

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2010

PROGRAMMA DI LAVORO 2010

Relazione
Annuale

ATTIVITÀ E RISULTATI 2009

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

2010

PROGRAMMA DI LAVORO 2010

Relazione
Annuale

ATTIVITÀ E RISULTATI 2009

Indice

I	INTRODUZIONE	pag 01
II	COMPOSIZIONE DELL'ORGANO DI VIGILANZA	pag 05
III	QUADRO DI RIFERIMENTO	pag 07
IV	AZIONI SVOLTE E PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI	pag 21
	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 Co-locazione; III) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale"	pag 24
	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"	pag 32
	Gruppo di Impegni n. 3 "Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM"	pag 36
	Gruppo di Impegni n. 4 "Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio"	pag 38
	Gruppo di Impegni n. 5 "Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso"	pag 48
	Gruppo di Impegni n. 6 "Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso"	pag 59
	Gruppo di Impegni n. 7 "Istituzione di un Organo di vigilanza"	pag 65
	Gruppo di Impegni n. 8 "Integrazione della Contabilità Regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge"	pag 65
	Gruppo di Impegni n. 9 "Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione"	pag 68
	Gruppo di Impegni n. 10 "Istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete"	pag 72
	Gruppo di Impegni n. 11 "Divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze di vendita"	pag 74
	Gruppo di Impegni n. 12 "Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti"	pag 75
	Gruppo di Impegni n. 13 "Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS"	pag 77
	Gruppo di Impegni n. 14 "Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti"	pag 79
V	SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag 85
VI	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E GLI OPERATORI	pag 89
VII	LINEE STRATEGICHE DI INTERVENTO PER IL 2010	pag 93
VIII	GLOSSARIO	pag 107

La presente Relazione è stata redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A. e approvati con la Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Si precisa che le valutazioni espresse nella presente Relazione tengono conto delle informazioni e dei dati pervenuti all'Organo di vigilanza, ai sensi della Delibera AGCom n. 718/08/CONS, entro il 31 gennaio 2010.

1 | Introduzione

Nell'aprile del 2009 l'Organo di vigilanza ha iniziato la propria attività nel quadro di un'esperienza estremamente significativa per il settore delle comunicazioni elettroniche in Italia. Infatti, con l'approvazione nel dicembre 2008, degli Impegni di Telecom Italia da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è stato dato un forte impulso alla sperimentazione di una soluzione innovativa che prevede, in aggiunta alle misure e ai rimedi disposti dall'Autorità, l'assunzione di elementi di obbligazione volontaria da parte dell'operatore, allo scopo di garantire una più efficace parità di trattamento nel mercato dell'accesso alle reti di comunicazione elettronica.

Il modello adottato è il risultato di un lungo e meditato *iter* regolamentare, avviato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni coll'attivo contributo di Telecom Italia, che ha visto coinvolti, in un processo di consultazione pubblica, tutti gli operatori di mercato interessati. Detto modello, più di ogni altro, è parso quello meglio in grado di conciliare esigenze di opportuna salvaguardia degli incentivi all'investimento nelle infrastrutture con adeguate garanzie di 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, anche nella fase di transizione verso le reti di nuova generazione.

Tale soluzione si inquadra nel contesto e nell'evoluzione delle disposizioni normative assunte negli ultimi anni dall'Unione europea, giunte recentemente a compimento con l'adozione della Direttiva n. 2009/140/CE. Da questo punto di vista si può anzi osservare come la procedura che ha portato agli impegni volontari di Telecom Italia rappresenti un'anticipazione, quanto meno dal punto di vista degli obiettivi, della nuova strumentazione normativa comunitaria in tema di separazione volontaria della rete di accesso.

In effetti, a partire dalla definizione degli obblighi di fornitura di una rete aperta (Open Network Provision - ONP), tutti gli interventi normativi comunitari che si sono succeduti nel tempo hanno inteso favorire, con disposizioni *ad hoc*, l'accesso alla rete degli operatori storici da parte degli operatori concorrenti, nella convinzione che proprio quello fosse il punto di partenza di un processo equilibrato ed efficace di sviluppo concorrenziale delle infrastrutture e dei servizi di comunicazione elettronica.

In questo contesto è opportuno sottolineare come modelli simili a quello italiano, e disposizioni normative e regolamentari ispirate a principi del tutto analoghi a quelli comunitari sopra indicati, sono stati adottati da parte di sempre più numerosi paesi, che hanno introdotto, con strumenti volontari di tipo negoziale, diversi meccanismi di separazione della gestione della rete fissa di accesso.

Per il monitoraggio e la verifica del corretto ed efficace funzionamento di tali sistemi di gestione della rete di accesso sono stati istituiti organismi di vigilanza dotati di compiti di stimolo ed intervento, tra i quali si ricordano, a titolo di esempio, l'Equality of Access Board (EAB) britannico, attivo dal 2005, l'omo-

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

logo EAB svedese operativo dal febbraio 2008, e l'Independent Oversight Group (IOG) neozelandese, attivo dal 1° aprile del 2008.

Tali organismi, istituiti d'intesa con l'Autorità nazionale di regolamentazione, operano all'interno della struttura societaria dell'operatore titolare della rete, in posizione di autonomia e di indipendenza, al fine di stimolare le funzioni aziendali al pieno rispetto dei principi di parità di accesso.

L'esperienza inglese, in questo quadro, è senza dubbio quella più significativa e da più tempo in corso.

Proprio l'osservazione di tale esperienza in un congruo arco temporale ha consentito di valutare gli elementi positivi, ma anche le peculiarità legate al contesto nazionale di mercato e le criticità evidenziate nel corso degli anni e di tenerne debito conto nella definizione dell'organizzazione e delle procedure da adottare in Italia.

Nei suoi primi nove mesi di attività, l'Organo di vigilanza ha provveduto a monitorare l'effettiva implementazione degli Impegni da parte di Telecom Italia, nei modi e nei tempi previsti, adottando una serie di Determinazioni e formulando Raccomandazioni finalizzate a migliorare l'efficacia degli Impegni stessi in termini di trasparenza, flessibilità e non discriminazione.

Nell'esercizio dell'attività di vigilanza nel corso del 2009, l'Organo di vigilanza non ha riscontrato formali violazioni degli Impegni. In molti casi, tuttavia, al fine di consentire il miglior raggiungimento delle finalità sottese agli stessi, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno suggerire all'azienda l'introduzione di miglioramenti alle procedure in atto, a beneficio del mercato e in ultima analisi dei consumatori.

Merita, in questa sede, di essere sottolineata la collaborazione offerta dalle strutture aziendali di Telecom Italia, e in particolare da Open Access, nel fornire all'Organo di vigilanza le informazioni e gli strumenti necessari allo svolgimento della propria attività.

Altrettanto apprezzabile è risultata l'interlocuzione con gli operatori concorrenti di Telecom Italia, sia nel frequente scambio di dati e di opinioni, sia nel contesto delle segnalazioni ricevute in ordine a possibili violazioni del contenuto degli Impegni.

L'Organo di vigilanza, conformemente al mandato ricevuto, ha quindi fornito all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che, naturalmente, rimane l'unico soggetto istituzionalmente competente all'esercizio delle funzioni di regolamentazione, controllo e sanzione, un aggiornamento costante sull'attività svolta e sulle determinazioni assunte, concernenti la verifica del processo attuativo dei diversi Impegni di Telecom Italia.

Il 2010, oltre a vedere il completamento delle scadenze temporali previste, costituirà un importante banco di prova dell'efficacia degli Impegni e delle loro effettive ricadute sul sistema italiano delle comunicazioni elettroniche, anche in relazione allo sviluppo delle reti di nuova generazione.

È in quest'ottica che l'Organo di vigilanza ha formulato le proprie linee strategiche di intervento per il 2010 (v. capitolo VII) che, nel valorizzare l'esperienza maturata nel primo anno di attività, testimoniano il ruolo che l'Organo intende ulteriormente svolgere di verifica, consiglio e stimolo di adeguati processi di miglioramento da parte di Telecom Italia, al fine di un effettivo perseguimento degli obiettivi alla base degli Impegni.

2 | Composizione dell'Organo di vigilanza



Giulio Napolitano

Professore ordinario di Istituzioni di diritto pubblico nell'Università di Roma Tre, Giulio Napolitano si è a lungo occupato di regolazione dei servizi di pubblica utilità. Dal 2006 al 2008 è stato consigliere giuridico della Presidenza del Consiglio dei Ministri per le questioni relative alla qualità della regolazione.

È membro del Comitato scientifico dell'Osservatorio sulle comunicazioni istituito presso l'Arel. Coordina l'area giuridico-normativa della ricerca sulla banda ultra larga patrocinata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è responsabile del sotto-progetto sulla semplificazione amministrativa.



Francesco Chirichigno

Laureato in Economia e Commercio, Francesco Chirichigno ha ricoperto la carica di Vice Direttore Generale della STET nel 1993 e Amministratore Delegato di Telecom Italia dal 1994 al 1997, progettando e realizzando la fusione di cinque società con la creazione della nuova Telecom Italia. Consigliere di Amministrazione di TIM, Assicurazioni MEIE, FINSIEL, RESEAU, Scuola REISS ROMOLI e CSELT, è stato Presidente di FINSIEL e Consulente del Ministro delle Comunicazioni. Membro del Consiglio Superiore delle Comunicazioni, dal 2004 al 2006 ha ricoperto la carica di Presidente di INFRATEL ITALIA S.p.A. ed è attualmente Presidente della Fondazione Italiana Nuove Comunicazioni.



Sergio Giovanni Fogli

Sergio Giovanni Fogli si è laureato in Ingegneria Elettrotecnica presso il Politecnico di Milano.

Ha iniziato la sua esperienza lavorativa in SIP. In Telecom Italia ha rivestito, tra l'altro, incarichi di Responsabile del Mercato della Direzione Regionale Campania e Basilicata, Direttore Regionale della Lombardia e Responsabile di Marketing e Nuovi Servizi della Direzione Clienti Privati. Nominato Direttore della Direzione Affari Regolamentari di Telecom Italia nel 2001, ha ricoperto tale carica fino al 2007.



Claudio Leporelli

Professore ordinario di Economia e organizzazione dei servizi presso la Sapienza, Università di Roma, Claudio Leporelli ha svolto ricerche e attività di consulenza per l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, l'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, il Ministero delle Poste e Telecomunicazioni e il Centro Tecnico per la Gestione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione. È stato esperto del NARS (Ministero del Tesoro) e ha partecipato al gruppo di lavoro dell'Advisor del Comitato dei Ministri per l'assegnazione delle licenze GSM e UMTS. È responsabile scientifico delle attività di coordinamento del Progetto ISBUL, ricerca sulla banda ultra larga patrocinata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.



Gérard Pogorel

Professore di Economia e Management presso la Scuola nazionale superiore Télécom ParisTech (ENST) di Parigi, Gérard Pogorel ha insegnato presso numerose scuole ed Università di Francia e d'Europa, ricoprendo l'incarico di Professore Associato presso l'Università Federico II di Napoli. Ha pubblicato libri, articoli e rapporti sui temi delle dinamiche d'innovazione nelle reti fisse e wireless, e sulla governance del settore. Partecipa a comitati e task force di Governi e Autorità di regolamentazione nel settore delle telecomunicazioni e media in Europa, Asia e presso la Commissione europea. È membro dell'international panel of experts for the World Competitiveness Yearbook (IMD, Lausanne) e Chevalier des Palmes Académiques.

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza si avvale di un Segretario Generale (Fabrizio Dalle Nogare), con funzioni di supporto e coordinamento delle attività dell'Organo di vigilanza; in particolare, il Segretario Generale cura la pianificazione delle attività dell'Organo di vigilanza e coadiuva il Presidente; assicura ogni utile informazione all'Organo di vigilanza e si avvale, per l'espletamento delle sue funzioni, dell'Ufficio di vigilanza.

L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, affidato alla responsabilità di Fabrizio Savi, assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornisce supporto operativo e svolge, su richiesta ed indicazioni dell'Organo, attività preparatorie ed accessorie per la trattazione delle segnalazioni e dei reclami. Fanno parte dell'Ufficio di vigilanza Alessandro Mauro, Luca Regoli, Mario Volpari e Diana Stefani.

3

Quadro
di riferimento

1. QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E COMUNITARIO

La proposta di Impegni da parte di Telecom Italia, la successiva consultazione pubblica e la loro definitiva approvazione da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), con la Delibera n. 718/08/CONS, si inseriscono nel processo di evoluzione del quadro normativo nazionale. In particolare, si fa riferimento all'articolo 14-bis della legge 4 agosto 2006, n. 248 che ha introdotto l'istituto degli Impegni come strumento di regolamentazione di natura "negoziale".

Le disposizioni dell'articolo 14-bis della legge 4 agosto 2006, n. 248 sono state attuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 645/06/CONS e con la Delibera n. 130/08/CONS, che ha integrato il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla Delibera n. 136/06/CONS con la nuova disciplina in materia di impegni.

In base a questa disposizione, oltre che innanzi all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm), la presentazione di impegni da parte delle imprese è ammessa nei procedimenti di competenza dell'AGCom, in cui è necessario promuovere la concorrenza nella fornitura delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica e delle risorse e dei servizi correlati.

In tali casi l'Autorità, ritenuti idonei gli impegni al perseguimento degli obiettivi prefissati, può approvarli con l'effetto di renderli obbligatori per l'impresa proponente.

La norma appena illustrata se, da un lato, come detto, mutua la disciplina già prevista per i procedimenti di competenza dell'Autorità Antitrust, dall'altro caratterizza fortemente gli impegni presentati nel corso di procedimenti che interessano il settore delle comunicazioni elettroniche. In tale contesto, infatti, la presentazione di impegni è ammessa:

- nei procedimenti di natura regolamentare, nei quali la proposta di impegni deve essere finalizzata a migliorare le condizioni pro-competitive del settore, e
- nei procedimenti di natura sanzionatoria, dove la proposta di impegni deve essere finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito commesso dall'impresa, attraverso l'adozione di misure idonee e stabili.

Per ciò che concerne la normativa comunitaria, la Direttiva n. 2009/140/CE (che dovrà essere recepita negli ordinamenti nazionali entro il mese di giugno 2011) modifica l'attuale quadro regolamentare imperniato principalmente sul decreto legislativo n. 259 del 2003, "Codice delle comunicazioni elettroniche". In particolare, la Direttiva introduce, tra gli obblighi regolamentari imponibili agli operatori notificati come aventi significativo potere di mercato, la separazione c.d. "funzionale" e quella c.d. "volontaria".

La separazione "funzionale" è definita quale strumento di carattere eccezionale che un'autorità di regolamentazione può imporre agli operatori di comunicazioni elettroniche verticalmente integrati ed aventi significativo potere di mercato in uno o più mercati rilevanti; la misura consiste nell'obbligo di collocare le

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

attività relative alla fornitura all'ingrosso di prodotti/servizi di accesso in un'entità commerciale operante in maniera del tutto indipendente. La misura può essere imposta subordinatamente alla verifica:

- che gli obblighi regolamentari "tipici" (obbligo di trasparenza, obbligo di non discriminazione, obbligo di separazione contabile, obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete, obblighi in materia di controllo dei prezzi e di contabilità dei costi) si siano rivelati inefficaci per conseguire un'effettiva concorrenza;
- che sussistano importanti e persistenti problemi di concorrenza e/o carenze del mercato, individuati in relazione alla fornitura all'ingrosso di taluni mercati di prodotti di accesso.

La fattispecie della separazione "volontaria" ricorre, invece, quando un operatore verticalmente integrato, designato come avente significativo potere di mercato in uno o più mercati rilevanti, comunichi all'autorità nazionale di regolamentazione che intende procedere al trasferimento delle proprie attività nelle reti di accesso locale, o una parte significativa di queste, ad un soggetto giuridico separato sotto il controllo di terzi o che intende istituire un'entità commerciale separata per fornire a tutti gli operatori, comprese le proprie divisioni Retail, prodotti di accesso perfettamente equivalenti.

L'Autorità nazionale di regolamentazione dovrà, quindi, valutare gli effetti della separazione attuata volontariamente dall'operatore e condurre un'analisi dei mercati collegati alla rete di accesso per riconsiderare il mantenimento, la modifica o la revoca degli obblighi regolamentari precedentemente imposti.

2. ESPERIENZE STRANIERE

Il tema della separazione della rete nelle sue diverse forme, è di attualità in un numero crescente di Paesi. Molte Autorità di regolamentazione hanno chiesto all'operatore dominante di attuare misure volte ad eliminare situazioni di discriminazione a danno degli operatori alternativi e relative alla gestione della rete d'accesso. In alcuni Paesi sono già stati introdotti differenti modelli di separazione della rete, mentre in altri Paesi (come per esempio la Francia) è tuttora in corso un vivace dibattito che vede coinvolti in prima linea le Autorità di regolamentazione nazionali, l'operatore dominante e gli operatori alternativi.

In tema di separazione della rete di accesso, si riporta di seguito lo stato dell'arte delle realtà più significative, a parte il caso britannico che sarà trattato separatamente.

L'Europa

Grecia

Nel 2007, l'Autorità (EETT) ha imposto all'operatore dominante OTE l'adozione di un "chinese wall" tra la funzione retail e la funzione wholesale. Nel 2008, l'EETT ha pubblicato il documento recante le strategie da adottare per il periodo 2008-2011 e contenente anche una analisi del comportamento dell'operatore storico, nonché una consultazione pubblica che avrebbe potuto portare all'imposizione della separazione della rete dalle divisioni commerciali; al momento non sono state espresse posizioni in merito.

Olanda

Nel 2007, l'Autorità (OPTA) ha pubblicato un'analisi relativa alla possibile adozione del modello britannico in Olanda, giungendo alla conclusione che la separazione funzionale appariva una misura eccessiva e che avrebbe potuto comportare effetti indesiderati sul mercato, dichiarandosi però pronta a riconsiderare la propria posizione nel caso di evoluzioni del quadro regolatorio europeo.

Polonia

Nel 2008, l'Autorità (UKE) ha iniziato a lavorare al progetto di smembramento dell'operatore dominante Telekomunikacja Polska S.A. (TP SA) in una divisione retail ed una wholesale. Al fine di prevenire tale evento, l'operatore dominante ha proposto la c.d. "Charter of Equivalence", vale a dire una lista di misure volontariamente assunte miranti alla eliminazione delle situazioni di discriminazione che si verificavano nei confronti degli operatori alternativi nell'accesso alla propria rete. Nell'ottobre del 2009, l'UKE ha conseguentemente sospeso il processo di separazione in atto, siglando un accordo con TP SA che prevede l'impegno dell'Autorità a non modificare le tariffe di accesso stabilite dall'operatore verso gli OLO; in cambio, l'operatore dominante deve procedere ad una serie di investimenti atti al miglioramento qualitativo della rete.

Portogallo

Nel 2009, l'Autorità (ANACOM) ha commissionato uno studio sulle opportunità e i rischi di procedere ad una separazione funzionale della rete di accesso dell'operatore dominante Portugal Telecom. l'Autorità ha sul punto comunque ribadito che tale separazione funzionale non è obbligatoriamente prevista nell'attuale contesto regolatorio e che si rendono necessari approfondimenti in merito.

Spagna

Nel 2008, l'Autorità (CMT) ha pubblicato gli esiti della consultazione pubblica avviata in tema di NGA; la conclusione raggiunta è stata che, prima di procedere ad una separazione funzionale della rete di accesso, occorrerebbe analizzarne approfonditamente gli impatti sul quadro competitivo e sugli investimenti, e che comunque si tratterebbe di una misura "estrema ed eccezionale". Nel 2007, peraltro, l'Autorità aveva imposto a Telefonica di comunicare tanto alla stessa CMT che ai concorrenti una serie di KPI sul livello di qualità del servizio erogato all'esterno ed internamente, atti a verificare che non vi fossero situazioni discriminatorie a danno degli operatori alternativi.

Svezia

Il 1° gennaio 2008 l'operatore storico Telia Sonera ha avviato l'operatività della sua nuova divisione di rete di accesso Skanova Access, incaricata di fornire l'accesso alla rete alle divisioni retail di Telia Sonera e agli operatori alternativi. Il mese successivo si è insediato l'Equality of Access Board composto da un Presidente, che è il responsabile dell'internal audit di Telia Sonera, e da due membri indipendenti di nomina dell'operatore; non sono previsti membri nominati dall'Autorità (PTS). Tale Board, che deve riferire ogni quattro mesi al CEO di Telia Sonera, svolge attività di monitoraggio del rispetto degli impegni assunti dall'operatore dominante. Il personale di Skanova Access è tenuto ad osservare i dettami di uno specifico Codice di Condotta contenente misure volte a garantire il rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione.

Esperienze extraeuropee**Australia**

Nel 2006, è stato introdotto nei confronti dell'operatore dominante Telstra un sistema di separazione funzionale che prevede la creazione di una divisione wholesale responsabile della vendita agli OLO di servizi di rete all'ingrosso. Tuttavia, in assenza di risultati apprezzabili in termini di miglioramento delle condizioni competitive del mercato, il governo si appresterebbe ad intervenire per imporre una separazione funzionale della rete molto più incisiva.

