

**Determinazione n. 1/2017****PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2017****L'ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 25 gennaio 2017;

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;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente “*Istituzione di un Organo di vigilanza*”, introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione (“KPI-nd”), di cui all'art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

considerato l'art 64, comma 16 della Delibera sopra menzionata, che prevede la possibilità per l'Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni sugli obblighi di non discriminazione;

considerate le misure attuative degli Impegni approvati con la Delibera n. 718/08/CONS, realizzate da Telecom Italia in coerenza con quanto indicato nella Proposta di Impegni medesima;

tenuto conto che Telecom Italia ha definito e sta realizzando un Nuovo Modello di Equivalence (di seguito anche “NME”), volto ad assicurare maggiori garanzie di parità di trattamento tra le proprie divisioni interne e gli OAO;

considerata la Delibera dell'Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di equivalence, formulata ai sensi dell'art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

attesa l'esigenza di procedere, nel corso del 2017, ad un'analisi completa dei processi e delle modalità di funzionamento dei sistemi sottesi al citato nuovo modello di Equivalence;

atteso anche che l'introduzione del NME comporterà per l'Azienda in questione l'utilizzo dei medesimi processi, sistemi e basi dati per il provisioning e l'assurance dei servizi wholesale richiesti dalle funzioni commerciali di Telecom Italia e degli OAO, con conseguente necessità di adattamento degli attuali indicatori di parità di trattamento così come definiti nel Gruppo di Impegni n. 3 della Delibera 718/08/CONS;

vista la Determinazione n. 20/2016 del 16 novembre 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha formulato specifiche raccomandazioni a Telecom Italia in ordine al Gruppo di Impegni n. 4 e, nello specifico, la creazione di indicatori di prestazione con carattere provvisorio, finalizzati a integrare le misurazioni sulla Parità di Trattamento durante il periodo della migrazione degli Ordini dal precedente al nuovo modello;

tenuto conto della necessità di creare un ambiente di verifica/calcolo dei "KPI 718/like", a partire dai dati elementari, per il periodo di transizione dal vecchio al nuovo modello di Equivalence, sino alla conclusione del procedimento da parte dell'Autorità di settore avviato con la Comunicazione del 3 marzo 2016 teso all'istituzionalizzazione di un nuovo paniere di indicatori;

attesa la necessità, una volta definito il procedimento di cui in precedenza, di definire e ricalcolare secondo il modello "Z-Test" gli intervalli di fluttuazione del nuovo paniere di KPI;

considerate le iniziative di vigilanza e di verifica sinora intraprese dall'Organo di vigilanza nei confronti di Telecom Italia, ai sensi della Delibera n. 718/08/CONS e delle nuove attività che potrebbero essere intraprese in merito alla verifica delle violazioni in materia di obblighi di non discriminazione ai sensi dell'art. 64, comma 16 della Delibera n. 623/16/CONS, 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;

vista la necessità di monitorare l'efficacia dei processi di manutenzione di rete relativi alle linee in rame e alle linee NGAN, al fine di verificare l'effettiva parità di trattamento tra clientela Wholesale e clientela Retail;

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 proseguire, anche nel corso del corrente anno, con 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;

vista la Delibera 600/11/CONS del 17 novembre 2011 con cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha cessato il monitoraggio delle risultanze dei Gruppi di Impegni nn. 2, 7, 8, 9 e 10 per la constatata piena e corretta attuazione degli stessi;

considerato parimenti che AGCom nella citata Delibera, pur prendendo atto della corretta attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 1, 3, 4, 5 e 6 ha inteso proseguire le attività di monitoraggio circa l'efficacia delle misure adottate;

considerata l'attività di verifica conclusa dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 17/2016 del 7 luglio 2016 nell'ambito del Procedimento denominato "P01/2016" e la relativa necessità di accertare i rimedi posti in essere da Telecom Italia a seguito delle censure rilevate in riferimento alla gestione della Coda Unica nei casi di saturazione della rete primaria e delle lottizzazioni;

