i servizi regolamentati. La metodologia individuata dall'Organo di vigilanza pone le sue basi nella descrizione puntuale dei processi gestiti nella Nuova Catena di Delivery, per arrivare ad una razionalizzazione delle causali di scarto correlata al significato dei singoli controlli previsti all'interno del processo. Il procedimento seguito permette di comprendere il motivo dello scarto e, di conseguenza, di meglio formularne la declaratoria, a vantaggio della chiarezza, della trasparenza e dell'efficacia della causale stessa.

Con riferimento al **monitoraggio delle performance dei CRM wholesale di Telecom Italia**, nel corso del trimestre Telecom Italia ha trasmesso regolarmente i dati richiesti con la Determinazione n. 9/2017 e riguardanti gli indicatori di performance del CRM NOW e del CRM Wholesale. I dati sin qui acquisiti mostrano performance decisamente migliori rese dal nuovo CRM NOW rispetto al "vecchio" CRM Wholesale.

Sempre nell'ambito del piano lavoro 2017 comunicato da parte AGCom all'OdV relativamente alla **migrazione alla Nuova Catena di Delivery ai sensi della Delibera n. 652/16/CONS**, Telecom Italia ha provveduto ad informare il Collegio che il Tavolo Tecnico e di lavoro dell'Autorità ha stabilito, d'intesa con gli OAO, di concordare l'avvio della loro migrazione a partire dal 16 ottobre 2017 seguendo un piano di migrazione graduale articolato per aree geografiche (KIT).

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, sulla scorta del nuovo programma di verifiche "*on site*" sulla corretta attuazione 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 9 novembre 2017 e il 13 dicembre 2017 si sono tenuti, rispettivamente presso la sede dell'AOL Lombardia Centro Est a Bergamo e presso la sede dell'AOL Roma, gli ultimi due incontri "*on site*" di verifica sulla corretta attuazione degli algoritmi di gestione della "Coda unica". Dalle verifiche in campo è emersa la necessità di continuare l'attività di vigilanza sulla coda unica anche nel 2018 al fine di verificare la corretta attuazione degli algoritmi automatici di accodamento degli ordinativi gestiti nella Nuova Catena di Delivery e verificare la regressione di alcune anomalie del tutto residuali riscontrate in fase di accertamento "*on site*".

In relazione al **Gruppo di Impegni n. 2**, nel mese di novembre Telecom Italia ha provveduto a informare l'OdV circa i risultati del primo semestre 2017 della *Customer Survey OAO*.

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni nn. 5 e 6**, nel corso del trimestre l'OdV ha sollecitato nuovamente Telecom Italia circa l'invio del Piano triennale 2017-2019 di sviluppo della rete fissa di accesso, non ancora pervenuto nonostante le reiterate richieste effettuate nel corso dell'anno. A fronte delle motivazioni del ritardo addotte dall'Operatore e già anticipate all'OdV con lettera del 13 settembre 2017, il Collegio ha ribadito la necessità che detto Piano sia trasmesso quanto prima e, nelle more, ha richiesto che sia comunque inviata, in adempimento all'obbligo di cui al punto n. 6.4. degli Impegni, l'edizione del Piano approvato dal CDA di Telecom Italia nel mese di febbraio 2017, anche se poi non concretamente attuato.

In relazione alle interlocuzioni intercorse tra l'OdV e i principali *stakeholders*, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e gli Operatori alternativi si da conto, in particolare, degli scambi informativi **con l'Autorità di settore**. In tale ambito l'Organo di vigilanza ha incontrato l'Autorità, presso la sede di Napoli, il 14 novembre 2017. Durante tale incontro è stato riassunto il percorso seguito dal Board uscente in merito ai temi della non discriminazione e ai regimi di equivalenza nell'accesso.

Il 28 novembre 2017, ancora, il Board dell'Organo di vigilanza è stato ricevuto dal Direttore Reti e Servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità, in merito alla discussione circa la proposta dell'OdV di evoluzione del sistema dei KPI di parità di trattamento.

In relazione agli **incontri con gli Operatori**, nel trimestre oggetto del presente resoconto, nel capitolo a ciò dedicato, si da conto dell'audizione che ha avuto luogo il 25 ottobre 2017, dell'Operatore Fastweb, Sempre nella stessa data, invece, il Board dell'Organo di vigilanza ha incontrato Telecom Italia nell'ambito della tematica relativa allo stato di avanzamento degli Impegni e di attuazione del Nuovo Modello di Equivalence.

Successivamente, il 22 novembre, invece, l'OdV ha incontrato l'Operatore Wind Tre, in un momento di confronto dal quale è scaturita la necessità di approfondire le doglianze rappresentate dall'OAO e già accennate in precedenza. In chiusura d'anno, infine, si dà conto dell'incontro tra il nuovo Board e Telecom Italia del 20 dicembre 2017, momento grazie al quale la Società ha provveduto ad illustrare l'avanzamento della migrazione della gestione degli ordinativi OAO sulla Nuova Catena di Delivery e a fornire aggiornamenti sul cosiddetto Delivery Evoluto.