Nuova Zelanda

Nel 2006, è stato condotto un riesame generale della situazione del mercato delle telecomunicazioni, che ha fatto emergere una sostanziale carenza di effettiva competizione tra gli operatori, con consistenti barriere all'ingresso della rete di accesso. Conseguentemente, il governo ha imposto all'operatore dominante Telecom New Zealand (TNZ) una riorganizzazione aziendale, indicando nella separazione funzionale della rete lo strumento più idoneo per contribuire al miglioramento delle condizioni competitive del mercato. TNZ ha, pertanto, proceduto ad adottare una serie di Undertakings ispirati al modello britannico, che sono stati accettati e ratificati dal governo neozelandese nel marzo del 2008, e che prevedono la separazione della società in tre divisioni: Rete, Retail e Wholesale. Il processo di progressiva separazione è tuttora in corso e dovrebbe concludersi nel 2012. Lo scopo primario degli Undertakings è quello di garantire il rispetto del principio di non discriminazione nell'accesso degli operatori alternativi ai servizi wholesale offerti dall'operatore dominante. Gli impegni prevedono anche l'insediamento, avvenuto il 1° aprile 2008, di un organo di vigilanza, l'Independent Oversight Group (IOG), cui sono affidati compiti assimilabili a quelli dell'Equality of Access Board britannico e dell'Organo di vigilanza italiano.

Singapore

A Singapore il governo ha introdotto un modello che prevede una netta separazione tra la società proprietaria delle infrastrutture passive (NetCo o Società della Rete), l'operatore wholesale che gestisce le infrastrutture attive (OpCo o Operating Company), individuato nel marzo del 2009 dall'Autorità nella società StarHub, ed infine un certo numero di fornitori di servizi al dettaglio in competizione tra loro.

USA

Le Autorità competenti degli Stati Uniti hanno proceduto in passato all'imposizione di separazioni forzate, anche di tipo societario, nei confronti degli operatori dominanti, allo scopo di raggiungere condizioni maggiormente competitive sui mercati delle telecomunicazioni. Il caso più noto risale al 1984 ed è quello che ha portato alla separazione di AT&T in un carrier di lunga distanza ed in sette Regional Bell Operating Companies. I modelli adottati sono stati diversi, con differenti gradi di incisività e nel complesso hanno sostanzialmente garantito condizioni maggiormente competitive sui mercati in cui sono stati applicati.

3. IL CASO INGLESE: GLI UNDERTAKINGS DI BRITISH TELECOM

L'esperienza più significativa di assunzione di impegni è senza dubbio quella inglese.

Nel settembre del 2005, l'Autorità inglese di regolamentazione (Ofcom), all'esito della Strategic Review of Telecommunications, giunse alla conclusione di intervenire nel c.d. "collo di bottiglia" rappresentato dalla rete di accesso di British Telecom (BT). Questa, infatti, costituiva una barriera all'ingresso in grado di restringere di fatto la piena libertà di accesso al mercato da parte degli operatori alternativi. Il mercato delle comunicazioni elettroniche del Regno Unito era caratterizzato a quel tempo da un contesto normativo e regolamentare di riferimento non ancora compiutamente definito quanto alla regolazione delle modalità di accesso alla rete fissa dell'operatore storico e da uno sviluppo ancora incompleto del servizio di unbundling del local loop.

Al termine di alcuni mesi di negoziato fu trovato un accordo tra British Telecom e Ofcom destinato a modificare profondamente l'industria delle telecomunicazioni del Regno Unito. In particolare, BT si impegnava a rispettare una serie di *Undertakings* assunti nei confronti dell'Autorità, che stabilivano nuove regole per la fornitura di prodotti e servizi verso gli OLO e verso le proprie divisioni commerciali, in modalità tali da garantire la parità di accesso a condizioni non discriminatorie nei confronti dei concorrenti dell'operatore dominante.

BT si impegnava, inoltre, a garantire l'Equality of Inputs (EOI) e la separazione funzionale, ovvero una separazione dei sistemi tale da consentire un'offerta wholesale "on an EOI basis", ovvero in base alla quale: a) l'offerta fatta alla propria rete commerciale ed agli OLO è uguale in termini di prezzo, condizioni commerciali, SLA, tempistiche ecc. e b) i sistemi, i processi e le informazioni commerciali fornite sono gli stessi.

La nascita di Openreach, nel 2006, si inserisce, infatti, nel nuovo corso avviato con gli *Undertakings*. Openreach, responsabile della rete fissa d'accesso ("the first mile"), pur facendo parte del Gruppo British Telecom, si configura come un'entità funzionalmente separata, con una propria sede e sistemi gestionali indipendenti. Come si legge nel documento di Ofcom "*Impact of the Strategic Review of Telecoms*" pubblicato nel mese di maggio 2009: "*Where BT delivers a specified wholesale offering of EOI network products, it must do so to the same timescales, terms and conditions and using the same systems and processes in providing such services to both BTs downstream businesses and to other communications providers. This is to ensure that downstream competitors use a common and equivalent set of inputs when offering competing services to residential and business customers.*"

Openreach dispone, inoltre, di un proprio *brand* commerciale e il suo responsabile riferisce direttamente al CEO di British Telecom Group plc.

Infine, manager e personale di Openreach sono destinatari di programmi di incentivi indipendenti e slegati dal resto dell'azienda.

Caratteristica peculiare del modello inglese è il fatto che sia BT Retail che gli OLO hanno un rapporto diretto con Openreach.

L'Equality of Access Board

Gli *Undertakings* hanno previsto anche la creazione di un apposito organo (l'Equality of Access Board), in quel momento unico nel panorama regolatorio internazionale, cui affidare il compito di monitorare il rispetto degli impegni assunti.

L'Equality of Access Board (EAB), insediatosi nel novembre 2005, è un organo del British Telecom Group plc Board Committee ed è presieduto da un non-executive director di BT, cui è affiancato un senior manager dell'operatore dominante; gli altri tre membri sono indipendenti, scelti dopo una consultazione con l'Ofcom. L'EAB è supportato dall'EAB Secretariat, che si occupa soprattutto dell'organizzazione degli incontri del Board, ed è assistito dall'Equality of Access Office (EAO), il cui responsabile risponde gerarchicamente al responsabile della funzione Public Affairs di BT, che monitora il corretto adempimento degli *Undertakings* da parte di BT e procede ad una valutazione in merito alle segnalazioni ricevute.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

In particolare, l'EAO procede ad effettuare verifiche periodiche sul rispetto di una serie di criteri individuati in merito al corretto adempimento da parte di BT degli impegni presi, nonché al rispetto del *Code of Practice*, riferendo poi mensilmente i risultati all'EAB.

L'avvio delle attività da parte dell'EAB, naturalmente, è stato graduale. Si tenga presente ad esempio che, nel corso del primo anno e mezzo di attività, l'EAB ha ricevuto soltanto un reclamo da parte degli OLO, peraltro chiuso con una procedura di archiviazione.

Oggi l'EAB è un attore riconosciuto del processo di verifica dell'attuazione degli *Undertakings* e, più in generale, del dibattito sull'evoluzione del quadro regolamentare di riferimento.

4. IL CASO ITALIANO: GLI IMPEGNI DI TELECOM ITALIA

In data 24 luglio 2008, Telecom Italia ha presentato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la propria proposta definitiva di Impegni; al termine delle procedure di consultazione, in data 11 dicembre 2008, l'Autorità ha approvato definitivamente tali Impegni con la Delibera n. 718/08/CONS, rendendoli vincolanti e stabilendo contestualmente la prosecuzione dei procedimenti di natura regolamentare e la sospensione di quelli a carattere sanzionatorio fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni stessi.

Con l'approvazione degli Impegni si è venuto a configurare un inedito modello di separazione operativa della rete di accesso, che innova significativamente il modello di separazione amministrativa introdotto con la Delibera dell'Autorità n. 152/02/CONS.

Nello specifico, l'osservazione dell'esperienza inglese in un congruo arco temporale ha consentito di valutare gli elementi positivi, ma anche le criticità evidenziate nel corso degli anni e di tenerne debito conto nella definizione dell'organizzazione, delle procedure e delle soluzioni introdotte in Italia sul tema della parità di trattamento interna-esterna.

Il contesto regolamentare

La proposta di Impegni presentata da Telecom Italia si inserisce nel contesto dei procedimenti di natura regolamentare avviati con le Delibere n. 626/07/CONS, n. 133/08/CONS, n. 145/08/CONS, n. 183/08/CONS e n. 184/08/CONS, e dei procedimenti sanzionatori n. 4/07/DIR, n. 1/08/DIR, n. 2/08/DIR, n. 63/07/DIT, n. 2/08/DIT, n. 3/08/DIT e n. 7/08/DIT.

La logica degli Impegni appare ulteriormente rafforzata dall'evoluzione del quadro regolamentare di riferimento. In data 16 dicembre 2009, infatti, l'Autorità ha adottato la Delibera n. 731/09/CONS che individua gli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato (c.d. SPM) nei mercati dell'accesso alla rete fissa. Tale Delibera prevede la trasformazione di talune misure previste dagli Impegni

in obblighi regolamentari (in particolare, tra gli altri, con riferimento ai Gruppi di Impegni nn. 1, 5, 6, 7, 8 e 9). Gli Impegni assunti da Telecom Italia, che regolano, tra l'altro, anche la tematica relativa alle controversie con i consumatori e ricomprendono espliciti obblighi di adesione ad organismi quali l'OTA Italia ed il Comitato NGN Italia, sono sintetizzati nella tabella che segue.

I 14 Gruppi di impegni

Gli Impegni di Telecom Italia, organizzati in quattordici gruppi, attengono a:

1. *"Istituzione di un nuovo processo di delivery e di un nuovo sistema di gestione dei clienti wholesale"*
2. *"Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale"*
3. *"Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM"*
4. *"Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio"*
5. *"Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di accesso"*
6. *"Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso"*
7. *"Istituzione di un Organo di vigilanza"*
8. *"Integrazione della Contabilità Regolatoria e determinazione dei transfer charge"*
9. *"Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione"*
10. *"Istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete"*
11. *"Divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze di vendita"*
12. *"Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti"*
13. *"Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS"*
14. *"Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti"*

5. LA RIORGANIZZAZIONE DI TELECOM ITALIA: OPEN ACCESS E LE ALTRE STRUTTURE

Nel mese di febbraio 2008, Telecom Italia ha riorganizzato le proprie strutture gestionali attraverso la costituzione, all'interno della Direzione Technology & Operations, di Open Access, una nuova funzione chiamata a gestire in una logica di efficienza, qualità e parità di trattamento:

- tutte le attività di sviluppo e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche di rete di accesso;
- i processi di fornitura dei servizi di accesso per la clientela sia di Telecom Italia sia degli altri Operatori e la relativa assistenza tecnica.

La creazione di Open Access è legata al ruolo strategico della rete fissa di accesso di Telecom Italia, delle sue potenzialità di sviluppo e degli investimenti ad essa collegati. L'infrastruttura di accesso di Telecom Italia può considerarsi fondamentale, non solo per il Gruppo Telecom Italia ma anche per tutti gli altri operatori alternativi che sulla base di questa rete hanno costruito le proprie infrastrutture. Essa costituisce la componente più importante dal punto di vista tecnico ed economico del sistema di comunicazioni elettroniche di rete fissa in Italia.

La creazione di Open Access e la conseguente riorganizzazione interna rappresentano il presupposto sulla cui base si è avviato il confronto con l'Autorità, che si è concluso con l'approvazione degli Impegni.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Open Access interagisce con le seguenti funzioni aziendali di Technology & Operations:

- Network: garantisce l'innovazione tecnologica di Telecom Italia, la pianificazione tecnica e architettonica delle reti TLC, oltre che delle attività di sviluppo, realizzazione e manutenzione della piattaforma di rete e dei relativi servizi;
- Information Technology: si occupa dell'innovazione, dello sviluppo e delle infrastrutture e dei sistemi informativi;
- Technical Infrastructures: assicura il presidio integrato delle infrastrutture tecniche (immobiliari e impiantistiche) del Gruppo Telecom Italia e fornisce i relativi servizi tecnici di "facility management".

Open Access fornisce i propri servizi di accesso alla Direzione Commerciale Retail di Telecom Italia e agli Operatori alternativi attraverso la funzione National Wholesale Services, che costituisce il riferimento principale degli operatori per la gestione delle richieste commerciali e tecniche (dall'offerta, alla progettazione, vendita, assistenza e fatturazione) relative sia ai servizi di accesso forniti da Open Access che agli altri servizi wholesale.

Il modello Open Access è caratterizzato dalla fornitura di servizi in termini di "Equivalence of Output" (EEO), in base ai quali l'offerta del servizio alla divisione commerciale di Telecom Italia ed agli operatori alternativi avviene con modalità tali da rispettare il principio di parità di trattamento, ma non necessariamente identiche. La soluzione adottata è stata quella di prevedere che la funzione Retail di Telecom Italia si rapporti direttamente con Open Access, mentre gli OLO si rivolgano a TI Wholesale.

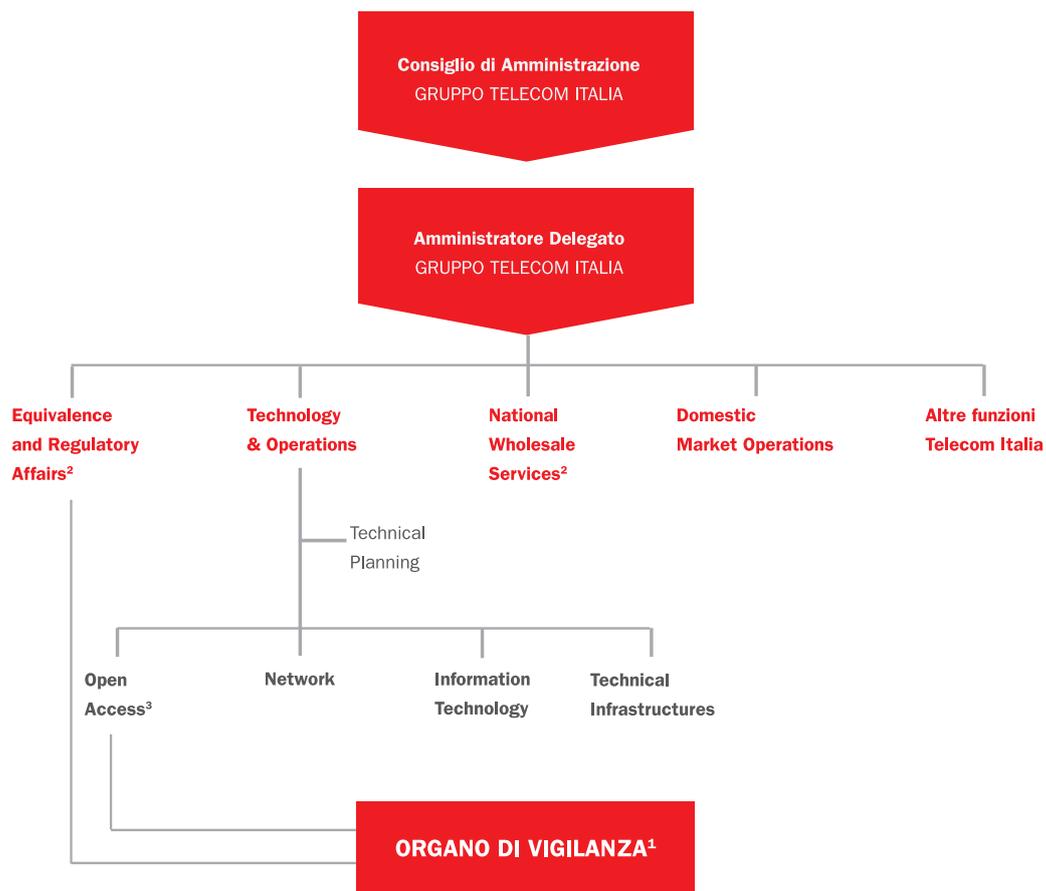
Le attività di Open Access e di National Wholesale Services, per la produzione di servizi di accesso, sono separate e gestite autonomamente rispetto alle altre funzioni commerciali di Telecom Italia.

Inoltre, in coerenza con l'approvazione degli Impegni, in data 9 gennaio 2009 la funzione Regulatory Affairs ha modificato denominazione in Equivalence and Regulatory Affairs e ha costituito nel proprio ambito la struttura organizzativa Equivalence con l'obiettivo di garantire l'attuazione degli Impegni, in raccordo con le competenti strutture delle Direzioni "Technology & Operations" e "Domestic Market Operations", nonché con le funzioni "National Wholesale Services", "Human Resources and Organization" e "Domestic Legal Affairs".

La governance di Telecom Italia

Telecom Italia è organizzata secondo lo schema sotto riportato che prevede una dipendenza gerarchica diretta dei Responsabili della Direzione Technology & Operations e delle funzioni National Wholesale Services ed Equivalence and Regulatory Affairs, dall'Amministratore Delegato.

La funzione Open Access è collocata alle dipendenze dirette del responsabile della Direzione Technology & Operations, Direzione che comprende al suo interno anche le funzioni Network e Information Technology.



1 In caso di segnalazioni e reclami, l'Organo di vigilanza può raccogliere informazioni da Open Access ed interagire con la funzione Equivalence

2 I responsabili della Funzione Equivalence and Regulatory Affairs e della Funzione National Wholesale Services rispondono all'Amministratore Delegato del Gruppo Telecom Italia

3 Il responsabile di Open Access risponde al responsabile della Funzione Technology

6. L'ORGANO DI VIGILANZA

Conformemente a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7, il 1° aprile 2009 Telecom Italia ha istituito l'Organo di vigilanza, che si è insediato in occasione della sua prima riunione del 9 aprile 2009.

L'Organo di vigilanza, che agisce in piena autonomia e indipendenza, è deputato a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni presentati da Telecom Italia e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS.

Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, l'Organo procede alla verifica di eventuali violazioni degli Impegni, comunicandole all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, con le modalità ed i tempi previsti dal proprio Regolamento, acquisendo le informazioni e i dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso tutte le strutture di Telecom Italia coinvolte nel processo.

L'Organo di vigilanza è composto da cinque membri, che restano in carica tre anni. Presidente del Collegio è il Prof. Giulio Napolitano, designato dall'Autorità e nominato dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia insieme agli altri componenti del Consiglio: Prof. Claudio Leporelli e Prof. Gérard Pogorel (indicati dall'Autorità) e Dott. Francesco Chirichigno e Ing. Sergio Giovanni Fogli (indicati da Telecom Italia).

Il Collegio si riunisce almeno una volta al mese ed è tenuto ad inviare all'Autorità ed all'Amministratore Delegato di Telecom Italia, con cadenza trimestrale, una relazione sulle attività svolte, con riferimento in particolare alle segnalazioni di anomalie ed inadeguatezze riscontrate, alle eventuali attività istruttorie avviate, ed ai casi di attivazioni di servizi non richiesti. Il Collegio, inoltre, presenta ogni anno all'Autorità e a Telecom Italia una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti.

L'Organo di vigilanza è supportato nella sua attività da un Segretario Generale (Dott. Fabrizio Dalle Nogare) e da un Ufficio di vigilanza (diretto dal Dott. Fabrizio Savi), e dispone di un budget annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da Telecom Italia in conformità alla soglia minima determinata dagli Impegni.

L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni e adotta, nello svolgimento delle proprie funzioni, Determinazioni e Raccomandazioni atte a stimolare una più corretta osservazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Riceve, inoltre, i reclami degli operatori in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia, inviando una segnalazione all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, qualora quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porre rimedio alle violazioni accertate.

La gestione delle segnalazioni inviate all'Organo di vigilanza avviene secondo un processo descritto nel Regolamento dell'Organo e dettagliato nella Determinazione n. 2/2009. Le segnalazioni vengono inoltrate utilizzando un apposito formulario.

Dopo una fase di verifica di congruità, è avviata un'attività istruttoria che vede coinvolte tutte le parti interessate. Al termine della fase istruttoria, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata. Il dettaglio delle fasi procedurali previste è illustrato, insieme alla *governance* dell'Organo di vigilanza, negli schemi contenuti nelle pagine seguenti.