valutata la sensibilità dei temi afferenti al Gruppo di Impegni n. 2 e la necessaria verifica delle azioni poste in essere da Telecom Italia per garantire il rispetto dei principi in esso contenuti e, in particolare, dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale di OA e NWS;

attesa la necessità di mantenere attiva la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di Trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;

preso atto dell'attività svolta durante l'anno 2016 in merito agli interventi di certificazione degli indicatori (KPI) rientranti nel Gruppo di Impegni n. 3, al fine di verificarne l'attendibilità;

considerata la prosecuzione della commercializzazione di servizi ultrabroadband in tecnologia FTTCab e le conseguenti necessità di assicurare le attività di vigilanza prescritte dal Gruppo di Impegni n. 9;

tenuto conto delle concluse attività di verifica in merito alle segnalazioni provenienti dagli Operatori Alternativi e a quelle che saranno svolte in ordine alle possibili indicazioni provenienti dai medesimi o da terzi nel corso dell'anno, a norma dell'art. 11 del Regolamento;

ravvisata, in particolare, la necessità di monitorare il corretto andamento dell'indicatore di CRM Wholesale, di cui al concluso procedimento "*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*" di cui alla Determinazione n. 15/2014 del 24 settembre 2014;

riconosciuta la necessità di pianificare le principali attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2017 con riferimento ai citati Gruppi di Impegni, agli aspetti relativi all'introduzione del Nuovo Modello di Equivalence e, più in generale, a tutti gli aspetti concernenti il principio di non discriminazione;

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 2017;

vista la comunicazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 24 gennaio 2017, concernente la richiesta di supporto dell'Organo di vigilanza per lo svolgimento di attività connesse all'implementazione delle misure di non discriminazione previste dall'art. 64, commi 1, lett. b-e, 2, 3, 8-12 e 15 della Delibera n. 623/15/CONS, attività di collaborazione prevista dall'art. 15 bis del Regolamento;

tenuto conto, in particolare, degli ambiti tematici demandati all'analisi dell'OdV dalla sopra citata nota quali la migrazione al nuovo sistema di delivery, l'evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento, i test su nuovi rilasci informatici, l'analisi di qualità del nuovo data base NetMap e la semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto;

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2017, disponendone, altresì, la pubblicazione sul sito web dell'Organo di vigilanza;

ritenuto opportuno, infine, riservarsi l'avvio di ogni ulteriore attività o azioni considerate utili al compimento dei fini preposti;

adotta la seguente

#### **DETERMINAZIONE**

1. E' approvato il "Piano delle Attività – Anno 2017" allegato al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante, contenente i piani di azione e i principali interventi dell'Organo di vigilanza programmati per l'anno 2017.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore di comunicare il Piano di cui al precedente articolo 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.

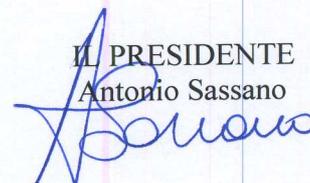
Roma, 25 gennaio 2017

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare

IL PRESIDENTE  
Antonio Sassano



**ORGANO DI VIGILANZA  
SULLA PARITA' DI ACCESSO ALLA RETE DI TELECOM ITALIA**

Consolidamento dei risultati raggiunti, prosecuzione e  
ampliamento della attività di vigilanza

---

**Piano delle attività – Anno 2017**

---

## Sezione A

### Attività di supporto richieste da AGCom, ai sensi dell'Art. 15-bis del Nuovo Regolamento dell'Organo di Vigilanza (Comunicazione AGCom del 24/01/2017)

**1. Migrazione al nuovo sistema di delivery: creazione dell'ambiente di calcolo dei KPI 718/like a partire dai dati elementari e analisi degli stessi per il periodo di transizione dal vecchio al nuovo modello di Equivalence.**

L'articolo 5 (Migrazione alla Nuova Catena di Delivery) della delibera n. 652/16/CONS definisce il processo di migrazione degli ordini di lavoro degli OAO sulla nuova piattaforma di delivery di Telecom Italia. Il citato articolo dispone che:

a) l'avvio della migrazione sulla Nuova Catena di Delivery (NCD) sia successivo alla data di completamento dei rilasci delle funzionalità di tutti i servizi di accesso su NCD da parte di Telecom Italia e di implementazione dei tracciati record;

b) la fase di passaggio alla nuova piattaforma sia completata entro dicembre 2017;

Tenuto conto di ciò, AGCom ipotizza che le attività di migrazione si svolgano nel periodo 1° luglio 2017 – 30 novembre 2017.

