

Determinazione n. 1/2016

PIANO DELLE ATTIVITA' – ANNO 2016

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 19 gennaio 2016;

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;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto n. 7.24 dei citati Impegni (di seguito “il Regolamento”);

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;

considerate le iniziative di vigilanza e di verifica sinora intraprese dall'Organo di vigilanza nei confronti di Telecom Italia, ai sensi e nei modi previsti dalla Delibera e dal Regolamento sopra citati, 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;

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 2016 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 avviata dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 3/2016 del 19 gennaio 2016 nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD) previsto al Gruppo di Impegni n.1, provvedimento con il quale verranno condotte le analisi sulla corretta applicazione del sistema di accodamento degli Ordinativi di lavoro c.d. "a coda unica" per l'anno 2015;

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;

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 2015 in merito agli interventi di certificazione degli indicatori (KPI) rientranti nel Gruppo di Impegni n. 3, al fine di verificarne l'attendibilità;

vista l'attività di verifica mensile relativa al set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi relativi alla misura della Parità di trattamento, afferenti al Gruppo di Impegni n. 4, svolta durante l'intero anno 2015;

considerata, altresì, ai fini dell'effettivo rispetto dell'obbligo di trasparenza, la rilevanza delle informazioni comunicate all'Organo di vigilanza e al mercato relative all'evoluzione dei Piani Tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni 5 e 6, anche e soprattutto alla luce delle attuali attività di migrazione dei servizi bitstream verso la piattaforma Ethernet, nonché il *rollout* del piano di diffusione della nuova rete FTTCab;

verificata la necessità di un proseguimento dell'approfondimento sull'efficacia dei processi di manutenzione della rete di accesso di Telecom Italia (c.d. On-Going), analisi finalizzata alla verifica dell'abbattimento del tasso di ripetitività dei guasti sugli impianti oggetto di bonifica e contestuale accertamento dei parametri di ripetitività sugli impianti retail e wholesale, interventi rientranti nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 5;

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 la corretta modalità di utilizzo delle informazioni finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3) e l'effettiva risoluzione delle problematiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno n. 1.4), criticità emerse a seguito della conclusione dell'attività di verifica in ordine alla Segnalazione S01/15 del 14 luglio 2015;

riconosciuta la necessità di pianificare le principali attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2016 con riferimento ai citati Gruppi di Impegni;

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 2016;

ritenuto, a tal fine, opportuno specificare con adeguato grado di dettaglio, le linee di intervento e i piani di azione previsti nel corso del 2016, 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;

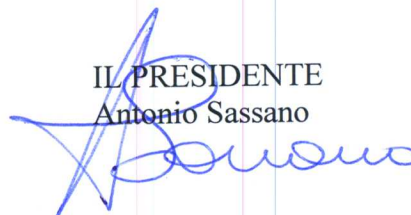
adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E' approvato il "Piano delle Attività – Anno 2016" 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 2016.
2. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale 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, 19 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL SEGRETARIO GENERALE
Fabrizio Dalle Nogare



Allegato alla Determinazione n. 1/2016

**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 2016

Indice

| | |
|---|-------------------|
| ATTIVITÀ DI VIGILANZA SPECIFICHE PROGRAMMATE PER L'ANNO 2016..... | 3 |
| ATTIVITÀ DI VIGILANZA SUL PROCESSO DI DELIVERY DELLE LINEE IN RAME..... | 3 |
| VERIFICA DEI PROCESSI DI DELIVERY NGN..... | 4 |
| VERIFICA DEL RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI DERIVANTI DALLA SEGNALAZION" S01/15"..... | ERRORE. IL |
| SEGNALIBRO NON È DEFINITO. | |
| VERIFICA DELL'APPLICAZIONE DEL CODICE COMPLE E DEL SISTEMA DEGLI INCENTIVI PER IL PERSONALE DI OA E NWS..... | 5 |
| ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI RELATIVI AL GDI. 3..... | 6 |
| INNDIVIDUAZIONE DI SPECIFICI KPO CONCERNENTI IL SISTEMA DI MONITARAGGIO DELLA PARITÀ DI TRATTAMENTO INTERNA/ESTERNA..... | 6 |
| VERIFICHE KPI RELATIVI AL GRUPPO DI IMPEGNI N.4..... | 7 |
| VERIFICHE SULLA QUALITÀ DELL'ASSURANCE DEI COLLEGAMENTI NGA..... | 7 |
| VERIFICA SULL'EFFICACIA DEI PROCESSI DI MANUTENZIONE DELLA RETE: ON-GOING..... | 8 |
| VERIFICHE SULL'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE AL MERCATO RELATIVA AI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE DELLA RETE..... | 9 |
| ANALISI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ED EVOLUZIONE DELLA RETE..... | 10 |