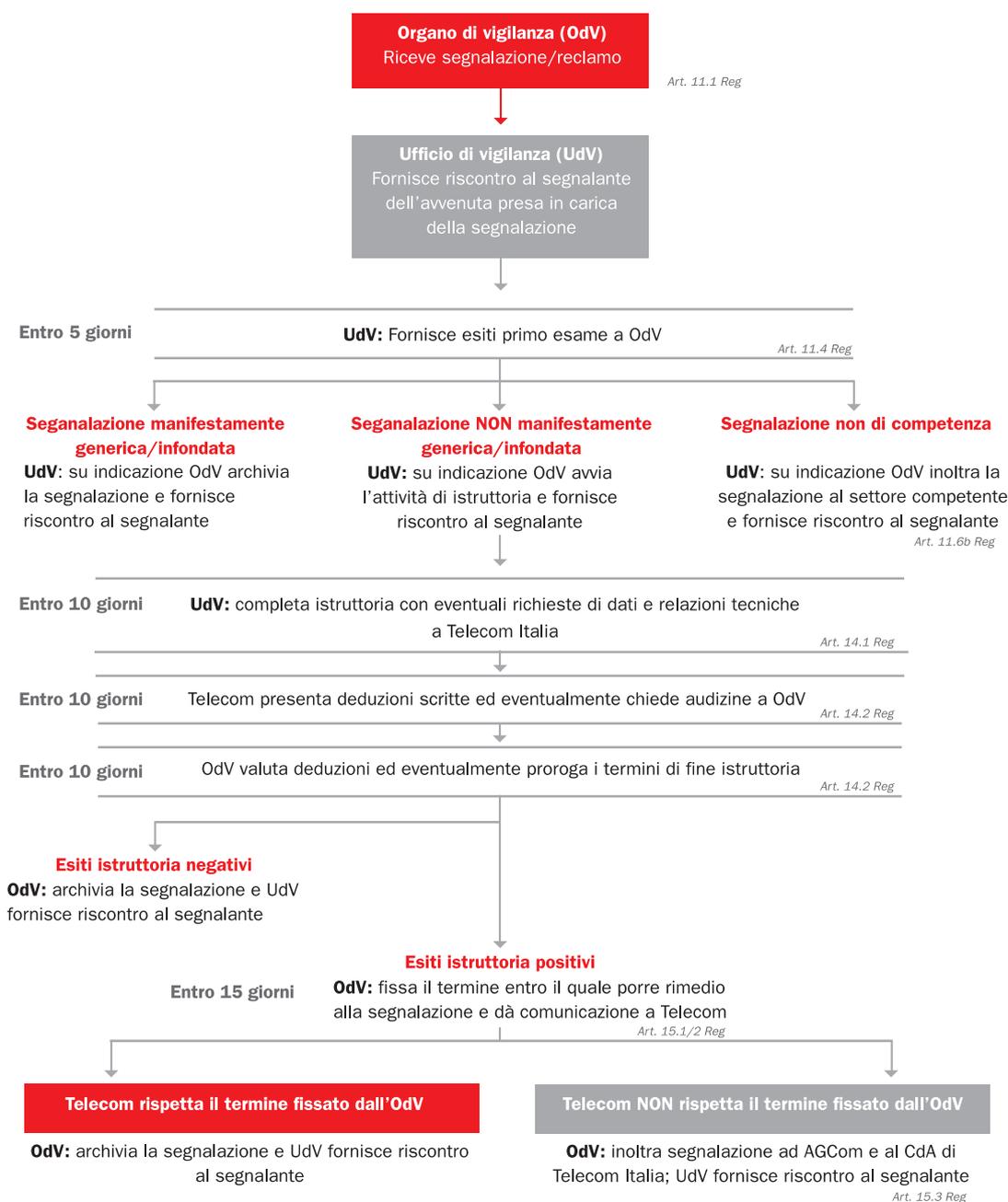
Conformemente agli obblighi di trasparenza sanciti dall'articolo 21 del Regolamento, è stato creato uno specifico sito Internet dell'Organo di vigilanza (<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/>), attraverso il quale tutti gli interessati possono accedere alle informazioni relative: i) al ruolo e al mandato; ii) alla composizione del Collegio; iii) alle procedure e modalità di segnalazione e trattazione dei reclami inerenti la violazione del contenuto degli Impegni da parte di Telecom Italia; iv) al contenuto delle Determinazioni e delle Raccomandazioni.

Oltre al materiale documentale appena illustrato sono parimenti inseriti sul sito i comunicati stampa che sintetizzano il contenuto delle decisioni adottate e che contribuiscono a rendere trasparente, nei confronti dell'intero mercato e di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo stesso.

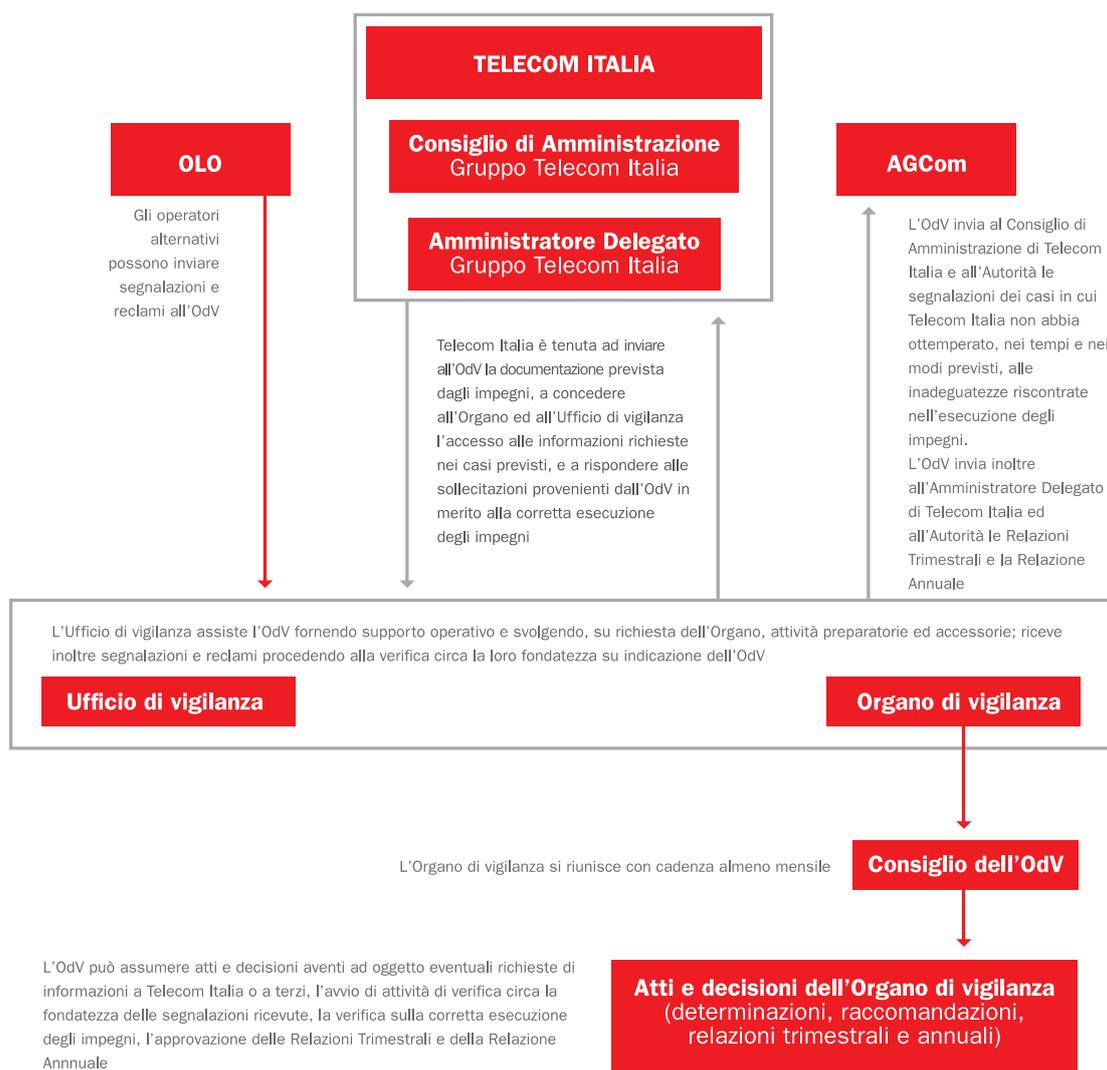
Prescindendo da un'analisi puntuale delle attività svolte nel 2009, per le quali si rimanda alle pagine successive della presente Relazione, va sottolineato il ruolo che l'Organo di vigilanza ha sinora ricoperto, quale organismo non solo attento al rispetto puntuale, da parte di Telecom Italia, del contenuto degli Impegni, ma anche propositivo di soluzioni ulteriori, idonee a facilitare la completa realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni.

Tale approccio di impulso e stimolo adottato dall'Organo di vigilanza si è concretizzato, tra l'altro, nell'adozione di Raccomandazioni e nei risultati effettivamente conseguiti con le stesse, che saranno analiticamente illustrati nel seguito.

FLUSSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI



LA GOVERNANCE DELL'ORGANO DI VIGILANZA



4 | Azioni svolte e principali risultati conseguiti

AZIONI SVOLTE E PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI

Il presente capitolo illustra lo stato di avanzamento dei lavori per ogni singolo Gruppo di Impegni e fornisce una descrizione del lavoro svolto dall'Organo di vigilanza e dei risultati sinora conseguiti.

Con l'ausilio di una legenda "intuitiva", lo schema che segue attesta lo stato di avanzamento delle misure attuative degli Impegni, fornendo una visione d'insieme del rispetto dei tempi e delle modalità di realizzazione degli stessi da parte di Telecom Italia, delle verifiche intraprese e degli interventi effettuati dall'Organo di vigilanza, nonché del coinvolgimento degli operatori alternativi nella realizzazione della effettiva e piena efficacia degli Impegni.

Naturalmente, l'adempimento da parte di Telecom Italia dei singoli Impegni non necessariamente produce benefici immediati sul mercato in termini di garanzie aggiuntive di parità di trattamento, trasparenza nell'evoluzione della rete fissa di accesso, miglioramento qualitativo dei servizi e soddisfazione dei clienti finali. Gli effetti delle misure adottate da Telecom Italia potranno, infatti, essere apprezzati soltanto in un congruo arco temporale.

legenda	
	<i>Impegno rispettato da Telecom Italia con riferimento agli interventi da realizzare entro il 2009</i>
	<i>Impegno le cui misure attuative non si sono esaurite entro il 2009</i>
	<i>Impegno sul quale l'Organo di vigilanza ha svolto specifiche attività di verifica</i>
	<i>Impegno sulle cui misure attuative l'Organo di vigilanza ha adottato specifiche Raccomandazioni</i>
	<i>Impegno per la cui attuazione sono stati coinvolti gli operatori alternativi</i>

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Gruppi di impegni	Adempimenti di Telecom Italia	Interventi dell'Organo di vigilanza	Coinvolgimento degli OLO
1 Istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Collocazione; (iii) 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	 	 	
3 Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM	 	 	
4 Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio	 		
5 Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso	 	 	
6 Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso	 		
7 Istituzione di un Organo di vigilanza			
8 Integrazione della contabilità regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge	 		
9 Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione			

Gruppi di impegni	Adempimenti di Telecom Italia	Interventi dell'Organo di vigilanza	Coinvolgimento degli OLO
10 Istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete			
11 Divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze di vendita			
12 Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti	 		
13 Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS			
14 Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti	 	 	

Maggiori approfondimenti circa le tematiche oggetto degli Impegni, le misure di attuazione degli stessi e le valutazioni espresse dall'Organo di vigilanza sono contenuti nei paragrafi che seguono.

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 CO-LOCAZIONE; (III) NUOVI SISTEMI DI GESTIONE DEI CLIENTI WHOLESALÉ”

Avviato il 1° dicembre 2009 il Nuovo Processo di Delivery relativo alla gestione dei collegamenti bitstream asimmetrici. Al via il 31 marzo 2010 anche quello sulle linee bitstream simmetrico, ULL e WLR, e sui Circuiti Diretti, Parziali e Terminating.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve realizzare un nuovo processo unitario di delivery che gestirà le attività di fornitura, cessazione e variazione dei servizi SPM senza differenziare gli ordinativi provenienti dagli OLO da quelli delle funzioni commerciali di Telecom Italia. Nei casi di carenza di risorse di rete, sarà facoltà dell'operatore richiedere di inserire gli ordinativi di lavoro in lista di attesa (cosiddetto sistema a coda unica) per la soluzione del problema. Telecom Italia deve, inoltre, realizzare un nuovo sistema di Customer Relationship Management Wholesale (CRM Wholesale), per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli OLO e la funzione Wholesale, per la fornitura dei servizi SPM e di co-locazione. Sarà inoltre garantita agli OLO l'analisi di prevendita (la possibilità di conoscere on line la disponibilità delle risorse necessarie alla stipula del contratto con il cliente finale) ed un sistema di tracciamento degli ordinativi

Stato di avanzamento

Telecom Italia:

I) ha predisposto entro il 31 marzo 2009 i documenti progettuali relativi a:

- Nuovo Processo di Delivery per i servizi SPM
- Customer Relationship Management tra Operatori
- Portale Wholesale
- Modalità operative per la gestione dei servizi di co-locazione;

II) ha convocato i tavoli tecnico/consultivi di approfondimento ed integrazione, concludendo i lavori nei termini stabiliti;

III) ha reso operativo, il 1° dicembre 2009, il segmento del Nuovo Processo di Delivery relativo alla gestione dei collegamenti bitstream asimmetrici.

CONTENUTO DEGLI IMPEGNI

Il Gruppo di Impegni n. 1 comporta una serie di variazioni ai processi di *delivery* dei servizi SPM, alle modalità operative per i servizi di co-locazione e dei nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale allo scopo di offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza della parità di trattamento tra i clienti OLO ed i clienti retail di Telecom Italia e di migliorare la qualità complessiva dei servizi offerti ai clienti finali e agli OLO.

Le variazioni al processo di delivery

Molte sono le variazioni al processo di *delivery* che mirano essenzialmente a fornire una maggiore integrazione tra le procedure OLO e Wholesale. I servizi interessati sono i seguenti:

- a)** il WLR (Wholesale Line Rental), e cioè la fornitura all'ingrosso dei servizi di accesso alla telefonia di base di base (POTS) e ISDN, sia in caso di linee attive (cioè già utilizzate da un cliente finale con contratto attivo) che in caso di linee non attive (cioè disponibili ma non utilizzate o da costruire presso l'abitazione del cliente);
- b)** i servizi di Unbundling del Local Loop (ULL), sia in caso di richiesta di linee attive che di linee non attive;
- c)** i servizi di bitstream, sia con intervento del tecnico presso il cliente (ADSL *naked* o ISDN o con *splitter*) sia senza intervento (attivazione ADSL su linea già attiva);
- d)** i servizi c.d. "punto-punto", ovvero Circuiti Diretti, Parziali e Terminating.

Le innovazioni apportate sono molte: le principali sono descritte nel riquadro relativo al Nuovo Processo di Delivery.

Le caratteristiche del Nuovo Processo di Delivery

I principali effetti legati al passaggio al Nuovo Processo di Delivery sono i seguenti:

- *un più ampio scambio di informazioni tra OLO e Telecom Italia, con effetti favorevoli sulla lavorazione degli ordini;*
- *una diversa e più coordinata gestione del ko cliente;*
- *una diversa e più trasparente gestione del ko rete.*

La precedente gestione, con chiusura degli ordinativi di lavoro con causale KO cliente per rinuncia cliente, si è trasformata in una gestione con interazione dell'OLO tramite una apposita sospensione per retention del cliente (con un tempo massimo di 5 giorni a disposizione dell'OLO per arrivare ad una decisione finale).

Nuova anche la gestione del KO cliente per cliente irraggiungibile, che introduce la possibilità per l'OLO di intervenire nel processo di ricerca del cliente e di indicare una nuova data di appuntamento desiderata.

La gestione dei KO rete viene superata dall'introduzione del meccanismo cosiddetto di coda unica sulla risorsa di rete non disponibile. L'OLO ha la facoltà di conoscere la posizione del proprio ordinativo di lavoro all'interno della lista di attesa e la lunghezza della coda medesima. Sono state, inoltre, rese disponibili agli OLO informazioni aggiuntive come la notifica dei parametri di collaudo (dati registrati dal DSLAM in fase di collaudo) o notifiche intermedie come l'assegnazione on field al System Unico. Novità sono state introdotte anche nelle modalità di contatto della clientela OLO da parte del personale di Open Access. È infatti in fase di consolidamento tra Telecom Italia e gli Operatori la riprogettazione della "Policy di Contatto" dei clienti finali, con la previsione di diverse fasce orarie di chiamata, l'invio in chiaro di numeri di riferimento e di SMS di conferma, il tracciamento di tentativi di contatto e, in generale, l'ottimizzazione delle attività connesse alla gestione dell'appuntamento con il cliente ed alla finalizzazione delle attività di provisioning.

Il System Unico

I processi di attivazione, variazione o cessazione dei servizi SPM wholesale erogati agli OLO richiedono, per il delivery di alcuni servizi, la presenza nella sede dell'utente finale, di personale di Telecom Italia e di personale dell'OLO o di imprese esterne che operano per loro conto. Quando le parti scelgono una stessa impresa esterna per svolgere le attività che spettano a ciascuna di esse (System Unico) ne derivano significativi vantaggi di semplificazione e coordinamento.

I KO rete

Se durante le attività legate alla costruzione dell'impianto telefonico, viene constatata la saturazione della rete, ovvero l'impossibilità di attivazione per carenza di risorse relative a qualche elemento della rete stessa, l'ordinativo di lavoro per i clienti OLO viene chiuso con la causale "KO Rete". L'analogo caso per i clienti di Telecom Italia vede invece la messa in stand by (in coda) dell'ordinativo, in attesa di un'eventuale attività di sviluppo della rete che porta all'attivazione dell'impianto dopo i necessari lavori di ampliamento. Gli OLO ovviano a questa situazione riproponendo periodicamente a Telecom Italia gli ordinativi che ricevono KO di rete. Il Nuovo Processo di Delivery supera queste differenze introducendo il meccanismo di coda unica, cioè l'attivazione di una coda di richieste sull'elemento di rete saturo, senza diversificazione di comportamento per i clienti OLO o Retail.

I KO cliente

Durante il processo di attivazione dei servizi SPM e nel caso in cui sia necessario l'intervento presso l'abitazione del cliente, è previsto che Open Access contatti il cliente stesso per fissare un appuntamento. Se durante la fase di contatto emergessero difficoltà nel reperire la persona indicata (cioè nessun tentativo esperito ai diversi contatti forniti dall'OLO abbia avuto esito positivo) oppure dei ripensamenti da parte dello stesso cliente, l'ordinativo di lavoro viene chiuso con la causale "KO cliente". Nel Nuovo Processo di Delivery il KO sarà preceduto da una notifica verso l'OLO per dare la possibilità all'operatore alternativo di intervenire sul processo, interagendo con il cliente finale e con Telecom Italia per superare la criticità emersa (retention, recapiti alternativi).

Le linee non attive

Le divisioni commerciali, in particolare quelle degli OLO, ma anche quelle di Telecom Italia, stanno attivando un numero crescente di nuovi utenti ricorrendo a linee non attive, cioè nuovi collegamenti costruiti ad hoc. Ciò avviene non solo quando la sede di utente non dispone di linee adeguate, ma anche per facilitare la transizione da un rapporto preesistente ad uno nuovo, evitando situazioni in cui il servizio preesistente non è più erogato e quello nuovo non è ancora attivato. E' auspicabile che l'implementazione della Delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS aumenti il grado di fiducia degli operatori nella efficace sincronizzazione della migrazione del cliente, in modo da limitare il ricorso a questa pratica. Occorre notare, infatti, che il ricorso a linee non attive risulta più oneroso, in quanto comporta interventi in sede di utente e la consegna di collegamenti in rame multipli nella stessa sede del cliente. Proprio per questo, può dar luogo più frequentemente a disguidi negli appuntamenti, che possono tradursi in KO cliente o generare delle momentanee saturazioni di rete .

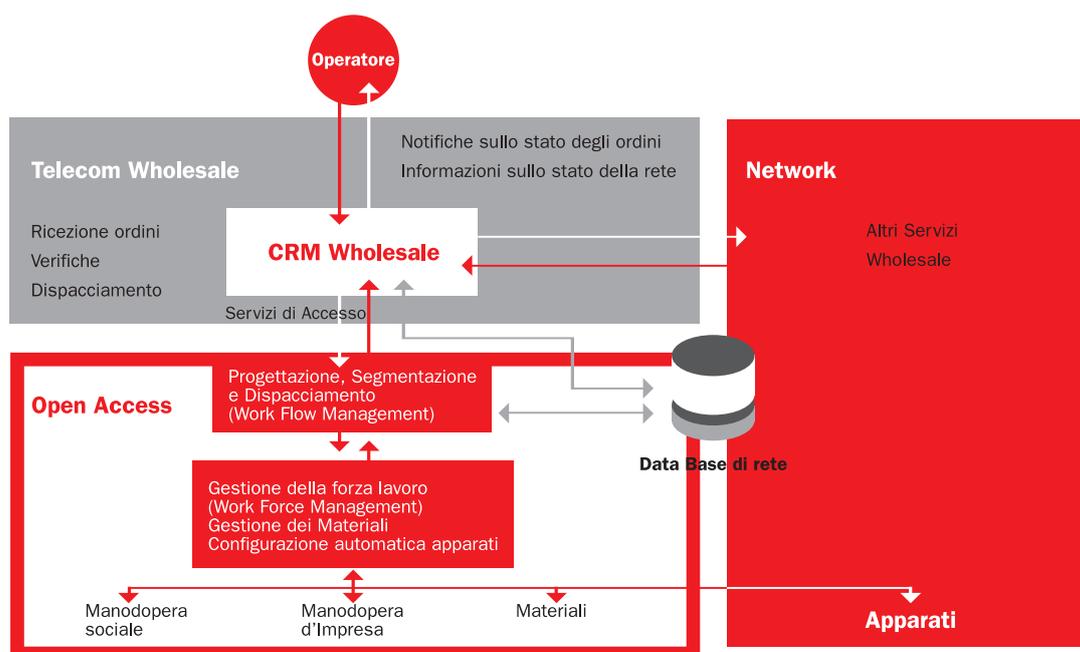


Figura 1 - Architettura del nuovo CRM e interfacce

In sinergia con il Nuovo Processo di Delivery opereranno i nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale (Sistema di *Customer Relationship Management Wholesale* e Portale Wholesale) che gli Impegni prevedono per migliorare l'assistenza e la qualità del servizio offerto agli OLO e aumentare la trasparenza sullo stato della rete fissa di accesso.

