

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Gennaio - Febbraio - Marzo 2017**

Quadro di sintesi

Nel primo trimestre del nuovo anno, analogamente al passato, l'Organo di vigilanza ha approvato la propria **Relazione annuale 2017** sull'attività svolta e sui risultati conseguiti nel 2016, secondo quanto disposto dal novellato Gruppo di Impegni n. 7 e, in particolare, dai punti 7.23 e 7.24.13 del medesimo Impegno.

Nella medesima seduta, l'Organo di vigilanza ha, altresì, disposto l'invio della citata Relazione al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e alla Società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 17, comma 3 del proprio Regolamento, nonché la sua pubblicazione sul sito internet dell'Organo di vigilanza ai sensi del comma 2 dell'articolo 21 del Regolamento dell'OdV.

Il 25 gennaio, in occasione della riunione del Consiglio, l'Organo di vigilanza ha approvato il **Piano delle attività per l'anno 2017**, contenente le azioni e i principali interventi programmati per l'anno 2017.

Di notevole rilievo le novità, rispetto agli anni precedenti, nella programmazione delle attività dell'Organo di vigilanza.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in virtù della nuova previsione di cui all'art. 15 bis del Regolamento, ha richiesto il **supporto dell'Organo di vigilanza per lo 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.

Sulla scorta dell'avvio di questa nuova attività, in occasione dell'audizione di Telecom Italia del 25 gennaio 2017, la stessa ha confermato la propria disponibilità a mettere a disposizione dell'OdV le necessarie risorse interne, le informazioni e i dati disponibili per facilitare la realizzazione delle attività di semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto. Su mandato del Consiglio, e in linea con quanto richiesto da AGCom, l'Ufficio di vigilanza ha avviato così la **ricostruzione dettagliata della mappa funzionale di tutti i processi di delivery per i servizi wholesale di Telecom Italia**. Tale attività risulta propedeutica alla formulazione di una proposta organica di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto.

In merito, invece, al **calcolo dei KPI di parità di trattamento ex Delibera n. 718/08/CONS** da misurare, in via transitoria, per gli ordinativi gestiti sulla Nuova Catena di Delivery, l'OdV ha avviato la relativa attività di vigilanza pubblicando un primo report redatto sulla base dei dati relativi al mese di dicembre 2016 resi

disponibili da Telecom Italia nel mese di febbraio 2017. L'analisi dei dati, attesa l'esiguità del numero di ordinativi transitati nella nuova catena di delivery, non ha consentito ancora di esprimere una valutazione significativa dei risultati.

Con riferimento alle **segnalazioni sottoposte all'attenzione dell'OdV dall'Operatore WIND** in tema di accorpamento delle centrali, pagamento dei moduli di co-locazione, policy di contatto e mancato appuntamento con il cliente, nel gennaio 2017 il Board ha preso atto del riscontro positivo trasmesso all'OdV dal citato Operatore circa l'efficacia delle proposte individuate da Telecom Italia per risolvere le criticità sollevate. A conclusione, quindi, del Tavolo Tecnico, il Consiglio ha adottato la Determinazione n. 4/2017 conclusiva dell'attività di mediazione effettuata. Con lo stesso provvedimento e su richiesta dell'Operatore segnalante, previa acquisizione della disponibilità di Telecom Italia, il Board ha disposto la prosecuzione del tavolo di lavoro congiunto per risolvere le ultime questioni ancora in via di definizione.

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, nel mese di gennaio, l'Organo di vigilanza ha avviato un'attività di verifica "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.

In conclusione, nel trimestre gennaio-marzo 2017, l'Organo di vigilanza ha intrattenuto ripetuti **momenti di confronto 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 Equivalenze da questa demandate all'OdV, mentre è proseguito lungo tutto il trimestre lo scambio di interlocuzioni con Telecom Italia sulle tematiche relative al rispetto degli Impegni e all'implementazione dell'NME.