Prima di avviare tali attività, l'Autorità ritiene essenziale disporre di informazioni sulle prestazioni del nuovo sistema di delivery che siano in grado di evidenziarne i vantaggi, mediante un'analisi comparata di opportuni KPI applicati agli ordini retail di Telecom Italia che sono già in corso di migrazione e agli ordini wholesale che sono ancora sulla vecchia piattaforma.

In continuità con le attività già avviate dall'OdV con la Determinazione n. 20/2016, AGCom richiede che l'Organo di vigilanza svolga un'attività di individuazione ed analisi di alcuni indicatori da applicare agli ordini retail (sulla nuova catena di delivery) e wholesale (sulla vecchia catena di delivery), in modo che siano confrontabili. Tali indicatori devono essere utili ad evidenziare, a partire da un confronto per quanto possibile omogeneo (a parità di "morsetti"), i benefici, in termini prestazionali, del nuovo sistema di delivery.

Nel corso del 2016 l'OdV ha già definito con Telecom Italia le modalità di calcolo e i punti di misura degli indicatori 718/like per gli ordinativi che transiteranno nella Nuova Catena di Delivery. A partire dalla fine di dicembre 2016, Telecom Italia fornirà con frequenza mensile i KPI 718 per gli ordinativi che transiteranno nella vecchia catena di delivery, i KPI/718 like e i KPI proposti da Telecom Italia per gli ordini che transiteranno nella nuova catena di delivery. Inoltre Telecom Italia renderà disponibili con frequenza mensile i dati elementari di tutti gli Ordinativi transitati nella nuova catena di delivery nel mese precedente.

L'attività per il 2017 comprenderà, oltre l'analisi comparata retail – wholesale dei KPI definiti nel transitorio, anche la creazione dell'ambiente di calcolo degli stessi KPI da utilizzare come strumento per la certificazione dei dati forniti da Telecom Italia.

L'OdV comunicherà ad AGCom e a Telecom Italia gli esiti delle analisi con cadenza mensile.

## **2. Evoluzione del sistema dei KPI-KPO di parità di trattamento**

In data 3 marzo 2016 l'Autorità ha avviato un procedimento di revisione dei KPI di non discriminazione. Il procedimento dovrebbe concludersi entro giugno 2017, tenuto conto anche delle evoluzioni connesse all'approvazione del Nuovo Modello di Equivalence di TIM avvenuta il 21 dicembre 2016 con delibera n. 652/16/CONS. AGCom richiede il supporto dell'OdV sui seguenti temi:

- Razionalizzazione della reportistica e degli indicatori attualmente prodotti ai fini della verifica degli obblighi di non discriminazione;
- Verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd di cui all'art. 64, commi 11 e 12, della Delibera n. 623/15/CONS.
- Invio all'Autorità di eventuali proposte di modifica o integrazione dei KPI-nd, anche di concerto con Telecom e altri operatori del settore delle comunicazioni elettroniche.
- Definizione dei KPO-nd.

Il contributo consisterà nell'analisi degli indicatori proposti e nella verifica della coerenza delle loro formule di calcolo attraverso il layout dei nuovi processi. Nello specifico si procederà con una proposta di razionalizzazione degli indicatori analizzati che possa valere da contributo all'elaborazione del costituendo nuovo set di KPI.

Inoltre, una volta definito da Agcom il nuovo set di KPI, L'OdV svolgerà un'attività di verifica sul corretto calcolo dei medesimi da parte di Telecom, avvalendosi anche dei dati elementari di calcolo e di ogni informazione sui sottostanti processi wholesale e retail resa disponibile da Telecom all'Autorità.