Oltre ad adottare tecnologie informatiche che ne miglioreranno l'integrazione e la flessibilità, i nuovi sistemi forniranno agli OLO funzionalità aggiuntive relative a:

- **Analisi in prevendita**, che permette all'operatore di conoscere in anticipo rispetto all'invio dell'ordine, la disponibilità delle risorse di rete di accesso utili per l'attivazione di un contratto;
- **Supporto al delivery**, per consentire un puntuale monitoraggio dell'ordinativo di lavoro con lo scambio dei messaggi di notifica delle variazioni di stato;
- **Datawarehouse esiti**, per consentire la verifica e costruire appositi rapporti sul monitoraggio delle varie attività tra l'OLO e NWS e nel quale, ad esempio, saranno archiviate le informazioni relative ai KO ed all'analisi delle cause che hanno portato alla generazione degli stessi;
- **Reporting assurance**, per monitorare lo stato dei Trouble Ticket attivi e poter effettuare analisi sui consuntivi; si potranno consultare le giacenze di guasti declinate per i vari stati previsti (guasto in coda, in lavorazione, sospeso etc.) ed i report consuntivi con le sintesi per SLA nonché per disponibilità dei vari servizi;
- **Supporto ai Servizi di Co-locazione**, per consentire l'accesso al database contenente la disponibilità di spazi in centrale ed alla procedura degli studi di fattibilità.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Modalità operative aggiuntive per i servizi di co-locazione

Anche il processo di co-locazione, cioè di cessione di spazi di centrale agli OLO da parte di Telecom Italia, è oggetto di rivisitazione al fine di migliorare il servizio complessivo.

In particolare sono oggetto di impegno:

- la definizione delle procedure di progettazione, in caso di necessità di spazi su impianti saturi;
- la predisposizione di una banca dati relativa alla disponibilità di spazi nelle centrali, in aggiunta a quanto già previsto dalla normativa vigente;
- l'introduzione di nuove offerte commerciali per l'allestimento e l'ampliamento dei siti in co-locazione;
- la predisposizione di report trimestrali sulla qualità delle forniture dei servizi nei siti di co-locazione.

MISURE ATTUATIVE DI TELECOM ITALIA

I documenti di progetto

Telecom Italia, ha pubblicato, nei tempi previsti dalla Delibera n. 718/08/CONS i documenti di progetto dei nuovi sistemi e un primo programma temporale di realizzazione ed ha avviato con gli OLO le complesse attività di coordinamento degli interventi necessari nei sistemi informativi di tutti i soggetti che aderiranno ai nuovi processi di fornitura.

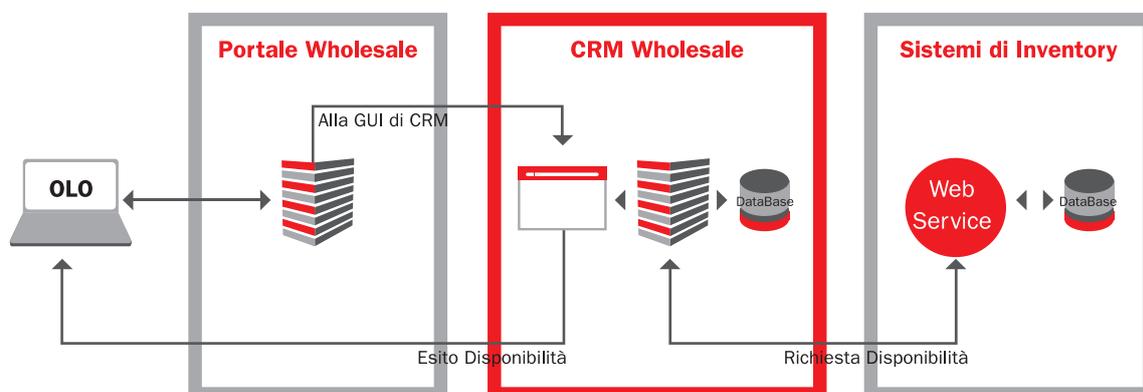


Figura 2 - Architettura CRM e Portale Wholesale

I tavoli tecnici

Come previsto dal Gruppo d'Impegni n. 1, nei mesi di febbraio e marzo 2009, si sono tenuti i Tavoli Tecnici consultivi riguardanti il Nuovo Processo di Delivery dei servizi SPM e il nuovo CRM Wholesale.

I temi trattati hanno riguardato i processi di assurance e delivery dei servizi SPM, la fatturazione, il nuovo CRM Wholesale, la co-locazione, la fornitura di informazioni e database ed i progetti speciali.

Al fine di recepire la richiesta degli OLO di poter approfondire tematiche delicate e complesse superando, nello spirito degli Impegni, i limiti temporali predefiniti, è stato costituito un tavolo tecnico permanente sui “Servizi di Accesso”, nel corso della *convention* della funzione National Wholesale Services (marzo 2009); detto tavolo di lavoro ha avviato un’attività di confronto, analisi e risoluzione congiunta dei temi c.d. “interoperatore” ispirata agli stessi principi che hanno mosso gli Impegni e volta a migliorare i processi, sia in termini di efficienza che di qualità del servizio offerto ai clienti finali.

Nel corso dei 31 incontri del tavolo “Servizi di Accesso”, che hanno visto l’attiva partecipazione dei principali operatori, sono state esplicitate ulteriori richieste da parte degli OLO (per l’esattezza 175, distribuite come riportato in figura 3), tese ad agevolare e semplificare la conduzione dei processi di gestione della fornitura dei servizi SPM.

Secondo quanto riferito da Telecom Italia, l’analisi di tali richieste ha prodotto l’accoglimento di circa l’86% delle stesse (al netto delle richieste superate dalle decisioni prese dal tavolo, o da considerare già comprese in altre richieste). Ciò ovviamente non significa che tutte le criticità siano superate.

Per quanto riguarda le richieste non previste dagli Impegni ma accolte, Telecom Italia ha provveduto ad integrarle, ove possibile, nei rilasci pianificati entro il 31 marzo 2010.

In particolare delle 98 richieste accolte:

- 47 sono state classificate assorbibili e saranno rilasciate entro marzo 2010;
- 51 saranno rilasciate successivamente al 31 marzo 2010.

Gli incontri svoltisi hanno portato alla pubblicazione, da parte di Telecom Italia, di ulteriore documentazione di progetto, quale ad esempio le specifiche dei nuovi *database* e dei *web services* per l’*assurance*, volta a descrivere nel dettaglio le soluzioni tecniche individuate in accoglimento dei suggerimenti degli Operatori.

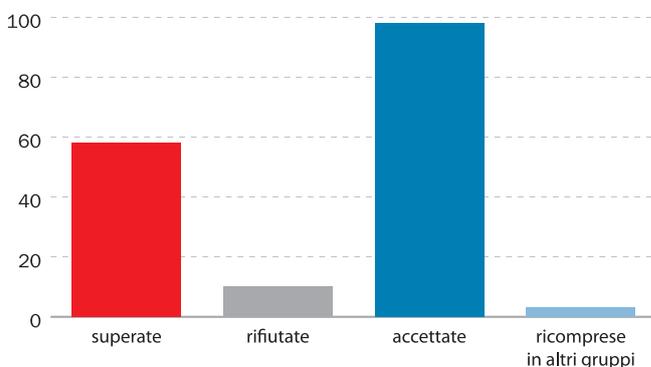


Figura 3 - Suddivisione delle richieste degli OLO presso i tavoli tecnici

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

La messa in opera del nuovo processo

Il 1° dicembre 2009, come previsto nel piano operativo definito dagli Impegni, è entrato in funzione il segmento di gestione del Nuovo Processo di Delivery relativo ai collegamenti bitstream asimmetrici. Progressivamente, nel corso del mese di dicembre, i primi operatori - di seguito elencati - hanno iniziato a veicolare le richieste di collegamento, e relative variazioni/cessazioni, attraverso il nuovo canale:

- 1)** Internet One
- 2)** Interactive
- 3)** Raffeisen
- 4)** Consorzio Metrolink
- 5)** Convergenze

Su richiesta di Vodafone, appoggiata dagli altri Operatori presenti ai tavoli, Telecom Italia ha accettato di prevedere un periodo di coesistenza dei due sistemi in parallelo (c.d. *grace period*), al fine di consentire un graduale passaggio di ciascun operatore al nuovo processo.

Infatti, i benefici derivanti dal Nuovo Processo di Delivery si concretizzeranno pienamente solo nel momento in cui un operatore, completato l'adeguamento dei suoi sistemi, inizierà ad utilizzare la nuova piattaforma sviluppata da Telecom Italia.

I criteri di controllo adottati dall'Organo di vigilanza

Durante i lavori del tavolo tecnico, l'Organo di vigilanza è intervenuto con la Determinazione n. 5/09 al fine di facilitare il processo di condivisione dei risultati, raccomandando a Telecom Italia la massima apertura nell'accoglimento delle richieste avanzate dagli OLO. In particolare le richieste a Telecom Italia hanno riguardato:

- le tempistiche di realizzazione delle modifiche richieste dagli OLO, nonché le date entro cui sarebbero state rivisitate le richieste suscettibili di chiarimenti e le richieste non accolte;
- la tracciabilità di tutti i lavori in essere tra Telecom Italia e gli OLO al fine di consentire la visibilità delle dinamiche di confronto;
- l'individuazione dei benefici derivanti dalla applicazione del Nuovo Processo di Delivery per quanto riguarda i cosiddetti KO rete;
- l'invio di dati e maggiori dettagli al fine di comprendere al meglio le dinamiche relative al processo di delivery dei servizi SPM.

Inoltre, l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di esplicitare le ragioni che hanno portato alla mancata accettazione di alcune richieste, dettagliandone le motivazioni.

Telecom Italia ha fornito le risposte raccogliendo nel contempo gli inviti formulati dall'Organo di vigilanza.

In questo contesto è pervenuta la Segnalazione n. S01/09 (cfr. capitolo V “Segnalazioni e Reclami”), in cui l’OLO Fastweb S.p.A. avanzava, tra le varie richieste, anche la possibilità di poter usufruire anticipatamente di alcune delle caratteristiche proprie del Nuovo Processo di Delivery.

A seguito di diversi incontri con Fastweb e Telecom Italia, l’Organo di vigilanza, ha accolto con favore la decisione da parte di Telecom Italia di realizzare la citata anticipazione attraverso la diffusione dello strumento informatico denominato SWAP, già dal mese di settembre 2009, conseguente alla Determinazione conclusiva del procedimento n. S01/09. Il sistema SWAP è stato reso disponibile a tutti gli operatori.

Questa applicazione, precedentemente utilizzata in via sperimentale nei rapporti con Fastweb in una limitata area geografica, ha consentito una non trascurabile riduzione dei KO cliente ed ha permesso agli OLO di verificare l’effettiva volontà del cliente, mantenendo distinti i casi in cui il problema si è verificato per irreperibilità del cliente stesso.

Nel corso del 2010, viste le ulteriori importanti attività di realizzazione legate al Gruppo di Impegni n. 1, l’Organo di vigilanza verificherà il consolidamento delle procedure operative connesse all’avvio del processo di gestione dei collegamenti bitstream asimmetrici, vigilando altresì sul rispetto dei tempi e delle modalità previste dagli Impegni per l’introduzione del Nuovo Processo di Delivery sulle linee ULL e del completamento di tutte le richieste avanzate dagli OLO.

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 WHOLESALÉ”

Sono in corso le integrazioni del Codice Comportamentale richieste dall'Organo di vigilanza. Prosegue il monitoraggio sul sistema di incentivazione manageriale per il 2010 e sulla formazione del personale.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve introdurre un sistema di incentivi e di premi per il management di Open Access e della funzione National Wholesale Services. Telecom Italia deve anche adottare un codice di condotta (Codice Comportamentale) per il personale e il management di Open Access e National Wholesale Services, che stabilirà regole e procedure idonee a garantire il rispetto degli Impegni e avviare specifici programmi di formazione per il personale al fine di garantire una adeguata cognizione del contenuto degli Impegni e del Codice Comportamentale.

Stato di avanzamento

Telecom Italia ha provveduto a:

- I)** redigere, entro il 31 marzo 2009, il documento “MBO 2009 – Obiettivi legati agli impegni con AGCom ”;
- II)** predisporre, entro il 31 marzo 2009, il “Codice Comportamentale” che stabilisce regole e procedure idonee al rispetto degli Impegni;
- III)** avviare i corsi di formazione per il personale di Open Access, di National Wholesale Services e per i responsabili delle strutture organizzative centrali e territoriali;
- IV)** inserire nei contratti stipulati con imprese esterne che forniscono per conto di Telecom Italia servizi di rete analoghi o complementari a quelli prestati da Open Access, clausole che assoggettano i dipendenti delle suddette imprese al rispetto dei medesimi obblighi previsti dal Codice Comportamentale.

Telecom Italia ha trasmesso all'Organo di vigilanza nei tempi previsti il Codice Comportamentale di cui al presente Gruppo di Impegni.

Il Codice si compone di una enunciazione degli obiettivi e dei valori di fondo che devono ispirare i comportamenti del personale di Telecom Italia con riferimento agli Impegni, e delle azioni che Telecom pone in essere volte alla concreta realizzazione dei comportamenti citati; inoltre, vengono menzionate le responsabilità in capo al personale ed al management di Telecom Italia in termini di redazione delle apposite procedure operative e di predisposizioni dei sistemi informativi e dei regolamenti; viene infine dedicato un paragrafo all'aspetto sanzionatorio per i casi di inosservanza degli obblighi contenuti nel Codice medesimo.

Nel corso dei primi mesi del 2009, inoltre, Telecom Italia ha predisposto dei moduli formativi *on-line* volti a realizzare un'adeguata diffusione tra il personale coinvolto dai dettami degli Impegni. L'attività di formazione ha interessato poco meno di 20.000 persone. In particolare, sono stati formati in aula 400 Responsabili e 200 neo assunti, mentre sono state formate in modalità *e-learning* circa 19.000 risorse. Nel mese di maggio 2009 l'Organo di vigilanza, pur prendendo atto del lavoro svolto da Telecom Italia per rispettare gli Impegni assunti, ha adottato la Determinazione n. 4/09 con la quale ha approvato talune Raccomandazioni volte a una migliore e più efficace attuazione degli Impegni medesimi.

Principali contenuti della Determinazione n. 4/09

L'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia di:

- fornire maggiori chiarimenti in relazione agli obiettivi correlati alla misurazione della soddisfazione degli Operatori che acquistano servizi SPM e servizi di co-locazione da Telecom Italia; chiarire poi, per quel che concerne il sistema di premi ed incentivi per il management della funzione National Wholesale Services, sia la modalità di misurazione della soddisfazione dei clienti che la presenza di obiettivi legati ai servizi di co-locazione e ad attività di caring;
- rispondere, nella prima occasione utile, i valori percentuali e i margini di scostamento tra valori massimi e minimi attribuiti al raggiungimento degli obiettivi di attuazione degli impegni in sede di determinazione della remunerazione dei soggetti preposti alle strutture a ciò preposte, al fine di rafforzare le spinte motivazionali ad adottare comportamenti virtuosi e di procedere analogamente operando sul sistema degli incentivi delle strutture subordinate;
- dare una più dettagliata evidenza delle regole e procedure poste in essere da Telecom Italia volte ad assicurare il rispetto degli Impegni - per esempio, con riferimento alle "procedure operative" di cui all'ultimo punto di pagina 10 del "Codice Comportamentale (Delibera n. 718/08/CONS)"; fornire inoltre esempi di comportamenti nelle situazioni più frequenti o delicate nell'attività dei dipendenti di Open Access, ad esempio sul come presentarsi all'esterno e sul come comunicare tra servizi tecnici di rete e servizi commerciali;
- provvedere tempestivamente a dare notizia degli adeguamenti contrattuali conseguenti ai rinnovi dei contratti con imprese esterne di cui Telecom Italia si avvale mano a mano che vengono stipulati, al fine di informare l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito all'obbligo che prevede l'inserimento nei nuovi contratti di clausole volte ad assicurare il rispetto del "Codice Comportamentale (Delibera n. 718/08/CONS)" da parte dei dipendenti delle suddette imprese nello svolgimento delle attività poste in essere per conto di Telecom Italia;
- esaminare, sulla base dell'esperienza maturata, la coerenza e le modalità d'applicazione dei vari dispositivi applicabili al personale di Open Access e di National Wholesale Services, ivi compreso il Codice Regolamentare, il Contratto di Lavoro e il Codice Etico.

Il sistema di incentivazione manageriale

Telecom Italia ha fornito puntuali risposte alle singole raccomandazioni espresse e, in particolare, una descrizione del sistema di incentivazione manageriale MBO (*Management By Objectives*) di Telecom Italia, che delinea le logiche di definizione degli obiettivi assegnati alla struttura manageriale e ad una parte delle figure ad elevata professionalità.

Il sistema di incentivazione manageriale (MBO)

Il processo di definizione degli obiettivi viene avviato dall'assegnazione dei c.d "target" al Vertice aziendale, ed in particolare all'Amministratore Delegato (AD). Tali target sono correlati ad indicatori di performance economico-finanziari e di qualità del servizio. Una parte degli obiettivi strategici attribuiti all'AD sono comuni anche all'intera struttura manageriale incentivata. Un'altra parte invece è centrata su indicatori di performance e di qualità specifici per i singoli ruoli e strutture. Il processo di assegnazione degli obiettivi deve poter garantire una coerenza complessiva e trasversale all'intera organizzazione. Nella definizione di tali target, Telecom Italia ha tenuto in considerazione gli Impegni assunti verso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in particolare per i Gruppi di Impegni n. 2 e n. 14), individuando obiettivi specifici attinenti, ad esempio, alla parità di trattamento o alla soddisfazione degli OLO. Per quanto riguarda, in particolare, la struttura di Open Access, sono approvati obiettivi correlati agli Impegni sia in modo diretto (come, ad esempio, la parità di trattamento tra clienti di Telecom Italia e degli OLO) sia in modo indiretto (come nel caso degli indicatori di

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

qualità e di innovazione). Relativamente poi alla Funzione National Wholesale Services, oltre agli obiettivi più tipicamente caratteristici della funzione stessa, è stato introdotto un indicatore sintetico degli Impegni, che si articola in diverse voci attinenti alla soddisfazione del cliente OLO, alla parità di trattamento interna esterna ed alla qualità end to end. Tale indicatore prevede poi che il grado di raggiungimento sia misurato in funzione delle valutazioni che saranno espresse in proposito dall'Odv. Infine, nella funzione Equivalence and Regulatory Affairs sono stati assegnati alla funzione Equivalence obiettivi correlati alla realizzazione degli Impegni e alla qualità dei rapporti con l'Autorità (si tratta di un nuovo ed ulteriore obiettivo rispetto a quanto previsto dagli Impegni, introdotto da Telecom Italia, correlato alla "Realizzazione degli Impegni AGCom", per la cui valutazione si terrà conto del parere espresso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) e obiettivi correlati alla qualità dei rapporti con le funzioni aziendali; inoltre, all'interno della funzione di Privacy e Tutela del Consumatore, è stato assegnato l'obiettivo di "Gestione delle procedure di conciliazione istaurate presso i Co.Re.Com. e piano volto alla riduzione del backlog in essere al 31/12/2008".

Nello specifico, in risposta alla richiesta dell'Organo di vigilanza di riponderare, nella prima occasione utile, i valori percentuali e i margini di scostamento tra valori massimi e minimi attribuiti al raggiungimento degli obiettivi (v. punto 2 del primo box), Telecom Italia ha precisato che i valori assegnati sono correlati allo scenario di riferimento attuale, evidenziando come l'opportunità di modificare, a partire dal 2010, il vigente sistema di incentivazione sarà considerata a valle degli esiti registrati nell'anno in corso; ha, inoltre, sottolineato che saranno tenuti in debito conto i suggerimenti espressi dall'Organo di vigilanza, le valutazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nonché le performance misurate dal sistema di monitoraggio in corso di realizzazione.

Le integrazioni al Codice Comportamentale e il sistema di formazione professionale

In merito alla richiesta dell'Organo di vigilanza di dettagliare maggiormente il Codice Comportamentale con l'inserimento delle specifiche procedure operative da seguire nei vari casi, Telecom Italia aveva precisato che avrebbe realizzato moduli integrativi del corso di formazione *on-line*, mirati a meglio evidenziare i comportamenti cui si dovranno attenere i destinatari.

In proposito, Telecom Italia ha presentato all'Organo di vigilanza alcuni moduli di formazione destinati ai dipendenti di Open Access, fruibili in modalità c.d. "e-learning".

Tali moduli sintetizzano i comportamenti che devono essere osservati per garantire il rispetto del Codice Comportamentale nelle principali e più critiche situazioni lavorative concrete. Questi moduli si inseriscono in un programma formativo più ampio che prevede un test di apprendimento dei contenuti senza il quale non viene certificata l'avvenuta fruizione del corso.