Monitoraggio stato di avanzamento Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(Nuovo Processo di Delivery)

All'interno del **Gruppo di Impegni n. 1**, nel mese di gennaio, l'Organo di vigilanza ha avviato un'attività di verifica "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.

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)

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni nn. 3 e 4**, il Consiglio ha preso atto dei risultati conclusivi dell'attività di vigilanza svolta nel corso del 2016 sui dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai citati Gruppi di Impegni, sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati comunicato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza in data 24 gennaio 2011. Constatati gli esiti di tale attività, il Consiglio ha approvato la relativa relazione conclusiva con la Determinazione n. 5/2017 e ha disposto la continuazione di tale attività nel corso del 2017 fino ad esaurimento degli ordinativi processati dalla catena di Delivery dell'NPD.

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A.

"S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM".

In relazione al concluso procedimento che vedeva contrapposti l'Operatore Fastweb e Telecom Italia, l'Odv ha continuato a monitorare, per mezzo dell'indicatore di funzionamento del sistema CRM per i clienti Wholesale di Telecom Italia, le prestazioni di detto sistema informatico con lo scopo di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento.

Servizi ULL

Nel corso dell'intero trimestre l'indice per servizi ULL su linea attiva (LA) ha mantenuto un andamento oscillante intorno al 2,61% con un picco prossimo al 3,7% registrato il 22 febbraio, mentre l'indice di funzionamento CRM per i servizi ULL su linea non attiva (LNA) si è attestato intorno allo 0,65%.

Servizi WLR

L'indicatore di funzionamento del CRM per servizi WLR su Linea attiva (LA) si è attestato su valori oscillanti intorno al valore medio del 4,8% durante tutto il trimestre, con un picco di 7,9% rilevato il 30 marzo. L'indice per servizi WLR su linea non attiva (LNA) si è mantenuto su valori oscillanti intorno al 5,2%, mentre il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni si è mantenuto costantemente al di sotto delle 37 unità per i servizi WLR LA e al di sotto delle 71 unità per i servizi WLR LNA.

Bitstream

L'indice di performance CRM per i servizi Bitstream conferma valori costantemente prossimi allo zero sia per gli OL LA sia per gli OL LNA.

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

Con la Determinazione n. 3/2017 del 25 gennaio 2017, l'OdV ha disposto l'effettuazione entro il corrente anno di quattro verifiche “on site” presso quattro diverse AOL situate all'interno di quattro diverse AOA, con lo scopo di verificare la corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento introdotti da Telecom Italia a seguito del Procedimento di cui alla Determinazione n.9/2016.

Nel mese di marzo è stata effettuata l'estrazione dai sistemi degli ordinativi gestiti in coda unica che saranno esaminati nel corso della prima sessione di verifica che si terrà presso l'AOL Napoli nel mese di maggio 2017.

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel trimestre oggetto del presente resoconto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in forza dell'art. 15 bis del nuovo Regolamento dell'OdV, ha richiesto il supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di specifiche attività di studio ed analisi connesse all'implementazione delle misure inerenti lo sviluppo del Nuovo Modello di Equivalenze 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, l'OdV ha provveduto all'invio periodico delle informazioni richieste all'Autorità.

Incontri con gli Operatori

Nel corso del Board del 25 gennaio 2017, il Collegio ha incontrato i rappresentanti di Telecom Italia circa lo stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni da parte della medesima Società, fornendo specifici riscontri a precedenti richieste formulate dal Board. Nel medesimo incontro, gli stessi hanno fornito precisazioni e commenti circa il tema della realizzazione del Nuovo Modello di Equivalence.

Il Consiglio dell'OdV, nella riunione del 22 febbraio, ha nuovamente incontrato Telecom Italia nell'ambito del citato Nuovo Modello di Equivalence, fornendo in tal modo, i relativi aggiornamenti circa lo stato di avanzamento. In merito, invece, alle attività di verifica ex art. 15 bis del Regolamento, compiti demandati dall'Autorità all'OdV, la suddetta Società ha fornito chiarimenti chiesti dal Board in merito a talune attività.