Infine, AGCom richiede altresì la collaborazione dell'OdV per l'individuazione dei KPO relativi agli indicatori, anche alla luce dell'esperienza di altri regolatori europei.

## **3. Semplificazione e razionalizzazione delle causali di scarto**

L'Articolo 7 della delibera n.652/16/CONS (Semplificazione delle causali di scarto) prevede che la proposta di semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto formulata da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 64, comma 15, lettera ii) della delibera n. 623/15/CONS sia oggetto di analisi nell'ambito del Tavolo Tecnico di confronto tra Telecom Italia e gli operatori alternativi, con la supervisione degli Uffici dell'Autorità, avviato ai sensi dell'Art. 11, comma 2, lettera b, del citato provvedimento. I lavori del Tavolo Tecnico sono svolti secondo le linee guida seguenti:

- il sistema delle causali di scarto risponde ai criteri di semplificazione e trasparenza; □
- ciascun KO è associato alla categoria regolamentare, tra quelle definite con la delibera n. 274/07/CONS (Categorie A, B, C, D, E), alla quale appartiene; □
- a ciascun KO è associata una legenda che spieghi in modo chiaro ed esaustivo il motivo per cui la causale di scarto ricorre ed eventuali azioni correttive; □
- lo schema dei KO deve essere definito coerentemente al processo di provisioning che si adotterà ai sensi della delibera n. 652/16/CONS. □

Il tavolo tecnico si concluderà entro 4 mesi dalla pubblicazione della delibera n. 652/16/CONS e includerà un periodo di test svolto con modalità e tempi stabiliti con gli operatori.

In tale ambito, AGCom ritiene utile una collaborazione con l'OdV, da svolgersi prima della conclusione dei lavori del succitato tavolo tecnico, con particolare riferimento all'analisi del sistema di causali di scarto attuale e a possibili ipotesi di sua razionalizzazione e semplificazione, tenuto conto delle linee guida su richiamate. Il contributo OdV si attuerà come segue:

- a partire dai documenti di specifica forniti da Telecom Italia, si definirà lo schema di dettaglio dei nuovi processi e delle variazioni di stato con la descrizione delle variabili di ingresso ed uscita e lo studio statistico delle inferenze;
- sulla base dell'analisi dettagliata dei nuovi processi e tenendo conto delle linee guida di AGCom sopra riportate, si mirerà a definire una proposta di semplificazione, e razionalizzazione delle causali di scarto degli ordinativi di lavoro volta, in particolare, a ridurre sensibilmente le reiterazioni dei KO.

#### 4. Test su nuovi rilasci informatici.

In relazione all'oggetto la delibera n. 652/16/CONS prevede, all'articolo 8 e per quanto di interesse in questo documento, che:

1. *Ai sensi dell'articolo 64, comma 10, della delibera n. 623/15/CONS, i rilasci informatici da parte di Telecom Italia, a supporto dei processi di delivery e assurance, successivi alla migrazione di cui all'articolo 5, sono preceduti da adeguate attività di test con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.*
2. *Telecom Italia recepisce eventuali esigenze degli operatori sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, concordando i relativi tempi di implementazione, anche alla luce di eventuali impatti sui sistemi e processi degli OAO.*
3. *Ai sensi dei commi precedenti, l'Autorità stabilisce le seguenti linee guida:*
  - *Telecom Italia comunica tempestivamente all'Autorità le modifiche che intende apportare e le relative motivazioni;*
  - *gli operatori alternativi sono coinvolti nelle fasi antecedenti i test, al fine di consentire a Telecom Italia di recepire eventuali esigenze sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, nonché di concordare i tempi di implementazione, alla luce anche di eventuali impatti delle modifiche che si intendono apportare sui sistemi e processi degli OAO;*

- *i test sono svolti secondo i tempi ed i modi fissati di volta in volta.*

AGCom richiede la collaborazione dell'OdV in tutte le fasi di cui all'articolo 8 comma 3. L'attività di collaborazione potrebbe innestarsi a seguito della comunicazione di Telecom Italia all'Autorità di cui al comma 3. Le modalità di lavoro potranno essere concordate l'Autorità e l'ODV di volta in volta, sulla base delle specifiche esigenze e dell'impatto del progetto di Telecom Italia sul provisioning e assurance dei servizi all'ingrosso.