Telecom Italia aveva, inoltre, sottolineato come il Codice Comportamentale fosse di tipo "valoriale", idoneo a fornire un modello di riferimento a cui i destinatari conformano i propri comportamenti. Il tema dell'integrazione del Codice Comportamentale è stato oggetto di approfondimenti nel corso dell'anno da parte dell'Organo di vigilanza, da ultimo nell'ambito del procedimento istruttorio n. S02/09 (cfr. capitolo V).

Telecom Italia ha accolto positivamente i suggerimenti dell'Organo di vigilanza che sta esaminando con attenzione le attività di integrazione del Codice e di definizione delle procedure avviate dall'Azienda, in esito alle quali esprimerà le proprie valutazioni di merito.

Inoltre, con riferimento alla richiesta dell'Organo di vigilanza di provvedere tempestivamente a dare notizia degli adeguamenti contrattuali conseguenti ai rinnovi dei contratti con imprese esterne di cui Telecom Italia si avvale, l'Azienda ha sottolineato di aver già proposto un adeguamento contrattuale con l'inserimento di clausole che prevedano il rispetto del Codice Comportamentale, nonostante i primi contratti con le imprese esterne sarebbero stati rinegoziati a partire dal 2010. Al riguardo, nel mese di luglio 2009, Telecom Italia ha comunicato che le imprese esterne di Open Access hanno accettato l'obbligo di rispettare quanto previsto dal Codice Comportamentale ed ha, inoltre, inviato all'Organo di vigilanza un rapporto concernente lo stato di avanzamento dell'adeguamento dei contratti. Telecom Italia ha, infine, proceduto ad indicare all'Organo di vigilanza le parti del Codice Etico e di Condotta del Gruppo, da cui sono desunti i principi espressi dal Codice Comportamentale.

L'analisi sulla soddisfazione degli Operatori

Con riferimento alla prevista definizione dei premi ed incentivi da assegnare alla funzione National Wholesale Services, correlati alla soddisfazione degli Operatori che acquistano servizi SPM e servizi di co-locazione, in assenza di un'analisi sulla soddisfazione degli Operatori che fosse già declinata nella sua metodologia e composizione, nonché realizzata al momento dell'approvazione degli Impegni, Telecom Italia ha proceduto ad assegnare obiettivi correlati alla predisposizione della metodologia di misurazione e alla realizzazione di due analisi (una entro giugno 2009 ed una entro dicembre 2009), ponendo come target che il livello di soddisfazione degli OLO raggiunto in esito alla seconda analisi risulti almeno pari a quello della prima.

A partire dal 2010, quando si disporrà delle risultanze delle analisi condotte nell'anno precedente, sarà possibile procedere ad un confronto. Telecom Italia, inoltre, ha sottolineato che, ad oggi, sono state precisate le categorie di servizi oggetto dell'indagine, gli obiettivi di riferimento in termini di operatori coinvolti e le macro aree di indagine.

A questo proposito, l'Organo di vigilanza ha valutato con interesse l'esito della prima rilevazione del grado di soddisfazione degli OLO che acquistano servizi SPM e di co-locazione, illustrata dall'Azienda nel corso di un incontro tenutosi nel mese di dicembre 2009, nel corso del quale Telecom Italia ha presentato i dati relativi al mese di giugno 2009, precisando che, a breve, si sarebbe conclusa la seconda rilevazione relativa al mese di dicembre 2009. È stata, quindi, posta in evidenza la novità di tale "sondaggio" e, contestualmente, sono state illustrate la metodologia applicata e le prime risultanze che hanno permesso di individuare i punti di forza da sviluppare ed i miglioramenti da apportare negli attuali processi di fornitura dei predetti servizi agli OLO.

Conclusioni

L'Organo di vigilanza ha ripetutamente esaminato le iniziative poste in essere da Telecom Italia in attuazione del Gruppo di Impegni n. 2, valutando con interesse le misure adottate dall'Azienda in tema di incentivi manageriali, formazione del personale e rilevazione della soddisfazione degli Operatori e rilevando, per contro, l'esistenza di margini di miglioramento circa il contenuto del Codice Comportamentale.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

In relazione a questo ambito di intervento, l'Organo di vigilanza ha adottato alcune Determinazioni e Raccomandazioni volte a rendere meno astratti e indeterminati i principi espressi dal Codice Comportamentale e a individuare gli strumenti più idonei a realizzare la piena parità di trattamento interna-esterna.

L'Organo di vigilanza proseguirà costantemente nelle verifiche sulla corretta applicazione del Codice Comportamentale, cui riconosce una valenza fondamentale nell'ambito dell'attuazione degli Impegni e della piena realizzazione dei loro obiettivi, e si riserva di effettuare i più opportuni controlli circa la "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi assegnati al management delle funzioni Open Access e Wholesale con le indicazioni e i suggerimenti formulati nei confronti dell'Azienda.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 3: "ISTITUZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE PER I SERVIZI SPM"

Predisposti da Telecom Italia gli indicatori e le integrazioni concordate con gli OLO per evidenziare l'andamento dei processi di delivery e di assurance gestiti da Open Access e permettere un confronto trasparente circa il trattamento praticato a tutte le tipologie di clientela che usufruiscono dei servizi di accesso. Previsto nel 2010 l'avvio di un sistema di certificazione degli indicatori di qualità.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve istituire un sistema di monitoraggio che indicherà:

- a)** i livelli qualitativi dei servizi SPM, tramite il confronto tra Key Performance Indicator (KPI) e Key Performance Objectives (KPO), questi ultimi individuati da Telecom Italia di concerto con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- b)** il rispetto della parità di trattamento interna-esterna, mediante il confronto tra i KPI concernenti la produzione dei servizi destinati agli Operatori e quelli relativi ai servizi destinati alle funzioni commerciali di Telecom Italia.

Stato di avanzamento

Telecom Italia ha fornito, entro il 1° aprile 2009, i documenti relativi ai quattro gruppi di KPI di cui al punto 3.6 degli Impegni (nello specifico il documento progettuale e il relativo allegato tecnico), unitamente al programma dettagliato dei rilasci previsti. I tavoli tecnici previsti al punto 3.9 degli Impegni sono stati convocati nei tempi prestabiliti (entro aprile 2009) e conclusi nel mese di luglio 2009. Il Sistema di Monitoraggio, è entrato in funzione a partire dal 1° ottobre 2009, ed accoglierà tutti gli indicatori definiti nel tavolo di lavoro via via che gli sviluppi informatici li renderanno disponibili.

Il Gruppo di Impegni n. 3 risponde all'esigenza di rendere trasparente l'operato di Open Access rispetto ai processi di *delivery* e di *assurance* sui servizi c.d. SPM (Significativo Potere di Mercato).

L'obiettivo è quello di disporre di un adeguato strumento che permetta una puntuale verifica, condivisa con gli OLO, dei risultati maturati operativamente da Open Access.

Lo strumento previsto dagli Impegni è costituito da un rapporto contenente diversi indicatori che consentano di avere una precisa indicazione sulla qualità dell'operato di Open Access, fornendo visibilità sulle attività di dettaglio e nel contempo mettendo a confronto le prestazioni ottenute sui diversi tipi di clientela (OLO e retail).

Il processo di messa a punto di tale strumento ha visto due fasi distinte di lavoro: la prima, terminata il 31 marzo 2009, nel corso della quale Telecom Italia ha proposto un primo insieme di indicatori, secondo le indicazioni della lettera d'Impegni, ed una seconda fase in cui Telecom Italia ha integrato il sistema con una serie di indicatori aggiuntivi condivisi con gli OLO.

I lavori dell'Organo di vigilanza si sono inseriti, a partire dal mese di aprile 2009, nello scenario appena descritto e si sono focalizzati su alcuni aspetti di garanzia della correttezza formale e sostanziale delle misure di adempimento notificate da Telecom Italia. Nello specifico, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 6/09 ed una serie di successive Raccomandazioni, ha chiesto a Telecom Italia l'assunzione di un atteggiamento di apertura nei confronti delle osservazioni avanzate dagli OLO, affinché potesse essere accolto il maggior numero possibile di richieste di realizzazione di nuovi indicatori (fatto peraltro verificatosi nel corso del secondo tavolo tecnico concluso nel mese di luglio 2009); ha richiesto, inoltre, di valutare la possibilità di predisporre un meccanismo di certificazione degli indicatori, al fine di disporre di dati e di informazioni garantiti circa i valori degli stessi.

Telecom Italia ha accolto le richieste formulate, raddoppiando di fatto il numero degli indicatori previsti al termine della prima fase (marzo 2009) e istituendo un gruppo di lavoro avente l'obiettivo di determinare quali fossero le procedure più idonee a garantire la correttezza dei valori degli indicatori condivisi con gli OLO al termine dei lavori del tavolo tecnico numero 2 (luglio 2009).

In particolare, la procedura di certificazione dei dati prevede la predisposizione di un *datawarehouse* contenente i dati elementari su cui verranno redatti i rapporti, come previsto dal Gruppo di Impegni n. 4.

Una serie di perizie, da parte di organismi o soggetti qualificati, potrà garantire la correttezza formale degli algoritmi di calcolo. Open Access effettuerà estrazioni di campioni statisticamente significativi al fine di verificare la correttezza formale dei dati elementari con appositi controlli.

L'attività verrà sviluppata nel corso dell'anno 2010 in accordo con i rilasci informatici necessari al supporto del processo.

Nel mese di dicembre 2009, infine, è iniziato il lavoro di definizione dei protocolli di verifica da parte dell'Ufficio di vigilanza, che sarà effettuato anche congiuntamente al personale di Open Access.

L'Organo di vigilanza, tramite l'Ufficio di vigilanza (così come previsto dal Gruppo di Impegni n. 7 al punto 7.18), avrà infatti facoltà di effettuare controlli sulla correttezza dei dati, sia a seguito di eventuali contestazioni da parte degli OLO, sia di propria iniziativa, al fine di verificare che il processo di certificazione dei dati da parte di Telecom Italia sia correttamente applicato.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 4: “GARANZIE DI TRASPARENZA DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO”

Publicati, a partire da ottobre 2009, gli avanzamenti relativi agli indicatori condivisi con gli OLO nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve predisporre:

- I)** un rapporto mensile che evidenzia i risultati delle rilevazioni mensili dei KPI di Open Access da inviare all'Organo di vigilanza;
- II)** un rapporto trimestrale ed uno annuale recanti i risultati conseguiti nei periodi precedenti, da inviare all'Organo di vigilanza, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e agli OLO, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato.

Stato di avanzamento

A partire dal mese di ottobre 2009, Telecom Italia ha redatto ed inviato i rapporti oggetto del Gruppo di Impegni n. 4, secondo le modalità e i tempi prestabiliti.

Il Gruppo di Impegni n. 4 prevede che Telecom Italia dia trasparenza all'operato di Open Access, fornendo e rendendo pubblici una serie di indicatori atti a monitorare l'andamento dei processi di *delivery* e di *assurance*, nonché la disponibilità dei servizi e sistemi di rete a disposizione degli OLO.

Tali indicatori contenuti nei rapporti inviati all'Organo di vigilanza permettono di misurare e confrontare il trattamento riservato da Open Access, per le stesse attività, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli operatori. Come più diffusamente descritto nel paragrafo precedente, il processo di definizione degli indicatori di misurazione della qualità ha visto due diverse fasi: la prima, conclusa il 31 marzo 2009, in cui Telecom Italia ha definito un primo insieme di indicatori ed una seconda fase in cui il set di indicatori individuati è stato integrato attraverso i lavori del tavolo tecnico cui hanno partecipato gli OLO interessati.

Come già descritto all'interno del paragrafo relativo al Gruppo di Impegni n. 3, i dati esposti nella cornice del Gruppo di Impegni n. 4 verranno corredati da un processo di certificazione che vedrà la luce, almeno in parte, già nel corso dell'anno 2010.

A partire dal mese di ottobre 2009, gli indicatori sono stati resi disponibili all'Organo di vigilanza che ha così potuto avviare una prima valutazione, sotto il profilo formale, che ha evidenziato la presenza di risultati migliori nel trattamento riservato da Open Access ai clienti degli OLO rispetto a quelli di Telecom Italia.

Per molti indicatori, inoltre, si registra un avvicinamento delle rispettive posizioni, segno che l'attenzione posta sul tema sembra aver prodotto risultati apprezzabili in termini di una maggiore convergenza del livello di qualità dei servizi resi da Open Access.

KPI 1 - Delivery Fonia

I dati relativi alle attività correlate con l'installazione degli impianti confermano un livello qualitativo superiore nella gestione dei clienti OLO rispetto a quelli di Telecom Italia retail.

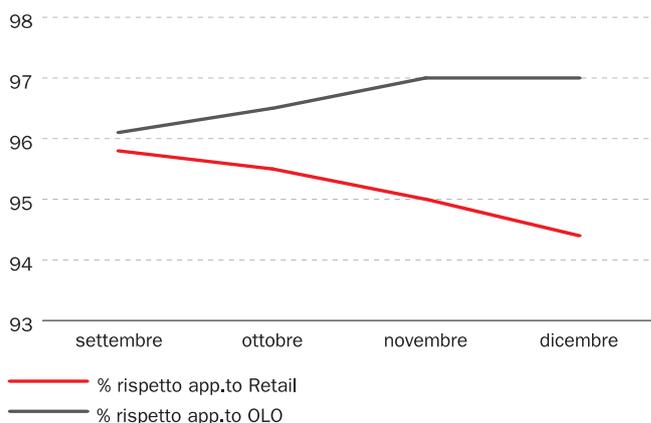


Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento dati progressivi

Il grafico, elaborato come i successivi sulla base dei dati forniti da Telecom Italia, evidenzia come, di fatto, per la quasi totalità degli impianti fonia realizzati per i clienti degli OLO sia rispettata la data concordata. In questo contesto va tenuto conto delle differenze di processo esistenti che saranno superate dall'avvio della gestione di questi ordinativi di lavoro secondo quanto previsto dal Nuovo Processo di Delivery. Nello specifico, nel caso dei clienti degli OLO, Open Access riceve una c.d. "Data di Attesa Consegna" entro la quale l'impianto deve essere attivato; nel caso dei clienti di Telecom Italia, Open Access riceve, invece, una vera e propria data di appuntamento.

Analoga situazione si registra con riferimento ai dati relativi alla percentuale di impianti attivati da Open Access entro 20 giorni solari.

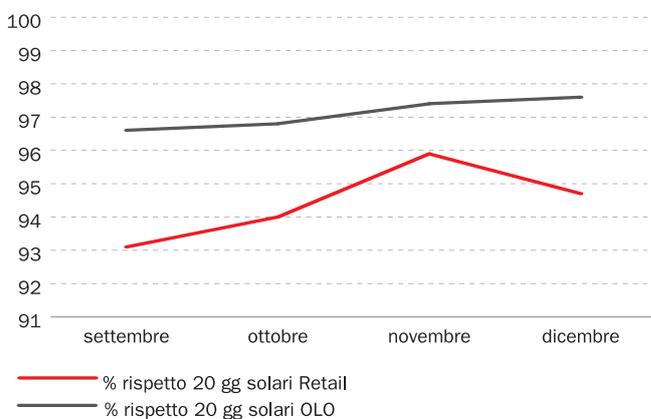


Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari - dati progressivi

In questo caso Telecom Italia ha intrapreso un'attività convergente finalizzata a colmare il divario di trattamento (per quanto minimo) tra i clienti OLO ed i clienti di Telecom Italia.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

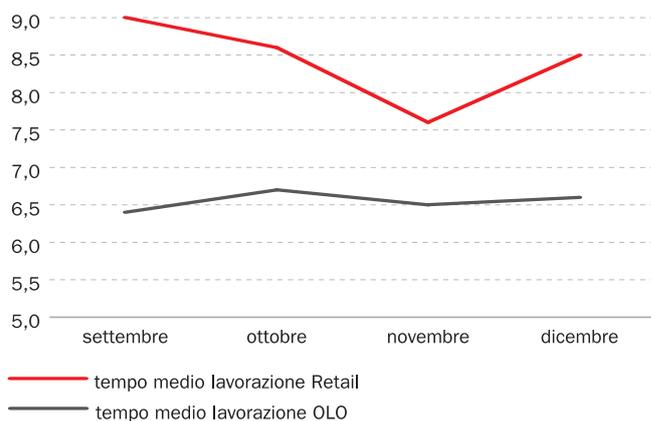


Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari

Con riferimento ai tempi medi di lavorazione in giorni solari, appaiono stabili i valori relativi ai clienti OLO, mentre piccole fluttuazioni si registrano sulla clientela retail.

KPI 1 - Delivery Broadband

Dall'esame dei dati relativi al processo di *delivery* per gli impianti *broadband* (offerte Alice per i clienti di Telecom Italia e offerte bitstream asimmetrico per i clienti degli OLO), emergono valori sostanzialmente stabili degli indicatori relativi alle percentuali di impianti realizzati senza l'intervento del tecnico presso l'abitazione del cliente (tempo di riferimento 10 giorni solari).

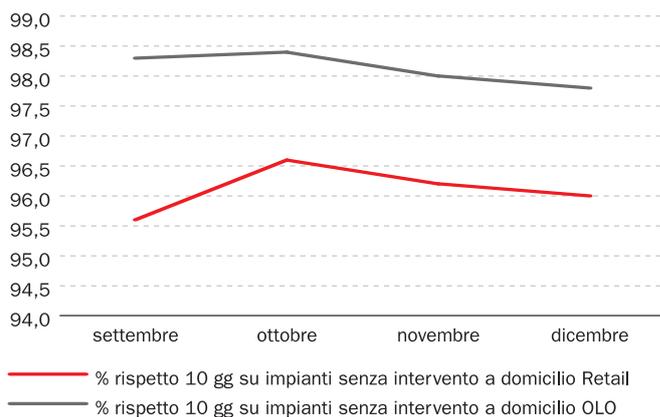


Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico

Risultano stabili anche i valori progressivi relativi alla percentuale di impianti realizzati entro 30 giorni solari relativi a tutti gli impianti con intervento a domicilio del tecnico. In questo caso sembra emergere la convergenza nel tempo verso un punto di contatto finale.

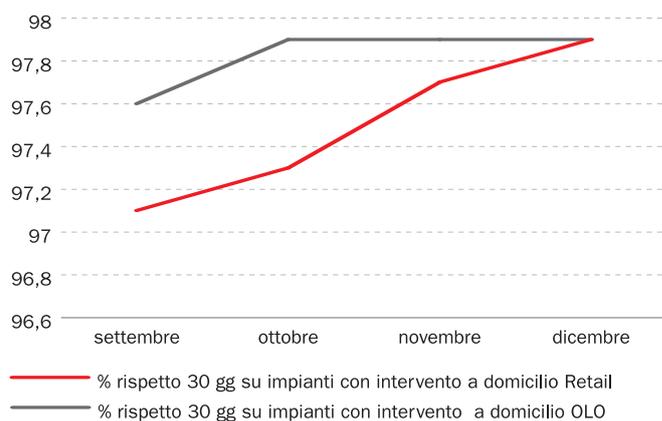


Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico

Valori costanti si registrano, altresì, con riferimento ai tempi medi di lavorazione di Open Access per il servizio SPM. Nello specifico, si può osservare come tali indicatori siano fortemente influenzati dalle citate differenze di processo e di contratto, mantenendo nel tempo una differenza costante di 2,5 giorni solari. Va inoltre considerata la presenza di una netta predominanza di interventi effettuati presso l'abitazione del cliente per gli ordinativi di lavoro degli OLO e, quindi, con tempi medi più lunghi.

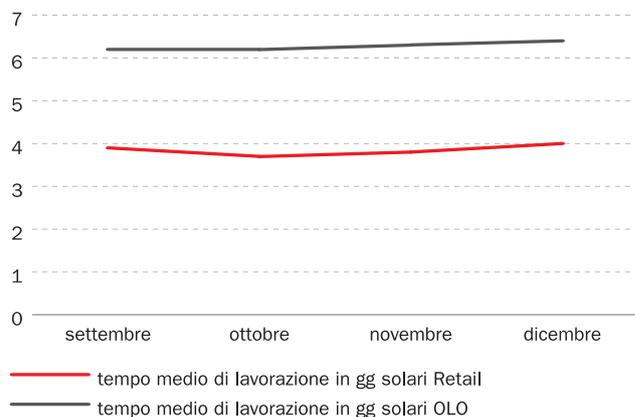


Figura 6 - Tempo medio di lavorazione di Open Access

Relativamente ai collegamenti business S/HDSL e bitstream simmetrico, si registra un miglioramento con riferimento ai tempi medi di installazione degli impianti, con una riduzione dei tempi di 5 giorni medi sia per i clienti retail di Telecom Italia che per i clienti degli OLO.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

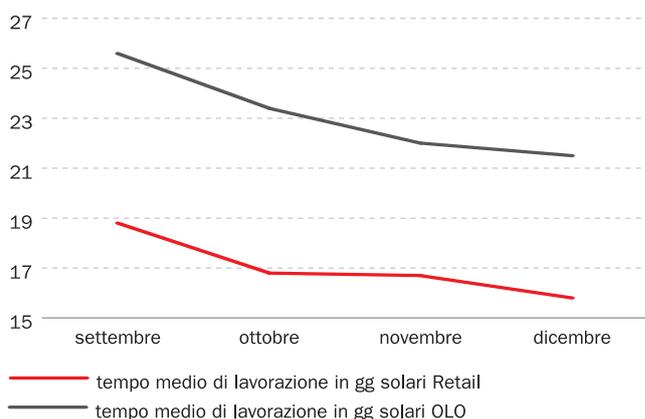


Figura 7 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

Anche in questo caso è confermata la tendenza alla discesa dei valori, pur tenendo conto dell'inerzia dell'indicatore dovuta al periodo di osservazione più esteso.

