

Organo di Vigilanza

Piano delle Attività – Anno 2010

I - Scopo e finalità

L'Organo di vigilanza si è insediato il 1° aprile 2009. I suoi primi interventi, rivolti alla gestione interna del lavoro e protrattisi nel secondo trimestre di attività, hanno consentito di rendere pienamente operativa la struttura sotto il profilo organizzativo e amministrativo.

In parallelo, l'Organo di vigilanza ha intrapreso sin dall'inizio le iniziative di vigilanza e di verifica previste dal Gruppo di Impegni n. 7, assumendo una serie di determinazioni e di raccomandazioni rivolte a Telecom Italia, ed assicurando in breve tempo l'effettiva operatività dell'Organo medesimo anche sotto il profilo funzionale e istituzionale.

Nel corso del secondo anno di attività, l'Organo di vigilanza si propone di consolidare detta operatività, confermando, da un lato, le proprie attività istituzionali di verifica e di vigilanza sui comportamenti di Telecom Italia e ampliando, dall'altro, gli interventi di studio e di approfondimento dei principali temi in discussione.

Il presente Piano delle attività per l'anno 2010 si propone, quindi, di pianificare le principali attività di intervento dell'Organo di vigilanza, con riferimento, da un lato, alla verifica delle misure attuative degli Impegni che saranno assunte da Telecom Italia nel corso dell'anno e, dall'altro, ai compiti ed agli interventi di natura organizzativa e gestionale previsti dal Gruppo di Impegni n. 7, restando, peraltro, impregiudicata ogni ulteriore attività connessa alla gestione dei reclami e delle segnalazioni che perverranno nel corso del 2010.

Il Piano, che ha finalità interne all'Organo stesso, tiene conto del metodo di lavoro utilizzato dall'Organo di vigilanza nel corso del 2009 e del ruolo complessivo di verifica, consiglio e stimolo di adeguati processi di miglioramento da parte di Telecom Italia, al fine di un effettivo perseguimento degli obiettivi degli Impegni.

A seguito del completamento di alcuni tra i principali Impegni, che Telecom Italia dovrà realizzare entro il 31 marzo 2010, l'Organo di vigilanza effettuerà una valutazione complessiva del loro stato di attuazione, mirata ad ottenere i necessari riscontri circa l'effettivo raggiungimento degli obiettivi sanciti dagli Impegni stessi e, dove necessario, suggerire a Telecom Italia i più opportuni interventi nonché l'adozione delle relative misure di adeguamento.

Più in generale, le attività di vigilanza circa il rispetto delle scadenze e dei termini di adempimento saranno affiancate da interventi operativi “sul campo”, quali verifiche presso gli operatori e gli impianti interessati dai piani di qualità e di sviluppo della rete di accesso.

Una delle priorità di intervento sarà costituita dall'integrazione e dal miglioramento, sotto il profilo qualitativo e in un'ottica di maggiore trasparenza, del Codice Comportamentale, al fine di contribuire al superamento delle problematiche sollevate nel corso del 2009 dagli approfondimenti effettuati in relazione al procedimento n. S02/09.

Un'area di particolare interesse è poi costituita dalla verifica dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3, dovendosi prevedere, da parte di Telecom Italia, un ampliamento del numero degli indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery. Il nuovo sistema di auto-certificazione che sarà adottato da Telecom Italia dovrebbe prevedere anche il coinvolgimento dell'Ufficio di vigilanza nella verifica delle modalità di attuazione di tale processo e, eventualmente, lo svolgimento di controlli diretti e indiretti a campione.

Relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, partendo dai dati contenuti nel portale della funzione Wholesale di Telecom Italia, si procederà ad una estrazione ragionata delle informazioni attinenti alle singole centrali e relative ai servizi retail e wholesale offerti rispettivamente ai clienti finali ed agli operatori. La mappatura che ne risulterà potrà opportunamente essere utilizzata per esprimere con maggiore consapevolezza e incisività le valutazioni dell'OdV circa i piani di qualità e di sviluppo della rete fissa di accesso. Anche l'utilizzo, d'intesa con Telecom, della base dati contenente le informazioni relative al *digital divide* potrà risultare funzionale al raggiungimento di tale scopo, insieme ad ulteriori eventuali dati che l'OdV deciderà collegialmente di richiedere all'Azienda.

Saranno, inoltre, sottoposti a valutazione i tempi e le modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso, al fine di esprimere delle indicazioni e dei suggerimenti tesi a facilitare l'utilizzo delle informazioni da parte degli OLO che intendano affrontare per tempo e nelle modalità più appropriate i necessari investimenti per pianificare (anche congiuntamente con Telecom Italia) l'ampliamento delle proprie infrastrutture di rete.

Particolare attenzione sarà posta, inoltre, alla verifica dei risultati conseguiti in attuazione del piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze, al fine di riscontrare l'effettivo beneficio della clientela in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche conciliative.

Con riferimento poi alle attività di studio ed approfondimento delle tematiche di carattere più prettamente istituzionale, saranno analizzate le caratteristiche peculiari dei due modelli di riferimento (italiano e britannico) di separazione funzionale e la loro *governance*, evidenziando le differenze organizzative e gestionali, nonché il diverso contesto normativo e regolamentare di riferimento. I risultati della ricerca forniranno utili indicazioni circa l'efficacia e la capacità dei due sistemi di garantire il rispetto dei principi di parità di trattamento interna/esterna, di trasparenza dell'evoluzione della rete di accesso, di soddisfazione degli operatori e dei clienti finali e di miglioramento delle condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di nuova generazione.

Considerata, inoltre, l'esperienza innovativa rappresentata dagli Impegni assunti da Telecom Italia, che si configura con elementi di novità anche con riferimento all'esperienza maturata da altri Paesi quali, a titolo di esempio, la Gran Bretagna, l'Australia, la Nuova Zelanda, sarà effettuato un approfondimento, sotto il profilo giuridico/regolamentare, dei differenti modelli di co-regolamentazione adottati, evidenziandone le opportunità e le criticità in relazione ai risultati concreti ottenuti in termini di crescita del mercato, sviluppo di un ambiente concorrenziale e, in ultima analisi, di soddisfazione degli operatori concorrenti e dei clienti finali.

Sotto il profilo organizzativo e funzionale, entro il 31 marzo 2010, sarà pubblicata la prima relazione annuale, che verrà presentata nel corso di un seminario organizzato alla presenza dei principali *stakeholder* dell'OdV, mentre proseguirà la redazione delle relazioni trimestrali, secondo i termini e le modalità di cui al Gruppo di Impegni n. 7.

E', inoltre, prevista una rivisitazione del Sito WEB dell'Organo di vigilanza, al fine di assicurarne un maggiore e più trasparente e qualificato utilizzo da parte degli operatori e di chiunque ne sia interessato.

Proseguiranno poi gli incontri e gli scambi di opinioni con i referenti istituzionali dell'Organo di vigilanza, in primis l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il suo Gruppo di lavoro interno sulla vigilanza degli Impegni, così come gli organismi creati dagli Impegni, quali OTA-Italia e Comitato NGN, ricercando un ampliamento delle attività istituzionali internazionali in relazione alla Commissione europea ed alle altre istituzioni comunitarie e nei rapporti con gli organi omologhi come l'EAB.

Sarà anche consolidato il proficuo rapporto instaurato con gli operatori, che ha consentito, sinora, di acquisire elementi conoscitivi utili per il proseguimento delle attività di verifica dell'Organo di vigilanza.

Sotto il profilo amministrativo, si opererà per consolidare e, se del caso, ampliare le risorse di bilancio messe a disposizione dell'Organo di vigilanza da Telecom Italia, sempre ai sensi del Gruppo di Impegni n. 7.