Attività di vigilanza specifiche programmate per l'anno 2016

Analogamente a quanto già realizzato nel passato anno, anche per il 2016 l'Organo di vigilanza intende continuare le attività di controllo, monitoraggio e verifica delle informazioni ad esso trasmesse da Telecom Italia, nonché la verifica dei diversi processi gestionali che, se non adeguatamente garantiti, potrebbero compromettere la stabilità generale dell'impianto predisposto e consolidato negli anni, teso a garantire il pieno rispetto della parità di trattamento e di accesso. Accanto a queste attività, si propone di proseguire le ormai regolari verifiche ispettive da svolgersi direttamente presso le unità operative di Open Access (AOL) in modo da poter accertare, direttamente sul territorio, eventuali scostamenti ai modelli di garanzia oggi istituzionalizzati.

Nello specifico, con tale proposito si intende:

- proseguire la verifica della *Parità di Trattamento* relativa all'esercizio del processo di delivery per le linee tradizionali e FTTCab, testandone al tempo stesso l'efficacia e l'efficienza nel tempo, presidiando nel contempo l'implementazione dei sistemi a supporto del processo stesso (*Gruppi di Impegni nn. 1 e 9*);
- mantenere attiva la sorveglianza degli indicatori di misura del funzionamento della Parità di Trattamento relativa ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4;
- Assicurare il rispetto del principio di trasparenza, monitorando in maniera analitica le informazioni comunicate all'Organo di vigilanza e al mercato relative all'evoluzione dei Piani tecnici di qualità e sviluppo della rete di accesso, di cui ai Gruppi di Impegni 5 e 6.
- Verificare l'applicazione del Gruppo di Impegni n. 2 relativamente ai servizi NGN.

Inoltre nel corso dell'anno, in relazione ai singoli impegni saranno sviluppate le seguenti progettualità:

Gruppo di Impegni n. 1:

istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Colocazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale.

- **Attività di vigilanza sul processo di delivery delle linee in rame**

Attività da svolgere: Verifica della Parità di Trattamento relativa all'esercizio del processo di delivery per le linee in rame relativamente ai servizi bitstream/ADSL e ULL-WLR/fonia.

Descrizione: Prosecuzione delle attività avviate nel 2012 e continuate annualmente, relative al processo di installazione, con riferimento a tutti i servizi fonia e ADSL con particolare focalizzazione sulla gestione dei casi di accodamento degli ordini di lavoro in mancanza di risorse di rete per saturazione degli impianti.

Periodo di svolgimento: da febbraio sino a dicembre 2016 con analisi degli ordinativi e visite *on site* sulle AOL con un maggior numero di casi di attivazioni di coda unica.

- **Verifica dei processi di Delivery NGAN**

Attività da svolgere: Verifica della Parità di Trattamento relativa all'implementazione dei sistemi a supporto del processo di delivery per le linee NGAN.

Descrizione: Con l'ampliamento degli Impegni alle nuove reti ultra broadband (*ai sensi del Gruppo di Impegni n. 9*) si rende necessario verificare che siano stati rispettati tutti i requisiti formulati nei Gruppi di Impegni n. 1 nell'implementazione dei sistemi OSS, con particolare riferimento ai meccanismi di accodamento degli ordinativi di lavoro nei casi di saturazione delle risorse di rete (*Nuovo Processo di Delivery*).

Periodo di svolgimento: da febbraio 2016.

➔ *Questo intervento coinvolge anche l'Impegno n. 9 "Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione".*

- **Verifica del rispetto delle prescrizioni derivanti dalla Segnalazione "S01/15"**

Attività da svolgere: Verifica della corretta applicazione delle procedure concernenti le prescrizioni poste in capo a Telecom Italia e derivanti dalla conclusione dell'attività di verifica in ordine alla Segnalazione S01/15 in merito alla gestione degli aspetti procedurali connessi al Quarto Referente e alla Policy di contatto.

Descrizione: a valle della conclusione dell'attività di verifica in ordine alla Segnalazione dell'Operatore Wind "S01/15", con le Determinazioni n. 20/2015 e n. 7/2016, l'Organo di vigilanza ha provveduto alla verifica di ottemperanza alle prescrizioni contenute nella Determinazione n. 17/2015 concernenti, rispettivamente, il mancato utilizzo della procedura relativa al Quarto Referente e all'inesatta applicazione della procedura relativa alla Policy di contatto. Dopo aver verificato le risposdenze a quanto prescritto, si ritiene necessario monitorare il corretto adempimento delle due processi.

Periodo di svolgimento: da metà gennaio a dicembre 2016.

Gruppo di Impegni n. 2:

Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale

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

Attività da svolgere: Verifica dell'applicazione del Gruppo di Impegni n. 2 relativamente ai servizi NGN.