KPI 2 - Assurance Fonia

Gli indicatori relativi al processo di *assurance* evidenziano una differenza di trattamento, con tempi medi di riparazione per gli impianti di Telecom Italia retail costantemente superiori rispetto agli impianti utilizzati dai clienti degli OLO.

La differenza in questo caso è di circa 2 ore lavorative. Al fine di rendere omogenei i dati e quindi rendere possibile il confronto, sono state escluse dal calcolo tutte le segnalazioni di guasto risolte direttamente in fase di accoglienza presso i rispettivi call center (187 e 191 di Telecom Italia o le rispettive numerazioni previste per i centri di assistenza tecnica degli OLO).

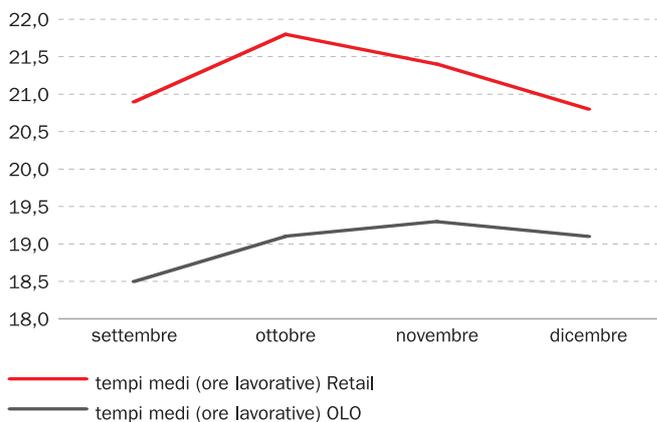


Figura 8 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative

Per quanto riguarda l'indicatore della percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione, per cause dovute a differenze contrattuali che regolano, da un lato, i rapporti commerciali della funzione National Wholesale Services con gli OLO e, dall'altro, quelli delle funzioni retail, si nota una pari differenza che Open Access realizza a beneficio dei clienti degli OLO di circa 6 punti percentuali di scarto costanti durante tutto il periodo di osservazione.

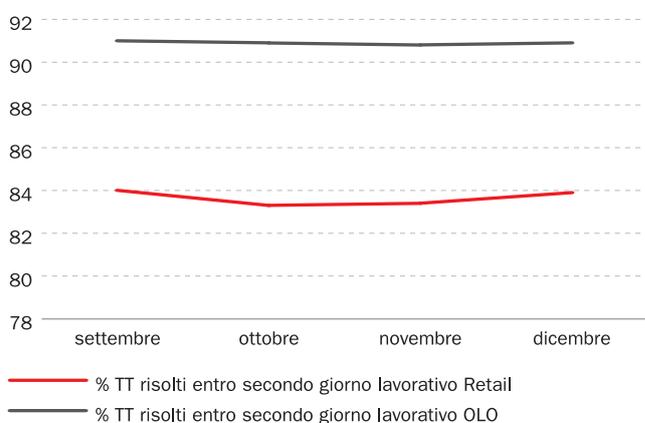
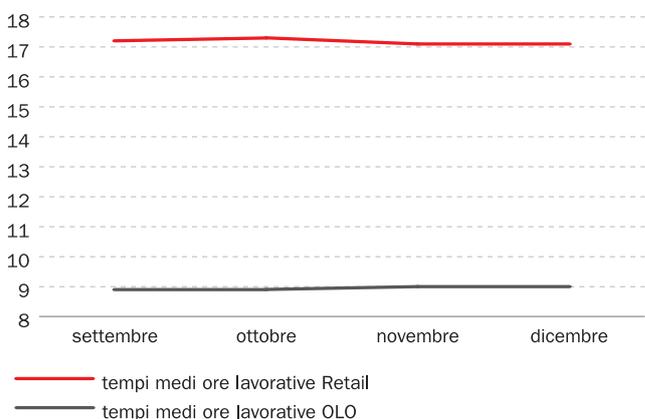


Figura 9 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione

KPI 2 - Assurance broadband

Anche questo processo è caratterizzato da una sostanziale differenza di trattamento a beneficio dei clienti degli OLO. Gli indicatori, infatti, registrano una più rapida velocità di gestione da parte di Open Access dei guasti che interessano i clienti degli OLO, rispetto alle corrispondenti tipologie di guasti che interessano i clienti di Telecom Italia.



**Figura 10
Tempi medi di riparazione broadband in ore**

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

La maggior velocità di riparazione dei guasti *broadband* registrata per i clienti degli OLO è da attribuirsi in massima parte alle differenze di gestione delle tipologie di clientela derivanti dai diversi “Service Level Agreement” cui Telecom Italia è tenuta nei confronti dei clienti OLO stessi.

Tali differenze sono evidenti anche con la lettura dell'indicatore relativo alla percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo che vede una differenza di circa 10 punti percentuali a vantaggio dei clienti degli OLO.



Figura 11 - Percentuale guasti riparati entro 2° giorno lavorativo

KPI 3 – Disponibilità dei servizi

Questo gruppo di KPI mostra la misura della disponibilità di servizi nel tempo ed è calcolato in base al rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento di un servizio ed il tempo teorico per cui il servizio avrebbe dovuto funzionare.

Gli indicatori sono costruiti secondo la seguente logica:

$$\text{Percentuale di disponibilità} = \frac{\text{Tempo teorico}}{\text{Tempo effettivo}} * 100$$

dove :

il **Tempo Teorico** è il periodo di osservazione moltiplicato per la base utenza attiva media del periodo stesso;

il **Tempo Effettivo** è il tempo teorico a cui vengono sottratti i tempi medi di disservizio per la base utenza che ha registrato il disservizio.

Dai grafici emerge un sostanziale equilibrio tra i valori espressi da Open Access su entrambe le categorie di clienti.

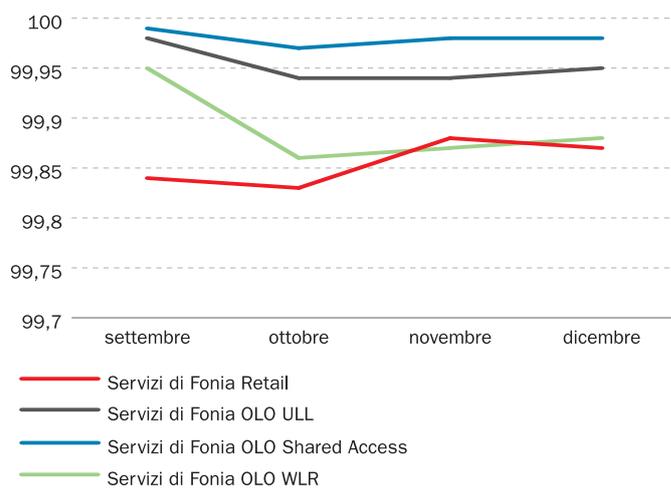
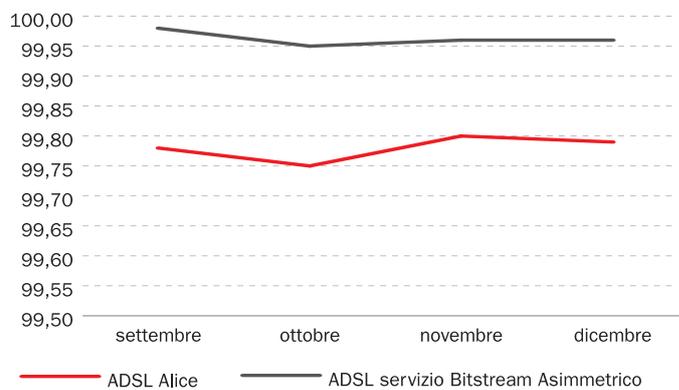


Figura 12 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia

Anche per i collegamenti ADSL si può notare il medesimo andamento senza significative differenze tra la disponibilità del servizio Alice e dei servizi bitstream asimmetrici.



**Figura 13
Disponibilità dei servizi ADSL**

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

I dati relativi ai colleganti S/HDSL per i clienti di Telecom Italia non sono ancora disponibili. L'andamento della disponibilità per i collegamenti bitstream simmetrici è riportato nel grafico sottostante.

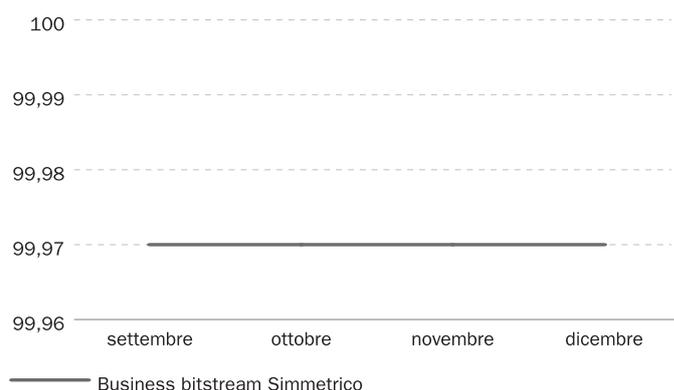


Figura 14
Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici

KPI 4 – Indisponibilità dei Sistemi Wholesale

Questo indicatore rileva in termini percentuali il tempo in cui i sistemi informatici di supporto ai processi di *assurance* e di *delivery* non risultano disponibili. I dati sono aggregati per ogni servizio in modo da evidenziare eventuali influenze sugli indicatori di processo relativi. Gli indicatori sono costruiti secondo la formula seguente:

$$\text{Percentuale Indisponibilità} = \frac{\text{Tempo teorico}}{\text{Tempo effettivo}} * 100$$

dove:

il Tempo Effettivo è il tempo in cui i sistemi a supporto del servizio risultano effettivamente disponibili (tempo teorico – intervalli di disservizio);

il Tempo Teorico è l'intervallo temporale in cui il sistema deve essere disponibile (orario di funzionamento concordato).

I risultati tengono conto dell'architettura ottimizzata dei sistemi, per cui al guasto di un sistema non necessariamente consegue un blocco delle attività di *assurance* o *delivery*.

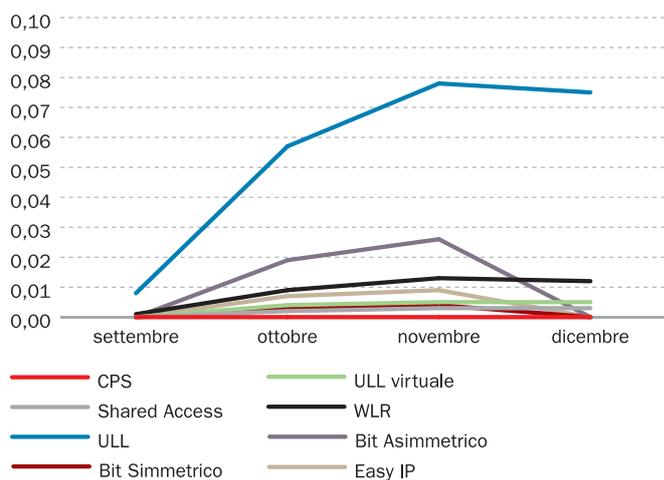
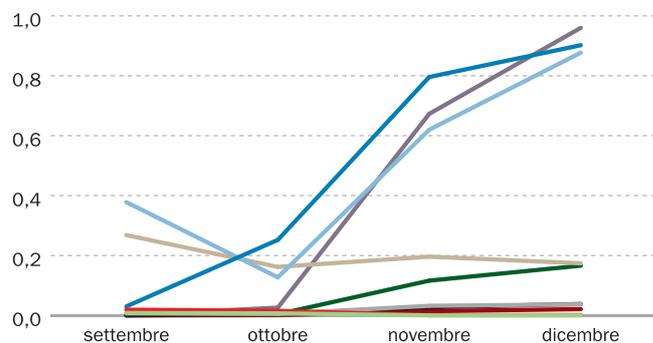
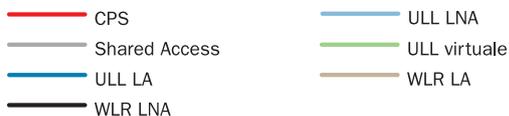


Figura 15 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di Assurance



Fonia



Broadband



Figura 16 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di Delivery

In entrambi i casi si nota una sostanziale stabilità dei valori con scarti percentuali sulla seconda/terza cifra decimale.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 5: “GARANZIE DI TRASPARENZA DEI PIANI TECNICI PER LA QUALITÀ DELLA RETE FISSA DI ACCESSO”

Comunicati i piani di azione volti ad ottenere il miglioramento della qualità complessiva delle rete di accesso. In evidenza i risultati dei piani di azione che interessano la riduzione del tasso di guasto.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve comunicare all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, all’Organo di vigilanza ed agli OLO i “Piani Tecnici per la Qualità della Rete”, ed i relativi aggiornamenti.

Stato di avanzamento

Telecom Italia ha elaborato e fornito la seguente documentazione:

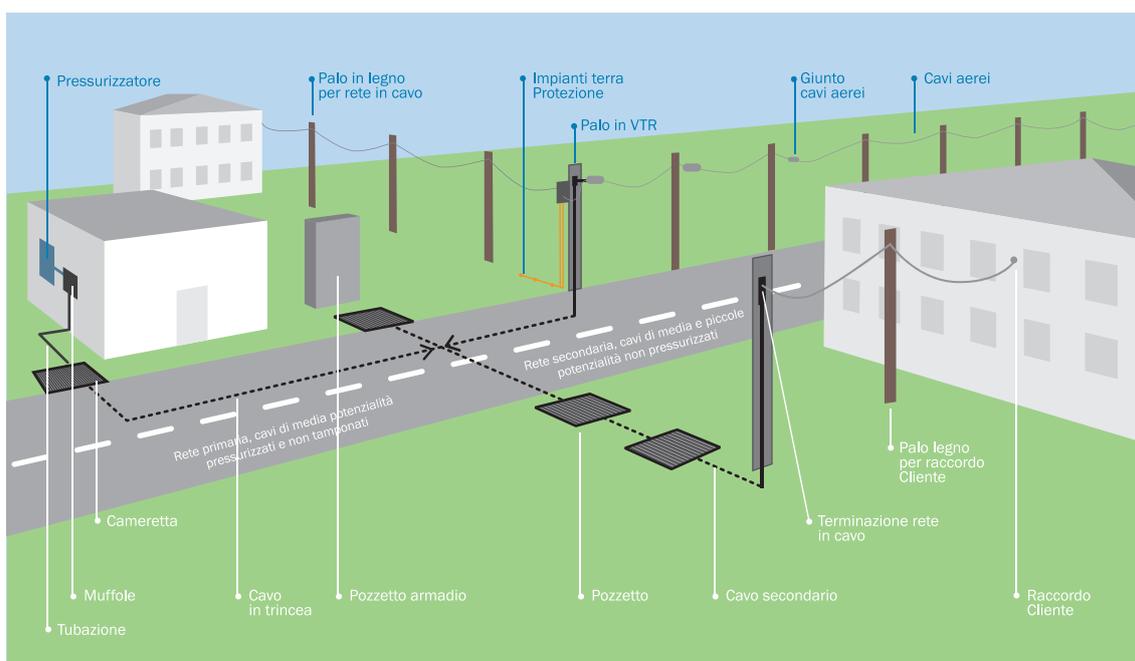
- I) Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso - Piano Annuale 2009;**
- II) Programmi trimestrali per la qualità della rete fissa di accesso e Consuntivi di realizzazione relativi al 1°, 2°, 3° e 4°trimestre 2009.**

Il Gruppo di Impegni n. 5 risponde alla necessità di rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria. A tal fine Open Access ha predisposto una serie di piani operativi di dettaglio con i quali ha specificato il merito di ogni intervento, mettendo in evidenza l’impatto sulla qualità complessiva della rete di accesso.

L’attività dell’Organo di vigilanza non si è limitata alla verifica della documentazione prodotta ma, attraverso le proprie Determinazioni e Raccomandazioni, ha richiesto una serie di approfondimenti atti a verificare la consistenza dei piani ed il reale impatto sul tasso di guasto, valutando con attenzione il costante flusso informativo proveniente dall’Azienda, nell’ottica di esplicitare al meglio i risultati di un’attività molto articolata e caratterizzata da significativi impatti su una grande quantità di impianti.

Oltre al monitoraggio costante dei piani di azione, l’Organo di vigilanza ha sottolineato l’importanza di anticipare gran parte degli interventi previsti, al fine di capitalizzare i risultati delle azioni intraprese già nel corso del 2009.

Altra importante realizzazione nel merito del Gruppo di Impegni è stata la creazione di una apposita reportistica da parte di Open Access, redatta su indicazione ed in base ai criteri suggeriti dall’Organo di vigilanza, che ha permesso di evidenziare differenti punti di osservazione delle attività in corso.

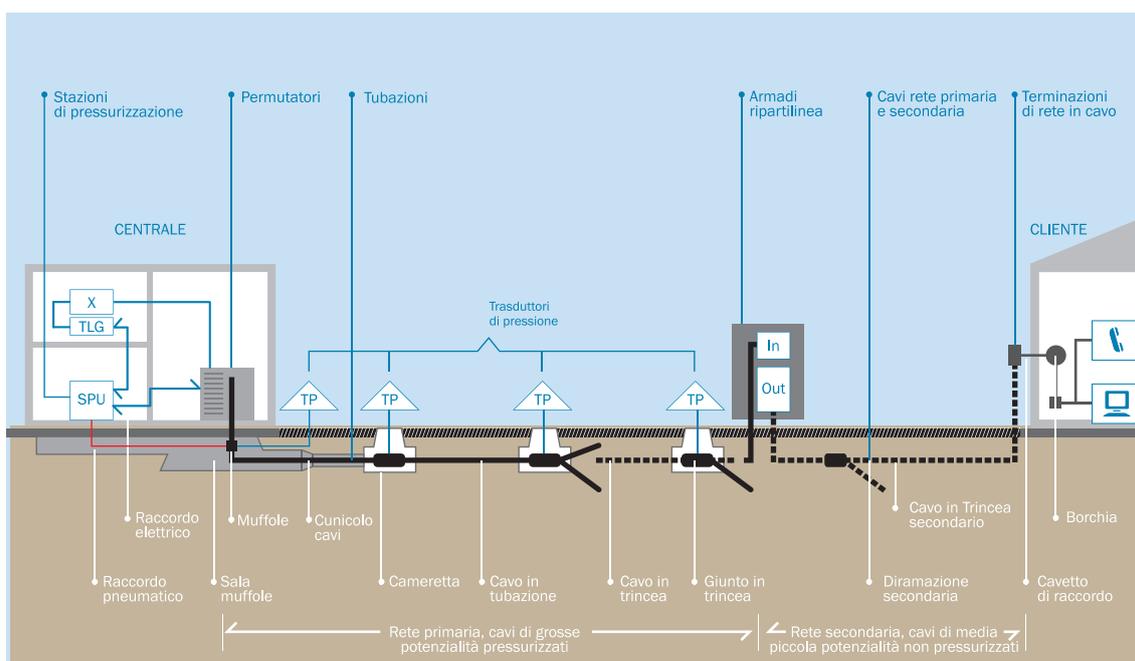


I Piani di Azione

Le aree di intervento hanno riguardato selettivamente le parti di impianto che presentavano le maggiori criticità in termini di tasso di guasto e che sono la causa maggiore del ripetersi degli eventi di reclamo da parte dei clienti finali.

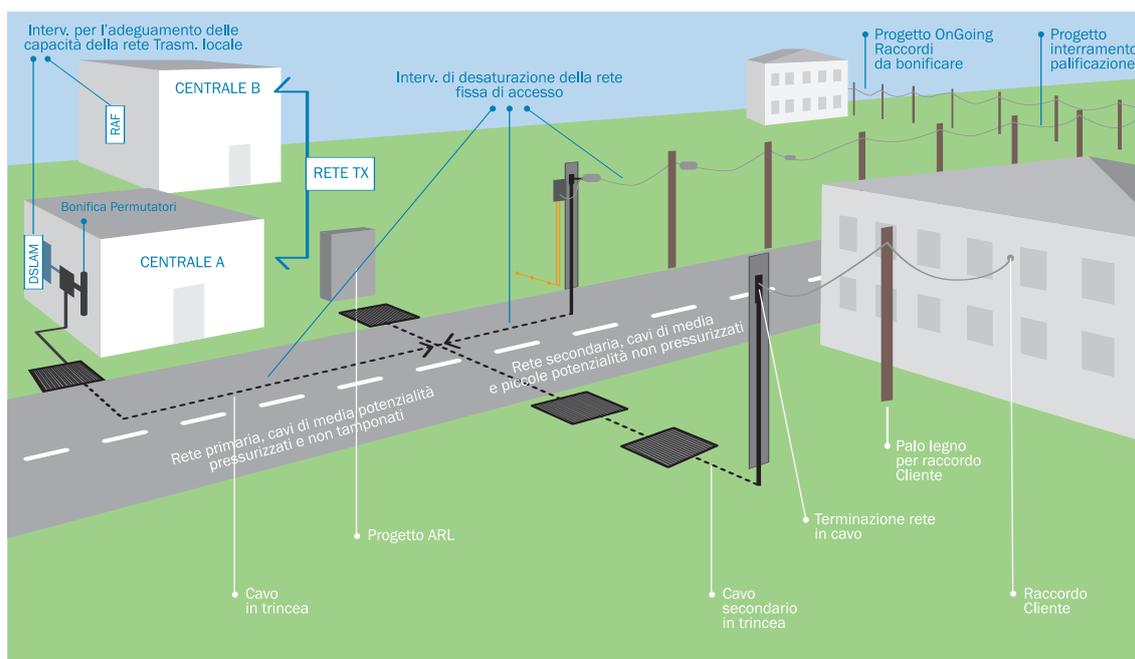
L'obiettivo prefissato era sintetizzato dall'indicatore "tasso di guasto", calcolato come percentuale di guasti nell'anno ogni 100 collegamenti. Partendo dal valore di riferimento del 2008, pari al 14,1%, l'obiettivo 2009 è stato fissato al 13,4%; le azioni intraprese da Open Access hanno mirato essenzialmente ad intervenire sulle cause di più alta guastabilità, agendo anche con modalità preventive specialmente sugli impianti con un più alto livello di ripetitività dei fenomeni di guasto.