In conclusione, L'Organo di vigilanza proseguirà il proprio lavoro di verifica, ponendo particolare attenzione non soltanto al rispetto formale del contenuto degli Impegni, ma anche alla loro migliore attuazione, al fine della piena realizzazione delle finalità di parità di trattamento, di soddisfazione degli operatori alternativi e dei clienti finali, di trasparenza e concorrenzialità, sancite negli Impegni.

Al fine di specificare con adeguato grado di precisione le linee di intervento sopra delineate, è fornito di seguito un dettaglio degli interventi e delle azioni previste nel corso del 2010.

In allegato al Piano sono, infine, riportate alcune tabelle che, per ogni singolo Impegno, sintetizzano i principali adempimenti che Telecom Italia deve assicurare nel corso del 2010.

II - Linee di azione

Gruppo di Impegni 1

Fatti salienti del 2010	Entrata in esercizio del Nuovo Processo di Delivery.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. verifica del rispetto delle date di avvio della disponibilità del Nuovo Processo di Delivery;
	2. verifica del rispetto delle scadenze e della disponibilità delle interfacce per gli operatori che aderiranno alle nuove regole;
	3. verifica del rispetto delle date di rilascio delle caratteristiche aggiuntive richieste ed accordate agli OLO a valle del tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009;
	4. monitoraggio delle percentuali di KO rete e KO cliente dopo l'entrata in funzione del Nuovo Processo di Delivery (in proposito si ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia l'invio, con cadenza mensile, dei dati di riferimento - a cominciare dal mese di settembre 2009 e suddiviso TI Retail / OLO - per tutte le principali tipologie di servizio).

Gruppo di Impegni 2

Fatti salienti del 2010	Predisposizione del nuovo piano di incentivazione del personale di Open Access e Wholesale e adeguamento del Codice Comportamentale.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il management delle funzioni Open Access e Wholesale; monitoraggio delle eventuali infrazioni del Codice Comportamentale;
	2. verifica circa l'entrata in esercizio e l'operatività del nuovo modulo formativo per il personale di Open Access;
	3. integrazione del Codice Comportamentale ai sensi della Determinazione n. 21/2009 di chiusura del procedimento n. S02/09;
	4. monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei dettami del Codice Comportamentale;
	5. analisi di verifica delle indagini relative alla misurazione della soddisfazione degli operatori.

Gruppo di Impegni 3:

Fatti salienti del 2010	Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009.
Attività dell’Organo di Vigilanza	1. avvio della fase di certificazione dei KPI. Coinvolgimento dell’Ufficio di vigilanza nella verifica delle modalità di attuazione di tale processo e, eventualmente, svolgimento di controlli diretti e indiretti a campione;
	2. verifica di eventuali ulteriori necessità che si dovessero palesare nel corso dell’anno da parte degli OLO e delle funzioni Retail di Telecom Italia.

Gruppo di Impegni 4:

Fatti salienti del 2010	1. operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009;
	2. ampliamento del numero degli indicatori relativi al nuovo processo di Delivery.
Attività dell’Organo di Vigilanza	1. redazione di report di tendenza su tutti gli indicatori previsti nell’ambito del Gruppo di Impegni numero 3;
	2. eventuali interventi da parte dell’Organo di vigilanza per approfondire tematiche legate ad indicatori fuori obiettivo.

Gruppo di Impegni 5:

Fatti salienti del 2010	Realizzazione di un nuovo piano di azioni per la Qualità della Rete 2010.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. analisi dei piani di azione proposti da Telecom Italia in continuità rispetto a quanto svolto nel corso del 2009;
	2. monitoraggio e verifica dei risultati e degli avanzamenti dei piani;
	3. attività di monitoraggio e analisi dei dati e delle informazioni attinenti alle singole centrali e relative ai servizi retail e wholesale offerti ai clienti finali ed agli operatori.