Descrizione: 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 Open Access e National Wholesale Service
- del Codice Comportamentale del personale di Open Access e National Wholesale Service
- dell'addestramento dei tecnici di Open Access

Periodo di svolgimento: da febbraio a dicembre 2016

➔ *Questo intervento coinvolge anche l'Impegno n. 9 "Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione".*

Gruppo di Impegni n. 3:

Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM

- **Attività di certificazione degli indicatori relativi al GdI. 3**

Attività da svolgere: Verifica della qualità dei rapporti concernenti il set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi e relativi alla misura della Parità di trattamento ed accesso alla rete.

Descrizione: Verifica a campione della correttezza dei dati elementari secondo le specifiche definite dall'Università agli Studi di Catania in qualità di certificatore. Nel caso in cui dovesse essere definita una reingegnerizzazione del set di KPI identificati per la misura della Parità di Trattamento, si renderà necessario richiedere a Telecom Italia di procedere alla certificazione dei valori prodotti per ciascuno degli indicatori.

Periodo di svolgimento: febbraio – dicembre 2016

- **Individuazione di specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna**

Attività da svolgere: Predisposizione di uno studio alternativo concernente la misurazione della parità di accesso attraverso la scomposizione in sotto processi di fornitura di servizi e assurance.

Descrizione: Con la Determinazione n. 19/2015 del 14 ottobre 2015, l'OdV ha disposto la conclusione del procedimento P01/14, finalizzato alla definizione di KPO interni in grado di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'OdV prevista dal Gruppo di Impegni n. 4, nonché di accrescere, in termini qualitativi, l'efficacia del giudizio espresso in merito alle performance emergenti dai relativi KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza; a valle di ciò, al fine di assicurare un efficace controllo del livello di qualità offerto e del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei servizi SPM, si intende perfezionare tale modello con la predisposizione di uno studio alternativo attraverso la scomposizione in sotto processi riguardanti la fornitura di servizi e assurance.

Periodo di svolgimento: febbraio-maggio 2016

Gruppo di Impegni n. 4:

Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio

- **Verifiche KPI relativi al Gruppo di Impegni n. 4**

Attività da svolgere: Verifica mensile dei report relativi al set di indicatori (KPI) condiviso tra AGCom, Telecom Italia e Operatori alternativi e relativi alla misura della Parità di trattamento ed accesso alla rete.

Descrizione: Prosecuzione delle attività di monitoraggio mensili con la redazione di appositi rapporti relativi all'andamento delle performance dei singoli KPI. In caso di significativi scostamenti delle prestazioni da parte di Open Access riservate ai clienti Telecom Italia rispetto ai clienti wholesale, sarà possibile aprire eventuali istruttorie di approfondimento.

Periodo di svolgimento: da febbraio a dicembre 2016.

- **Verifiche sulla qualità dell'assurance dei collegamenti NGAN**

Attività da svolgere: Verifica dei livelli di qualità del servizio di Assurance espresso da OA nei confronti dei clienti retail e wholesale.

Descrizione: Raccolta ed analisi dei dati relativi alla guastabilità dei collegamenti NGAN per i clienti di Telecom Italia e per i servizi VULA dedicati agli operatori wholesale.

Periodo di svolgimento: da febbraio a dicembre 2016.

Gruppo di Impegni n. 5:

Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso

- **Verifiche sull'efficacia dei processi di manutenzione della Rete: On-Going**

Attività da svolgere: Bilancio dei risultati sin qui ottenuti circa l'abbattimento della guastabilità degli impianti bonificati nell'ambito del progetto On-Going.

Descrizione: Verifica dell'abbattimento del tasso di ripetitività dei guasti sugli impianti oggetto di bonifica On-Going. Verifica dei parametri di ripetitività sugli impianti retail e wholesale.

Periodo di svolgimento: da gennaio a dicembre 2016.

Gruppo di Impegni n. 6:

Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso

- **Verifiche sull'efficacia della comunicazione al mercato relativa ai processi di pianificazione della Rete**

Attività da svolgere: Verifica del livello quantitativo e qualitativo delle informazioni rese al mercato relativamente al deployment della rete NGN.

Descrizione: Verifica dello stato di avanzamento delle attività di realizzazione della rete NGN e delle tempestività e completezza delle informazioni pubblicate sul portale Wholesale.

Periodo di svolgimento: da gennaio a dicembre 2016.

Gruppo di Impegni n. 5 e n. 6:

Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso” e “Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso

- **Analisi della qualità del servizio ed evoluzione della rete**

Attività da svolgere: Analisi della qualità, copertura e sviluppo della rete d’accesso.

Descrizione: Proseguimento dello studio sistematico sulla qualità del servizio e sull’espansione della rete d’accesso attraverso l’esame degli armadi e delle centrali presenti sul territorio nazionale al fine di ottenere una rappresentazione sullo stato degli impianti e delineare le prospettive future delle nuove infrastrutture tecnologiche.

Periodo di svolgimento: da gennaio-dicembre 2016.