Pari attenzione è stata posta alle componenti di impianto più soggette ad usura o a necessità di interventi straordinari a causa di invecchiamento delle parti componenti. E' il caso degli armadi ripartilinea, che nel corso del 2009 sono stati oggetto di una notevole attività di bonifica delle infrastrutture, volta a garantire un ottimale isolamento delle permutte e un buon livello di protezione legato all'installazione di un nuovo tipo di sportello metallico e alla diffusione delle serrature di sicurezza c.d. "clack".



Le attività di bonifica si sono focalizzate anche sui permutatori urbani delle centrali con i maggiori bacini di utenza e che presentavano una percentuale di guasti sulla parte di impianto relativamente alta. Vista l'estrema sensibilità ai guasti dei permutatori urbani, gli interventi sono stati numerosi ed hanno riguardato sia le bonifiche *de facto*, sia le attività comportamentali collaterali degli operatori abilitati ad operarvi. Oltre all'erogazione di specifiche normative di comportamento, sono state introdotte figure professionali responsabilizzate alla cura del permutatore e nelle centrali periferiche sono anche stati introdotti sistemi di sorveglianza video per garantire una continua attenzione ai comportamenti da parte del personale operante (sia di Telecom Italia che delle imprese appaltatrici).

Analizzando quanto è stato messo in atto da Open Access relativamente ai processi di *delivery*, meritano di essere sottolineate le iniziative per minimizzare le attese dei clienti finali che richiedevano l'installazione di un impianto telefonico in zone non coperte dal servizio oppure con rete telefonica saturata. L'anno 2008 aveva registrato un valore di consuntivo pari a 2,7 mesi medi di attesa per i clienti che richiedevano il servizio telefonico su questo tipo di aree; gli interventi in atto nel corso dell'anno 2009 sono stati mirati a portare il valore di attesa medio a 2,5 mesi, attraverso una serie di interventi mirati ad abbassare la tempistica di tutto il processo di *delivery* nei casi in questione.



L'Organo di vigilanza ha dedicato particolare attenzione alle situazioni di saturazione della rete trasmissiva e degli impianti DSLAM sia per i clienti di Telecom Italia, sia per i clienti degli Operatori attraverso i servizi bitstream.

Mantenendo la suddivisione per tipo di processo, di seguito sono esposti i piani di azione ripartiti per area di intervento.

Processo di Assurance

Il progetto *On-Going* si è focalizzato sulla guastabilità ripetuta *on-field* sui singoli clienti, con l'obiettivo di eseguire interventi mirati alla sistemazione definitiva di elementi di rete critici, ovvero di attivare interventi di bonifica durante l'esecuzione degli interventi di riparazione canonici.

Obiettivo del progetto di bonifica *On-Going*, è quello di migliorare la qualità percepita dal cliente sull'assistenza offerta e contestualmente contenere gli interventi ripetuti sullo stesso impianto con azioni di bonifica mirate a risolvere definitivamente il disservizio.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

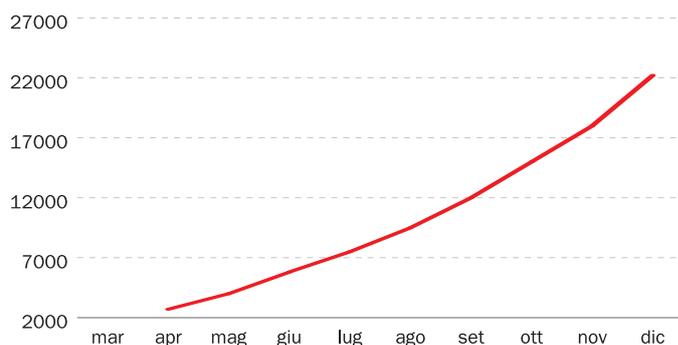


Figura 1- Andamento previsto delle bonifiche

Per il progetto è stato sviluppato un portale WEB “Bonifica On-Going”, dove sono gestiti tutti i casi (schede) di guastabilità ripetuta oggetto di particolare analisi.

L'analisi condotta dall'Organo di vigilanza ha mirato a comprendere gli impatti del progetto sulla clientela. Nel corso del 2009 sono stati affrontati circa 25.800 casi critici contro i circa 22.000 inizialmente previsti, che hanno tendenzialmente portato alla soluzione dei disservizi con maggior numero di ripetizioni.

Collegamenti Bonificati

Territorio	Ripartizione %	Collegamenti da bonificare	Collegamenti bonificati
NO	18%	3978	4332
NE	17%	3667	4395
CE	30%	6578	8054
SUD	36%	8000	9024
TOTALE	100%	22223	25805

Tabella 1 - Collegamenti bonificati

Le aree geografiche sono state oggetto di interventi numericamente consistenti con il tasso di ripetitività legato agli impianti in gestione. Gli impatti di questo progetto sul tasso di guasto complessivo (fonia + dati) sono risultati importanti, pur considerando il numero relativamente contenuto degli interventi.

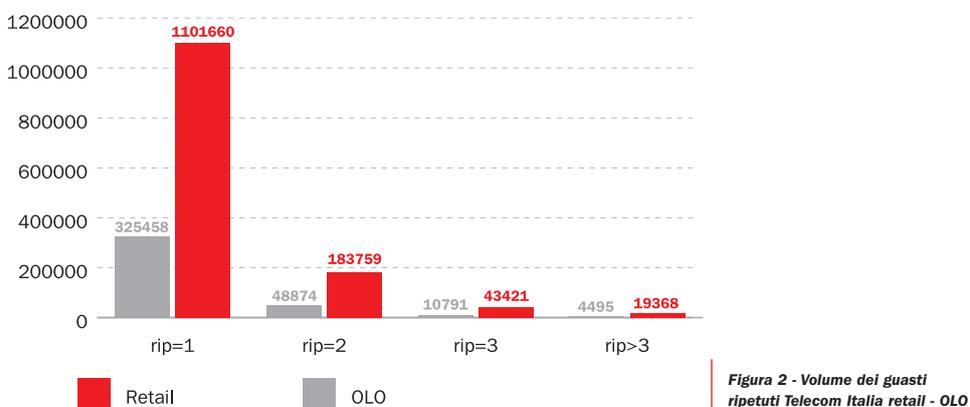
Benefici attesi

AOA	Recupero TDG
NO	0,3%
NE	0,3%
CE	0,5%
SUD	0,6%
Ti	0,4%

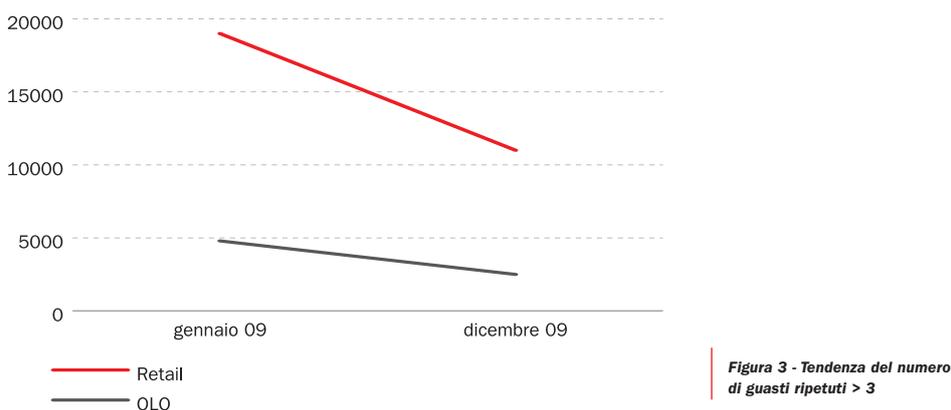
Tabella 2 - Benefici attesi

Il progetto ha permesso di bonificare definitivamente tutti gli impianti con più di 3 guasti nell'arco di 6 mesi "mobili", evitando circa 60.000 guasti a livello nazionale su 24.000 clienti potenzialmente interessati (di cui circa 11.000 clienti degli OLO).

È evidente come l'intervento miri a sanare situazioni impiantistiche particolarmente critiche pur se interessanti un limitato numero di clienti.



Particolarmente importante per il monitoraggio del piano è stata la verifica dell'andamento evolutivo dei guasti ripetuti che ha mantenuto una discesa costante nel corso di tutto l'anno.



PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Fatto degno di nota è che il numero dei clienti con alta ripetitività è sceso drasticamente; l'Organo di vigilanza ha ritenuto di approfondire il tema della ripetitività, indagando sulla qualità del doppino in rame terminato sui clienti di Telecom Italia o degli OLO per verificare se ci fossero disparità di trattamento. Il grafico, costruito sulla base dei dati e delle informazioni forniti da Telecom Italia, mostra come, in percentuale, tenendo conto dei pesi relativi, la ripartizione della ripetitività sia risultata a favore dei clienti OLO.

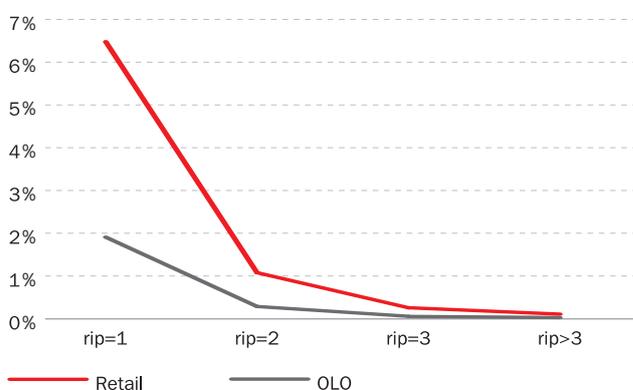


Figura 4 - Calcolo eseguito su 17 milioni di clienti di Telecom Italia retail e 5,3 milioni di clienti degli OLO

Il progetto di bonifica dei Permutatori Urbani

Il progetto si è focalizzato sulla bonifica, secondo quanto previsto dalla Norma Tecnica di riferimento, dei Permutatori Urbani a maggior guastabilità: il piano di interventi 2009 ha completato una prima fase del progetto già iniziata nel corso dell'anno precedente: il programma 2008 ha coinvolto 400 centrali alle quali sono attestati circa 4,5 milioni di clienti di Telecom Italia Retail e 1,8 milioni di clienti degli OLO. Il programma 2009 ha coinvolto un pari numero di centrali sulle quali sono attestati circa 2,5 milioni di clienti di Telecom Italia Retail e 0,9 milioni di clienti degli OLO.

La stima di riduzione dei guasti 2009 a seguito della bonifica (considerando i benefici dell'attività 2008) si attesta a 135.000 interventi risparmiati per i clienti di Telecom Italia retail e a 50.000 per i clienti degli OLO.

In base a tale stima, l'impatto dell'attività di bonifica è da valutarsi intorno a 0,8 punti percentuali sul "Tasso di Guasto".

Valutando il peso dell'attività sui clienti degli OLO, la riduzione del Tasso di Guasto prevista è di 1,3 punti percentuali.

La tabella seguente riporta la ripartizione territoriale degli interventi previsti nel corso del 2009.

	trimestri				Totale
	I	II	III	IV	
NordOvest	9	26	15	22	72
NordEst	2	10	11	7	30
Centro	4	30	38	45	117
Sud	-	44	66	71	181
ITALIA	15	110	130	145	400

Tabella 3 - Piano delle bonifiche dei permutatori - Anno 2009

Il piano a consuntivo evidenzia la realizzazione, da parte di Open Access, di 412 bonifiche in luogo delle 400 previste come riportato nella tabella seguente.

	trimestri				Totale
	I	II	III	IV	
NordOvest	11	30	13	13	67
NordEst	2	15	10	10	37
Centro	5	64	42	7	118
Sud	-	76	58	56	190
ITALIA	18	185	123	86	412

Tabella 4 - Piano delle bonifiche dei permutatori realizzato nel 2009

In conclusione, sulla base dei dati forniti da Telecom Italia, che saranno oggetto di approfondimento e ulteriore valutazione, emerge che l'obiettivo sul "tasso di guasto" è stato di fatto raggiunto con qualche mese di anticipo.

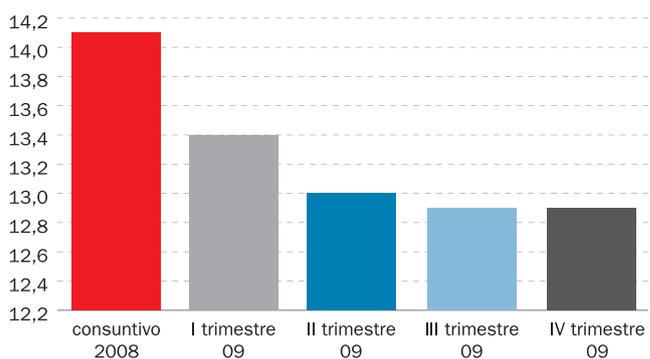


Figura 5 - Evoluzione del Tasso di Guasto

Nello specifico, il grafico illustra come le parti componenti del piano di azione abbiano inciso sulla discesa dell'indicatore.

Processo di Delivery

La principale area di intervento sul processo di *delivery* degli impianti ha riguardato lo sviluppo di impianti nei casi di indisponibilità della Rete di Accesso per fenomeni di saturazione oppure per domande su aree in espansione urbanistica non ancora dotate di infrastrutture. In questi casi l'attesa media per il cliente si protrae per il tempo necessario allo svolgimento dei lavori infrastrutturali ed all'ottenimento dei relativi permessi da parte degli enti locali. Il tempo medio di attesa a fine 2008 era di circa 2,7 mesi con l'obiettivo di portarlo a 2,5 mesi medi per il 2009.

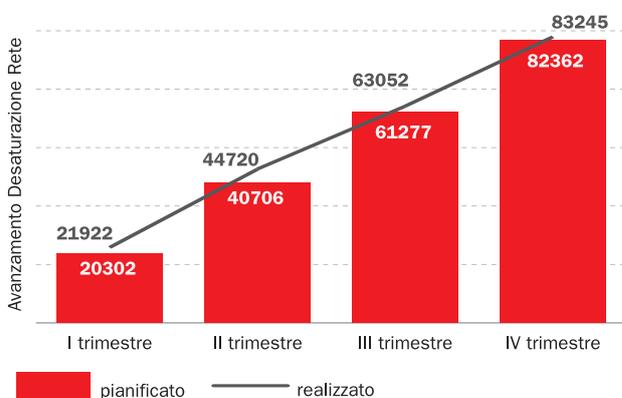


Figura 6 - Volumi di impianti realizzati

Il piano di azione, oltre a finanziare un numero apparentemente congruo di realizzazioni, ha permesso di effettuare lavorazioni con un certo anticipo rispetto a quelle programmate.

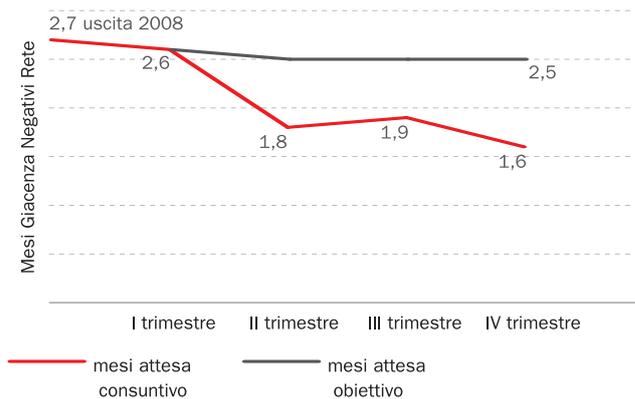


Figura 7 - Andamento del tempo medio di attesa

Il valore consuntivato nel quarto trimestre ha quindi visto scendere il tempo medio al valore di 1,6 mesi.

Altro tema affrontato nel piano di azioni di Open Access è stato quello relativo alla desaturazione degli impianti CVP e DSLAM.

I circuiti d'accesso simmetrici a 2 Mbit/s del servizio bitstream (ex CVP) sono realizzati tramite apparati trasmissivi che utilizzano la tecnologia SHDSL integrata nei DSLAM oppure con sistemi SHDSL su apparati trasmissivi *stand-alone*. Con l'evolversi della occupazione della rete, alcune centrali tra quelle aperte al servizio (generalmente centrali periferiche) possono non avere più risorse disponibili in rete di giunzione; in tale condizione la sede viene dichiarata "satura" ed il servizio bitstream non è più fornibile per le nuove richieste.

L'attività di de-saturazione consiste quindi nel rendere di nuovo disponibile un numero sufficiente (almeno 2) di flussi trasmissivi tra tali sedi "sature" ed i relativi nodi RAF.

Gli interventi impiantistici necessari sulla tratta di giunzione "satura" possono consistere in:

- ampliamento dei sistemi a 2Mb/s su cavi di giunzione in rame;
- installazione di nuovi sistemi di linea su cavi in FO esistenti;
- installazione di un nuovo Ponte Radio (preferibilmente ove sussistono già infrastrutture radio);
- posa di cavo in FO con relativa installazione di sistemi di linea.

Anche in questo caso, e sempre sulla base dei dati forniti da Telecom Italia, l'Organo di vigilanza ha registrato un'accelerazione del piano di azioni, con l'anticipo di molti interventi nella prima parte dell'anno, ed un suo ampliamento per far fronte alle nuove saturazioni che si sono registrate nel corso dell'anno.

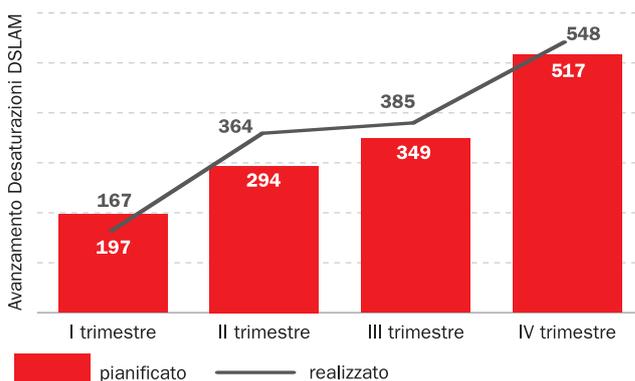


Figura 8 - Desaturazione degli impianti DSLAM

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

I criteri di controllo adottati dall'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza ha richiesto ad Open Access l'adozione di una reportistica di monitoraggio sullo stato della rete, basata sulla verifica delle azioni compiute a livello di centrale di commutazione. In particolare è stato individuato un indicatore sintetico che consente di apprezzare l'andamento del numero di aree di centrale che su base bimestrale non raggiungono l'obiettivo del Tasso di Guasto programmato per il 2009. L'evoluzione di questo indicatore permetterà di effettuare un monitoraggio costante che indirizzato successivamente a livello provinciale, potrà fornire una visione articolata dello stato della rete. Tale analisi può essere condotta sia con riferimento al tasso di guasto della fonia che a quello dell'ADSL.

A seguito dei dati e delle informazioni fornite da Open Access, l'Organo di vigilanza ha, quindi, potuto effettuare numerose analisi, spingendo l'osservazione fino al livello provinciale e costruendo un osservatorio sulla qualità della rete.

Dati elaborati da Telecom Italia, infine, indicano che sugli impianti di sola fonia le centrali che hanno totalizzato un numero di disservizi oltre il tasso di guasto programmato sono passate da 1.581 (valore di uscita del 2008) a 1.338 in avanzamento a dicembre 2009 con una contrazione media del 18%. Il miglioramento è stato più incisivo sugli impianti dotati anche di installazioni ADSL: da 1.144 impianti oltre il tasso programmato del 2008, si è passati a 479 a dicembre 2009 riducendo quindi il numero degli impianti a più alta guastabilità. Va registrato come i valori di tasso di guasto programmato del 2009 siano più bassi rispetto ai corrispondenti 2008 con la conseguenza che i vantaggi sulle bonifiche vanno a sommarsi ai benefici programmati.

Per garantire la piena trasparenza dei piani di intervento, l'Organo di vigilanza verificherà le informazioni ed i dati relativi all'effettivo stato della rete anche per potere meglio valutare i criteri di priorità utilizzati da Open Access.