Gruppo di Impegni 6:

Fatti salienti del 2010	Piano di azioni per lo Sviluppo della Rete 2010.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. verifica dell'avanzamento del piano rispetto al documento di programmazione.
	2. monitoraggio e analisi dei dati e delle informazioni attinenti alle singole centrali e relative ai servizi retail e wholesale offerti ai clienti finali ed agli operatori;
	3. monitoraggio e analisi dei tempi e delle modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso.

Gruppo di Impegni 8:

Fatti salienti del 2010	Probabile approvazione da parte dell'Autorità dei modelli presentati da Telecom Italia relativi alla integrazione della contabilità regolatoria ed alla determinazione dei <i>transfer charge</i> .
Attività dell'Organo di Vigilanza	Verifica circa la realizzazione e l'operatività dei nuovi modelli contabili a valle dell'approvazione dei medesimi da parte dell'Autorità.

Gruppo di Impegni 9:

Fatti salienti del 2010	Probabile approvazione delle offerte di riferimento da parte dell'Autorità; avvio delle attività e prime decisioni del Comitato NGN Italia.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. monitoraggio dell'offerta di Telecom Italia relativa all'accesso alle infrastrutture passive ed alla condivisione di infrastrutture;
	2. monitoraggio e valutazione interna delle attività del Comitato NGN Italia.

Gruppo di Impegni 10:

Fatti salienti del 2010	Avvio delle attività e prime decisioni di OTA-Italia.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. monitoraggio e valutazione interna delle attività del Comitato OTA - Italia;
	2. organizzazione di incontri periodici tra OdV e OTA-Italia per il confronto tra le rispettive esperienze ed attività.

Gruppo di Impegni 11:

Attività dell'Organo di Vigilanza	Monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni.
------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gruppo di Impegni 12:

Fatti salienti del 2010	Invio all'Organo di vigilanza delle segnalazioni trimestrali.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. predisposizione di un monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni;
	2. monitoraggio delle attività avviate con il piano di azioni elaborato da Telecom Italia per ridurre il fenomeno dei servizi non richiesti.

Gruppo di Impegni 13:

Attività dell'Organo di Vigilanza	Attività di monitoraggio sull'applicazione delle misure previste da tale Gruppo di Impegni.
------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Gruppo di Impegni 14:

Fatti salienti del 2010	Consolidamento della nuova gestione unitaria delle procedure di conciliazione e prime verifiche sui risultati conseguiti.
Attività dell'Organo di Vigilanza	1. monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti nell'attuazione del piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze;
	2. verifica dell'effettiva applicazione del modello conciliativo paritetico alle Camere di Commercio;
	3. verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il <i>management</i> di ERA;
	4. avvio di incontri con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) al fine di riscontrare l'effettivo beneficio della clientela in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche conciliative.

CALENDARIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI DAGLI IMPEGNI NEL 2010

IMPEGNI	2010											
	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
1 Istituzione di (i) un nuovo processo delivery dei Servizi SPM (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione (iii) nuovi sistemi gestione clienti wholesale			31-mar-10 Completamento del nuovo processo di delivery; relativamente ai servizi di co-locazione: definizione delle procedure da seguire in caso di saturazione delle risorse e della banca dati sugli spazi disponibili; avvio dei nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale									
2 Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale						30-giu-10 Indagine sulla soddisfazione degli operatori: prima sessione (*)						31-dic-10 Indagine sulla soddisfazione degli operatori: seconda sessione (*)
3 Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM	31-gen-10 Rilascio IT del KPI 4		31-mar-10 Rilascio IT del KPI 1 - Delivery Broadband Asimmetrico: % OL espletati entro 30 gg solari + KPI 2 Assurance Fonia + KPI 2 Assurance Broadband Asimmetrico e Simmetrico			30-giu-10 Rilascio IT del KPI 1 - KO Rete / Coda Unica + Completamento del KPI 2 Assurance Fonia			30-set-10 Rilascio IT del KPI 1 - Delivery Broadband Asimmetrico: % OL espletati a data appuntamento e DAD + KPI 2 Assurance Broadband Asimmetrico e Simmetrico		30-nov-09 Rilascio IT del KPI 1 - Delivery Broadband Asimmetrico: % OL espletati entro 20 gg solari + Delivery Broadband Simmetrico	
4 Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio	31-gen-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di dicembre 2009 + Report Trimestrale IV Q 2009	28-feb-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di gennaio 2010 + Report Annuale 2009	31-mar-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di febbraio 2010	30-apr-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di marzo 2010 + Report Trimestrale del I Q 2010	31-mag-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di aprile 2010	30-giu-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di maggio 2010	31-lug-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di giugno 2010 + Report Trimestrale del II Q 2010	31-ago-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di luglio 2010	30-set-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di agosto 2010	31-ott-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di settembre 2010 + Report Trimestrale del III Q 2010	30-nov-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di ottobre 2010	31-dic-10 Invio del Report Mensile relativo al mese di novembre 2010