Monitoraggio stato di avanzamento Impegni

Nel periodo di riferimento è proseguita la verifica del rispetto formale, da parte di Telecom Italia, delle scadenze individuate nell'ambito degli Impegni approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS per il loro corretto adempimento.

Nello specifico, sono pervenuti all'Organo di vigilanza i seguenti documenti da parte di Telecom Italia:

Gruppo di Impegni 4

- documento del 17 ottobre 2017 recante il Report mensile KPI relativo al mese di agosto 2017
- documento del 15 novembre 2017 recante il Report mensile KPI relativo al mese di settembre 2017
- *documento del 18 dicembre 2017 recante:*
 - Report mensile KPI. Revisione relativa al mese di ottobre 2017;
 - Report Trimestrale KPI. Consuntivo 3° Trimestre 2017;

Gruppo di Impegni 5

- *documento del 3 ottobre 2017 recante:*
 - Report Qualità Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre 2017;
 - Report SLA Degradi Wholesale – agosto 2017
- documento del 10 novembre 2017 recante il Report Qualità rete di accesso. Consuntivo 3° Trimestre 2017
- *documento del 10 novembre 2017 recante:*
 - Report sviluppo rete di accesso – NGAN. Consuntivo 3° trimestre 2017
 - Report sviluppo rete di accesso – BB. Consuntivo 3° trimestre 2017
 - Report sviluppo rete di accesso – Lottizzazioni. Consuntivo 3° trimestre 2017
 - Report SLA Degradi Wholesale – settembre 2017
- documento del 30 novembre 2017 recante il Piano tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete fissa di accesso (rete NGAN) per gli anni 2017-2019

- documento del 18 dicembre 2017 recante il Report SLA Degradi Wholesale – ottobre 2017
- *documento del 21 dicembre 2017 recante:*
 - Report qualità rete di accesso. Programma 1° trimestre 2018
 - Report qualità rete di accesso. Piano annuale 2018
- documento del 21 dicembre 2017 recante il Report SLA Degradi Wholesale – novembre 2017

Gruppo di Impegni 6

- *documento del 3 ottobre 2017 recante:*
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso . Programma 4° Trimestre - BB
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre – Lottizzazioni.
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre – NGAN
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre – NGAN. Revisione consuntivo 2° trim. 2017
- documento del 18 dicembre 2017 recante il Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma 4° Trimestre – NGAN (revisione)
- *documento del 21 dicembre 2017 recante:*
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IQ18 – NGAN;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IQ18 – BB;
 - Report Sviluppo della Rete di Accesso. Programma IQ18 – Lottizzazioni;

Gruppo di Impegni 12

- documento del 10 novembre 2017 recante il Report “Servizi non richiesti”- Consuntivo IIIQ17.

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**

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 incontrato l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, presso la sede di Napoli, il 14 novembre 2017. Durante tale incontro è stato riassunto il percorso seguito dal Board uscente in merito ai temi della non discriminazione e ai regimi di equivalenza nell'accesso.

Il 28 novembre 2017, ancora, il Board dell'Organo di vigilanza è stato ricevuto dal Direttore Reti e Servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità, in merito alla discussione circa la proposta dell'OdV di evoluzione del sistema dei KPI di parità di trattamento.

Incontri con gli Operatori

In merito all'incontro tra l'OdV con Telecom Italia e gli Operatori alternativi, si dà conto dell'audizione, il 25 ottobre 2017, dell'Operatore Fastweb, In merito alla quale, il Board ha richiesto informazioni di dettaglio al fine di valutare eventuali azioni da intraprendere.

Sempre nella stessa data, invece, il Board dell'Organo di vigilanza ha incontrato Telecom Italia nell'ambito della tematica relativa allo stato di avanzamento degli Impegni e di attuazione del Nuovo Modello di Equivalence.

Il 22 novembre, invece, l'OdV ha incontrato l'Operatore Wind Tre. Diverse le questioni trattate dall'Operatore nel corso dell'audizione. Considerato che l'oggetto della segnalazione della Società non è risultata generica o infondata, il Board nella seduta del 20 dicembre ha approvato la determinazione 17/01 relativa alla Segnalazione S01/17, con la quale avviato una specifica attività di verifica.

In chiusura d'anno, si dà conto dell'incontro tra il nuovo Board e Telecom Italia del 20 dicembre 2017. In tale momento di confronto, la Società ha provveduto ad illustrare l'avanzamento della migrazione degli OAO su Nuova Catena di Delivery e a fornire aggiornamenti sul Delivery Evoluto.