### 5. Analisi di qualità del nuovo data base NetMap

L'articolo 6 della delibera n. 652/16/CONS prevede che la rimozione delle asimmetrie tra le basi dati, di cui all'articolo 64 comma 15, lettera *iii*), della delibera n. 653/15/CONS è garantita da Telecom Italia mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e Telecom Italia *Retail*, denominata *NetMap*, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi *wholesale* di accesso e pubblicata sul portale *wholesale* di Telecom Italia.

Al fine di garantire una piena *equivalence* informativa, *TI Retail* accede alle informazioni contenute in *NetMap* agli stessi termini e condizioni degli OAO, esclusivamente mediante *NetMap* e senza avere accesso a versioni diverse delle medesime informazioni in altri *database*.

Telecom Italia rende accessibile *NetMap* 24 ore al giorno a Telecom Italia *Retail* e agli OAO in condizioni di parità di trattamento nelle modalità *on-line* per singole verifiche di vendibilità e tramite *download* mediante accesso alla sezione riservata del portale *Wholesale*.

Il *data base NetMap* entra a regime dal 1° aprile 2017. Fino a tale data Telecom Italia mantiene in esercizio e continua ad aggiornare gli attuali *data base*.

AGCom richiede la collaborazione dell'OdV al fine di:

- verificare il rispetto dei requisiti di non discriminazione nell'uso delle informazioni del DB per la realizzazione degli ordini di lavoro;
- identificare alcuni KPI di qualità delle informazioni di Net Map;
- monitorare i KPI.

## Sezione B

### Attività individuate dall'Organo di vigilanza

- 6. Verifiche relative ai rimedi posti in essere da Telecom Italia a seguito del Procedimento P01/2016 relativo alla gestione della Coda Unica nei casi di saturazione della rete primaria e delle lottizzazioni.**

L'obiettivo è di accertare la corretta implementazione delle azioni correttive adottate da Telecom Italia a seguito delle anomalie riscontrate dall'OdV nel corso delle verifiche relative al funzionamento della Coda Unica condotte nel 2016 (lettera OdV del 24/08/2015 e Determinazione OdV n.13/2016 del 12/05/2016 in ambito P01/16). Le anomalie di cui occorre riscontrare la regressione riguardano in particolare le condizioni di accodamento per gli ordini caratterizzati da negativo rete per saturazione in rete primaria e per gli ordini caratterizzati da negativo rete per nuova lottizzazione (assenza di rete).

Le modifiche al processo di delivery richieste dall'Organo di vigilanza al fine di rimuovere le criticità riscontrate durante le verifiche "on field", sono state introdotte da Telecom Italia a partire dalla seconda metà del 2016. Al momento, le verifiche periodiche non hanno mostrato alcun problema rilevante concernente le problematiche insorte, a fronte però di un troppo breve periodo di osservazione.

Si ipotizza pertanto di completare le verifiche di regressione presso 4 AOL (una per ciascuna delle 4 AOA) che saranno individuate successivamente dall'Ufficio di vigilanza. Il periodo di analisi degli OL accodati per ogni AOL sarà riferito a un bimestre precedente la data della verifica.

- 7. Avvio della definizione e del ricalcolo secondo il modello Z-Test degli intervalli di fluttuazione del nuovo paniere di KPI deciso dall'Autorità.**

A seguito della definizione da parte di AGCom del nuovo set di Indicatori KPI, L'OdV procederà ad individuare un intervallo di oscillazione delle differenze tra le performance degli indicatori Retail e Wholesale all'interno del quale le prestazioni possano considerarsi equivalenti. A tale scopo sarà utilizzato il modello statistico Z-test definito con il supporto dell'Università di Catania.