(*) Attività volontariamente assunta da Telecom Italia

IMPEGNI	2010											
	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
5 Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso	31-gen-10	28-feb-10	31-mar-10	30-apr-10		30-giu-10	31-lug-10		30-set-10	31-ott-10		31-dic-10
	Report avanzamento IVQ09 sulla Qualità della Rete	Relazione Annuale 2009 sulla Qualità della Rete	Pianificazione IIQ10 sulla Qualità della Rete	Report avanzamento IQ10 sulla Qualità della Rete		Pianificazione IIIQ10 sulla Qualità della Rete	Report avanzamento IIQ10 sulla Qualità della Rete		Pianificazione IVQ10 sulla Qualità della Rete	Report avanzamento IIIQ10 sulla Qualità della Rete		Pianificazione IQ11 sulla Qualità della Rete
6 Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso	31-gen-10	28-feb-10	31-mar-10	30-apr-10		30-giu-10	31-lug-10		30-set-10	31-ott-10		31-dic-10
	Report avanzamento IVQ09 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	Relazione Annuale 2009 sullo Sviluppo della Rete	Pianificazione IIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	Report avanzamento IQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		Pianificazione IIIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	Report avanzamento IIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		Pianificazione IVQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	Report avanzamento IIIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		Pianificazione IQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)
7 Istituzione di un Organo di vigilanza		28-feb-10	31-mar-10		31-mag-10			31-ago-10			30-nov-10	
		Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - IV Q 2009	Relazione Annuale 2009 dell'Organo di vigilanza		Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - I Q 2010			Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - II Q 2010			Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - III Q 2010	
8 Integrazione della contabilità regolatoria di Telecom e determinazione dei transfer charge	Entro 4 mesi dall'approvazione dei modelli da parte dell'Autorità											
	Implementazione e comunicazione all'Autorità dei contratti di servizio con l'indicazione del <i>transfer charge</i> e dell'evidenza contabile separata relativa ad Open Access											
9 Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione	Entro 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento dell'Autorità											
	Qualora l'Autorità designi Telecom Italia quale operatore SPM imponendo obblighi di fornire a condizioni non discriminatorie uno o più servizi intermedi di accesso mediante le reti di nuova generazione, gli Impegni relativi ai Servizi SPM si applicheranno anche ai suddetti servizi entro 6 mesi dalla pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell'Autorità											
10 Istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete												

IMPEGNI	2010											
	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
11 Obbligo di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze vendita												
12 Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti	31-gen-10 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IVQ09			30-apr-10 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IQ10			31-lug-10 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IIQ10			31-ott-10 Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti - Consuntivo IIIQ10		
13 Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS												
14 Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti	31-gen-10 Informativa semestrale relativa ai risultati conseguiti col Piano per la riduzione delle Istanze di conciliazione - Il semestre 2009						31-lug-10 Informativa semestrale relativa ai risultati conseguiti col Piano per la riduzione delle Istanze di conciliazione - I semestre 2010					