- 8. Sorveglianza circa l'efficacia dei processi di manutenzione di rete relativi alle linee in rame e alle linee NGAN.**

L'attività sarà volta a verificare l'effettiva parità di trattamento tra clientela Wholesale e clientela Retail relativamente ai processi di manutenzione della rete e si articolerà su due direttrici:

- a) verifica dei livelli di qualità del servizio di Assurance espresso da OA nei confronti dei clienti retail e wholesale serviti da rete NGAN;
- b) verifica dei risultati sin qui ottenuti circa l'abbattimento della guastabilità degli impianti bonificati nell'ambito del progetto On-Going.

Nel primo caso si procederà alla raccolta e all'analisi dei dati relativi alla guastabilità dei collegamenti SLU sia per i clienti di Telecom Italia sia per i clienti degli operatori wholesale, mentre nel secondo si analizzeranno i dati di ripetitività dei guasti sugli impianti retail e wholesale oggetto di bonifica On Going.

#### **9. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di pianificazione dello sviluppo della Rete.**

Il Gruppo di Impegni n. 6 (*Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso*) prevede che Telecom Italia renda disponibili i "Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso", attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti "Piani Pluriennali" o di medio periodo riferiti ai trimestri dell'anno in corso (programmi e consuntivi trimestrali). Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da Telecom Italia al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

#### **10. Verifiche sull'efficacia delle comunicazioni al mercato relative ai processi di manutenzione e qualità della Rete.**

Il Gruppo di Impegni n. 5 (*Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso*) prevede per Telecom Italia una serie di obblighi finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria. A tal fine, Telecom Italia predispone una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali specifica il merito di ogni progetto di intervento. Come già attuato negli anni precedenti, l'OdV continuerà a monitorare i Piani Tecnici pubblicati periodicamente da Telecom Italia al fine di verificarne il livello di trasparenza e di efficacia in termini di informazioni rese disponibili agli altri operatori.

#### **11. Verifica dell'applicazione del codice Comportamentale e del sistema degli incentivi per il personale di OA e NWS**

In seguito alla realizzazione e commercializzazione di servizi NGN wholesale e retail, si dovrà proseguire la verifica dell'aggiornamento:

- della declinazione degli MBO per il management di Wholesale;
- del Codice Comportamentale del personale di Wholesale dell'addestramento dei tecnici di Open Access.

**12. Estensione del monitoraggio dell'Indice di Performance CRM**

A seguito della segnalazione S02/13 ( Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per clienti Wholesale) e su richiesta dell'Organo di vigilanza, è stato individuato un indicatore che consente di monitorare l'andamento nel tempo delle prestazioni del CRM Wholesale (Indice di Performance CRM). Tale indicatore è definito come la percentuale di ordini wholesale ricevuti da N o più giorni che alla data della rilevazione risultano in lavorazione sul CRM , ma senza ordinativo formalizzato verso Open Acces. I valori di N sono determinati in relazione a soglie che variano in funzione del servizio considerato.

Ad oggi il suddetto indicatore è stato definito ed è monitorato solo per i servizi ULL, WLR e BTS. L'evoluzione dello scenario, che vede il progressivo passaggio al nuovo modello di equivalence nel corso del 2017, richiede un'estensione del monitoraggio dell'indicatore anche ai servizi SLU e VULA e alla gestione degli ordini nel nuovo CRM NOW. Il monitoraggio dell'indicatore esteso ai nuovi servizi e al nuovo sistema CRM NOW sarà attuato per tutta la durata della transizione dalla vecchia alla nuova catena di delivery e riguarderà gli ordinativi sia di Telecom Italia che degli operatori alternativi.

**13. Revisione e razionalizzazione della reportistica aggiuntiva resa disponibile periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza.**

L'evoluzione dello scenario tecnico e regolamentare degli ultimi anni richiede un'analisi critica della documentazione resa disponibile periodicamente da Telecom Italia all'OdV sulla base delle Determinazioni pubblicate negli anni precedenti. L'obiettivo è quello di individuare e selezionare le informazioni che risultano ancora necessarie per l'attività di vigilanza nel contesto attuale.