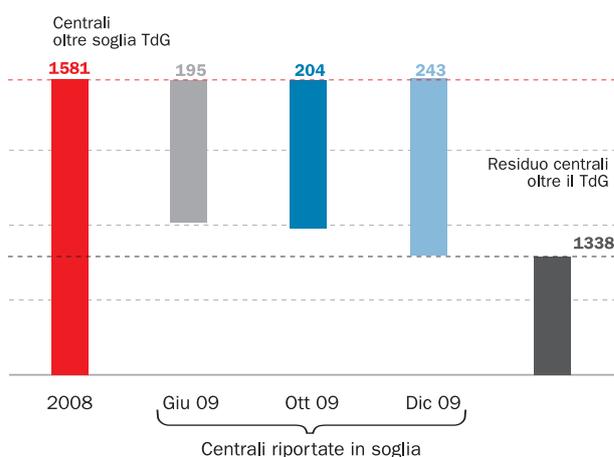


Figura 9 - Valutazioni complessive dell'indicatore sintetico FONIA

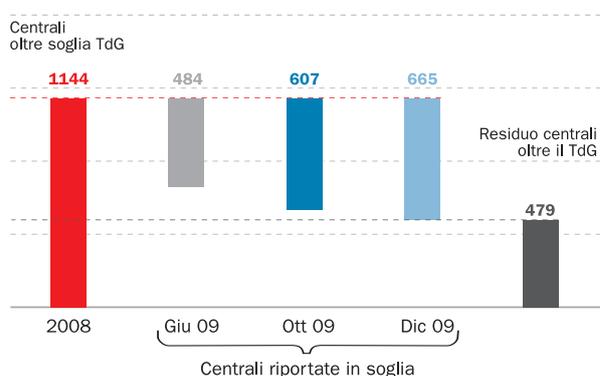


Figura 10 - Valutazioni complessive dell'indicatore sintetico ADSL

GRUPPO DI IMPEGNI N. 6: “GARANZIE DI TRASPARENZA DEI PIANI TECNICI PER LO SVILUPPO DELLA RETE FISSA DI ACCESSO”

Comunicati i piani di sviluppo della rete fissa di accesso. Prime indicazioni su come Telecom Italia intende affrontare lo sviluppo delle reti di nuova generazione in fibra ottica e la penetrazione della larga banda tradizionale su rame.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve comunicare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, all'Organo di vigilanza ed agli OLO i “Piani Tecnici per la Sviluppo della Rete Fissa di Accesso”.

Stato di avanzamento

Telecom Italia ha elaborato e fornito la seguente documentazione:

- I)** la documentazione relativa al piano pluriennale 2009-2011 per lo sviluppo della rete NGAN, la copertura broadband ed il piano annuale lottizzazioni;
- II)** la documentazione dei programmi del 1°, 2°, 3° e 4° trimestre 2009 relativi allo sviluppo della rete NGAN, la copertura broadband ed il piano annuale lottizzazioni;
- III)** i consuntivi delle realizzazioni effettuate nel 1°, 2°, 3° e 4° trimestre 2009 relativi allo sviluppo della rete NGAN, la copertura broadband ed il piano annuale lottizzazioni.

Il Gruppo di Impegni n. 6 prevede che Telecom Italia renda pubblici i “Piani di Sviluppo” della rete fissa di accesso, attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di lungo periodo detti “Piani Pluriennali” o di medio periodo riferiti ai trimestri dell’anno in corso.

Trimestralmente, sono pubblicati i consuntivi di realizzazione effettiva di quanto impostato nel documento di pianificazione, accompagnati dai piani di sviluppo del trimestre successivo.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

L'Organo di vigilanza verifica il rispetto dei piani consuntivati e la consistenza degli impianti da realizzare nel trimestre successivo.

In caso di riprogrammazione di interventi nel medio/lungo termine, Telecom Italia informa l'Organo di vigilanza delle modifiche apportate con la pubblicazione dei "Piani Pluriennali" aggiornati.

In proposito, l'Organo di vigilanza registra come il contenuto dei piani pluriennali sconta la presenza di diversi fattori esogeni al mercato delle telecomunicazioni in senso stretto, e sia inevitabilmente condizionato dagli indicatori sociali, economici e politici di riferimento, in continua evoluzione. Vediamo, quindi, in particolare come i piani di sviluppo si articolano, suddividendo gli ambiti tecnologici di riferimento.

Lo sviluppo della rete in rame

Lo sviluppo delle reti tradizionali è innanzitutto condizionato dai fenomeni di saturazione della rete già in esercizio, che assumeranno, nel corso dei prossimi mesi, un livello crescente di importanza.

In proposito va, infatti, sottolineato che la rivisitazione del processo di *delivery* introdotta dal Gruppo di Impegni n. 1, è destinata ad incrementare sensibilmente i volumi di riferimento e, per conseguenza, gli oneri che Open Access dovrà assumersi circa gli interventi che si renderanno necessari per affrontare i casi di rete satura. Nello specifico, il Nuovo Processo di Delivery (NPD) prevede che, in caso di carenza di risorse di rete, e indipendentemente dal gestore telefonico che propone la costruzione del nuovo impianto, gli ordinativi di lavoro vengano accordati sull'elemento di rete saturo con conseguente priorità di lavorazione collegata. Questo aspetto costituisce un'importante novità e contribuirà ad eliminare i casi di impossibilità tecnica all'attivazione dei clienti degli OLO con cui oggi Open Access gestisce le richieste su rete satura (buona parte dei cosiddetti KO rete).

A questo proposito l'Organo di vigilanza ha potuto registrare, nel corso del 2009, le attività condotte da Open Access per introdurre nuove e più efficaci metodologie di pianificazione e realizzazione degli interventi, per realizzare, nell'esercizio 2010, un tempo medio di attivazione per le richieste in presenza di rete satura sensibilmente inferiore al consolidato 2008.

Tale valore è passato da 2,7 mesi di attesa consuntivati a fine 2008 a 1,6 mesi (dato di chiusura 2009), con una sensibile riduzione a vantaggio del cliente finale.

Connessi allo sviluppo della rete in rame sono anche i nuovi sviluppi urbanistici e quindi i piani pubblici di lottizzazione. Le modalità di pianificazione presentano similitudini rispetto agli sviluppi registrati con riferimento ai casi di rete satura, ma nel contempo necessitano di diverse attenzioni al fine di garantire un'effettiva presenza della rete nel momento in cui le nuove unità abitative saranno effettivamente occupate. Ci troviamo quindi di fronte a meccanismi di pianificazione a volumi su base temporale, con importanti processi di rimodulazione a seconda dell'insorgere di diversi fattori esogeni, quali la velocità di realizzazione delle unità abitative, i tempi di effettiva occupazione delle unità stesse ecc.).

I piani di sviluppo sono normalmente pluriennali pur con le ovvie indeterminazioni dovute a fattori esterni quali, tra gli altri, le fluttuazioni del mercato immobiliare e gli aspetti macro economici.

Il piano pluriennale complessivo 2009-2011 prevede una stima di 400.000 unità abitative (UA) da cablare secondo il seguente schema:

	2008	2009	2010	2011	Totale
U.A. previste	118000	164000	115000	115000	394000

Tabella 1 - Piano pluriennale

L'anno 2009 prevedeva la seguente ripartizione delle attività:

	I Q.	II Q.	III Q.	IV Q.	Totale
U.A. previste	7040	54334	42626	60000	164000

Tabella 2 - Piano 2009

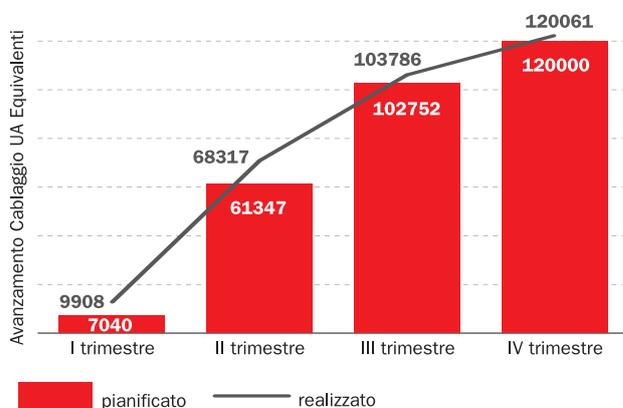


Figura 1 - Piano e consuntivi realizzazione cablaggi UA equivalenti

Nel IV trimestre il piano è stato ridotto, poiché è stato allineato alle diminuite esigenze di collegamento di nuovi edifici. Il valore finale di unità abitative connesse nel nuovo piano è pari a 120.061.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Lo sviluppo della rete broadband

L'anno 2009 è stato caratterizzato da una revisione del piano tecnico iniziale, effettuata nel mese di giugno 2009 che, a parità di centrali oggetto di intervento, ha comportato una significativa riduzione dei comuni interessati da tali interventi.

In particolare, rispetto alla strategia inizialmente prevista che prevedeva interventi presso centrali non ancora equipaggiate con DSLAM IP, Telecom Italia ha preferito (per una parte del piano - circa il 50%) perseguire il completamento dell'equipaggiamento delle centrali già dotate, anche se solo parzialmente, di servizio ADSL, derivandone una minore estensione territoriale del piano di interventi che hanno interessato il completamento di Comuni già serviti.

Va osservato, in proposito, che il minore impatto in termini di Comuni interessati non significa che sia stato raggiunto un numero di clienti più limitato.

Le tabelle riportate di seguito indicano le variazioni e gli impatti conseguenti sui Comuni serviti (DSLAM IP sino a 20Mb/s abilitati al servizio IPTV).

20 Mb/s

Centrali	Piano 2009 originale	Piano 2009 rivisitato	q1	q2	q3	q4	Cons.
Nord Ovest	58	40	-	21	4	16	41
Nord Est	97	153	-	88	16	58	162
Centro	102	38	-	15	4	14	33
Sud	61	87	-	46	7	35	88
TOTALE	318	318	-	170	31	123	324

Tabella 3 - Piano di ampliamento del broadband per centrale

20 Mb/s

Comuni	Piano 2009 originale	Piano 2009 rivisitato	q1	q2	q3	q4	Cons.
Nord Ovest	101	61	-	38	6	15	59
Nord Est	137	114	-	63	8	54	125
Centro	72	21	-	13	-	7	20
Sud	67	90	-	49	6	38	93
TOTALE	377	286	-	163	20	114	297

Tabella 4 - Piano di ampliamento del broadband per centrale

Analogamente si riportano in tabella il numero di installazioni 2009 di impianti DSLAM sino a 7Mb/s comprendendo DSLAM ATM, IP e anti digital divide.

7 Mb/s						
	Piano	totale	1°Q	2°Q	3°Q	4°Q
N°C.LI ATTIVE	300	308	33	121	44	110
di cui Nord Ovest	39	41	4	11	7	19
di cui Nord Est	51	52	2	19	9	22
di cui Centro	129	135	24	66	18	27
di cui Sud	81	80	3	25	10	42
N°COMUNI COPERTI	271	249	31	104	37	77
di cui Nord Ovest	60	56	9	15	9	23
di cui Nord Est	33	30	1	8	6	15
di cui Centro	105	99	17	54	14	14
di cui Sud	73	64	4	27	8	25

Tabella 5 - Piano di ampliamento del broadband sino a 7Mb/s per centrale e comune

Lo sviluppo della rete di nuova generazione

La rete di distribuzione di nuova generazione NGAN (Next Generation Access Network) prevede il dispiegamento della fibra ottica verso il cliente al fine di assicurare una grande disponibilità di banda per la trasmissione dei dati, costituendo di fatto una infrastruttura capace di sostenere lo sviluppo dei nuovi servizi IP di prossima generazione.

Al momento, Telecom Italia si sta indirizzando verso architetture GPON, con fibre condivise con architettura punto multi-punto al fine di ridurre i costi (soluzioni FTTH – fiber to the home – e FTTB – fiber to the building laddove non fosse possibile applicare soluzioni FTTH). Per casi particolari sono comunque previste soluzioni punto-punto in modalità FTTP (“fiber to the premises”).

	Consistenza	Incremento			Consistenza
	2008	2009	2010	2011	2011
Località	1	1	2	16	20
Centrali	7	10	46	83	146
UI passed	137000	253000	960000	1650000	3000000

Tabella 6 - Piano NGAN originale

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Il piano iniziale fornito da Telecom Italia prevedeva la copertura di 20 aree metropolitane nel triennio 2009 – 2011 con 146 aree di centrale a supporto.

Nel corso del 2009 tale piano è stato aggiornato con alcune rimodulazioni fissando l'obiettivo delle unità immobiliari in stato *passed* a 62.600. Il valore consuntivato a fine anno è stato pari a 62.922.

	Consistenza	Incremento			Consistenza
	2008	2009	2010	2011	2011
Località	1	1	3	7	12
Centrali	7	10	19	50	86
UI passed	137000	62600	358000	980000	1537600

Tabella 7 - Piano NGAN rivisitato

Nel medio periodo, il nuovo piano rivisitato risente di alcune scelte di Telecom Italia che ha deciso di rinviare al primo trimestre 2010 il completamento di parte delle attività iniziate nel 2009.

Tale rimodulazione temporale ha permesso a Telecom Italia di poter impiegare nuovi materiali che i fornitori hanno messo in produzione solo a fine 2009.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 6, l'Organo di vigilanza proseguirà la sua azione di esame e verifica.

Inoltre, saranno sottoposti a valutazione i tempi e le modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso, anche al fine di esprimere indicazioni e suggerimenti volti a facilitare l'utilizzo di tali informazioni da parte degli OLO.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 7: “ISTITUZIONE DI UN ORGANO DI VIGILANZA”

Operativo dal 1° aprile 2009 l'Organo di vigilanza.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve istituire un Organo di vigilanza sulla corretta attuazione degli Impegni. L'Organo di vigilanza deve segnalare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni le eventuali violazioni degli Impegni accertate, alle quali Telecom Italia non abbia posto rimedio nel periodo di tempo indicato dall'Organo medesimo.

Stato di avanzamento

L'Organo di vigilanza si è insediato il 1° aprile 2009; di concerto con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Telecom Italia ha predisposto un Regolamento per il suo funzionamento che ha permesso all'Organo di vigilanza di svolgere, da subito, i propri compiti istituzionali.

Per un'analisi più approfondita del ruolo, delle competenze e delle attività dell'Organo di vigilanza, si rimanda al Capitolo III, paragrafo 6, della presente Relazione.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 8: “INTEGRAZIONE DELLA CONTABILITÀ REGOLATORIA DI TELECOM ITALIA E DETERMINAZIONE DEI TRANSFER CHARGE”

Comunicati all'Autorità i modelli di Contabilità Regulatoria e di transfer charge da applicare alle funzioni Retail di Telecom Italia.

Descrizione del Gruppo di Impegni

A integrazione di quanto previsto dalla normativa vigente e, in particolare, dalla Delibera 152/02/CONS in tema di Contabilità Regulatoria, Telecom Italia deve predisporre, all'interno di appositi contratti di servizio (che devono essere resi disponibili all'Autorità), condizioni economiche di cessione interna dei servizi SPM (Significativo Potere di Mercato) forniti da Open Access alla funzione Retail; Telecom Italia, inoltre, deve fornire evidenza contabile separata relativa ad Open Access, con gli elementi di dettaglio necessari a verificare l'equivalenza tra tali transfer charge e le corrispondenti condizioni economiche praticate agli OLO.

L'Autorità approva:

- I)** i modelli proposti da Telecom Italia per la predisposizione dei transfer charge e della Contabilità Separata relativa ad Open Access;
- II)** i transfer charge;
- III)** la Contabilità Separata di Open Access.

Stato di avanzamento

Telecom Italia ha elaborato una proposta di modelli di Contabilità Regolatoria e di transfer charge, successivamente inviati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per l'approvazione.

Il Gruppo di Impegni n. 8 prevede che Telecom Italia:

- predisponga e sottoponga all'approvazione dell'Autorità, all'interno di appositi contratti di servizio, le condizioni economiche di cessione interna (*transfer charge*) relative ai Servizi SPM forniti da Open Access alle funzioni commerciali dell'Azienda, e
- fornisca una evidenza contabile separata relativa ai servizi SPM forniti da Open Access volta e verificare nel dettaglio l'equivalenza tra le condizioni economiche praticate agli operatori alternativi e quelle praticate alle proprie funzioni commerciali di cui al punto precedente (*transfer charge*).

Tale Gruppo di Impegni si inserisce nel quadro generale della normativa italiana e comunitaria sulla Contabilità Regolatoria, già avviata con la Legge n. 249/97, e successivamente evolutasi con il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, con la Delibera dell'Autorità n. 152/02/CONS e con le altre Delibere aventi ad oggetto le analisi dei mercati rilevanti.

Tale Impegno, pertanto, va letto come un ulteriore passo avanti di questo processo, con il quale l'operatore dominante, oltre a predisporre ogni anno, relativamente a ciascun servizio in cui è stato dichiarato SPM, una specifica Contabilità Regolatoria dei servizi di rete fissa (comprendente contabilità dei costi e separazione contabile), si è impegnato ad integrare tali previsioni con ulteriori documenti e dati, al fine di fornire all'Autorità di regolamentazione informazioni quantitative e di carattere economico/patrimoniali atte a consentire alla medesima lo svolgimento delle funzioni istituzionali di regolazione e di controllo del mercato.

In particolare, Telecom Italia avrebbe dovuto procedere all'invio all'Autorità dei modelli sopra citati entro il 1° marzo 2009: l'Organo di vigilanza ha verificato il corretto adempimento, da parte di Telecom Italia, di tale obbligo nella tempistica stabilita.

Come prevede il punto 8.4 degli Impegni, i contratti di servizio con l'indicazione dei *transfer charge* e la Contabilità Separata saranno operativi entro quattro mesi dall'approvazione di entrambi i modelli da parte dell'Autorità, approvazione che, al 31 dicembre 2009, l'Autorità non ha ancora espresso.

La relazione con la Delibera 152/02/CONS

Il punto 8.1 degli Impegni sottolinea come la documentazione richiesta a Telecom Italia integri l'art. 2 della Delibera 152/02/CONS, che recita: "L'Autorità verifica che le misure adottate garantiscano che la fornitura di servizi di rete alle proprie unità organizzative commerciali avvenga attraverso accordi che esplicitino le condizioni generali di fornitura tecnico-economiche." I dettami del Gruppo di Impegni n. 8 integrano, quindi, ed approfondiscono quanto già previsto dalla citata delibera.

I transfer charge

Il primo modello che Telecom Italia ha inviato all'Autorità in data 31 marzo 2009 elenca i servizi SPM forniti da Open Access (che erano i servizi corrispondenti ai mercati 1, 2, 11, 12 e 13 della Raccomandazione n. 2003/311/CE, in seguito rinominati mercati 1, 4, e 5 dalla Raccomandazione n. 2007/879/CE). Successivamente, il modello evidenzia le relazioni esistenti tra tali servizi ed i servizi delle funzioni commerciali di Telecom Italia (mercati 1 e 2, mercato 7 e mercati residuali).

Infine, prevede che sia riportato, per ciascun servizio, il *transfer charge* unitario (vale a dire il prezzo unitario stabilito dai contratti di servizio), le quantità cedute da Open Access alle funzioni commerciali ed i conseguenti ricavi interni dati dal prodotto dei due precedenti fattori.

A tale proposito, sono state evidenziate da Telecom Italia le problematiche da affrontare per la definizione di una precisa equivalenza economica e confrontabilità tra servizi wholesale forniti agli operatori alternativi e servizi retail rivolti alle funzioni commerciali di Telecom: si tratta di tematiche che spaziano dal possibile disallineamento temporale tra la data di approvazione dell'Offerta di Riferimento e l'inizio del periodo di vigenza della stessa, alla impossibilità di applicazione di strutture di *pricing* a servizi che non hanno ancora trovato una loro efficacia applicativa (per esempio il servizio del Mercato 13 – *Terminating*), alla difficoltà di attribuzione *tout court* dei prezzi contenuti nelle Offerte di Riferimento wholesale di Telecom Italia alle proprie funzioni commerciali a causa delle disomogeneità dei relativi perimetri economici e tecnici. Peraltro, nella Delibera n. 731/09/CONS l'Autorità ha ribadito che i prezzi riportati nei contratti di cessione interna dovranno corrispondere a quelli presentati nell'ambito dell'Offerta di Riferimento.

La Contabilità Separata

Il secondo modello riguarda lo schema di consuntivo annuale di Contabilità Regulatoria dei servizi SPM di Open Access, con il *transfer charge* alimentato dal modello di cui al punto precedente (si precisa che tale Contabilità Regulatoria dei servizi SPM di Open Access si aggiunge e dovrà risultare coerente con la Contabilità Regulatoria dei servizi di rete fissa di Telecom Italia).

Conto Economico per ACCESSO COMPLETAMENTE DISAGGREGATO ALLA RETE METALLICA

Ricavi	Anno X	Costi	Anno X
Ricavi da altri operatori	A	Costi operativi	D=E+F+G+H
Ricavi interni (Transfer Charge)	B	Ammortamenti	E
TOTALE RICAVI	C=A+B	Personale	F
		Costi Esterni e altri	G
		Quote da riversare	H
		Adjustment CCA	I
		TOTALE COSTI	L=D+I
		Risultato al lordo del costo del capitale impiegato	M=C-L

Tabella 1 - Esempio di schema di Conto Economico annuale per uno dei servizi del Mercato 11

In particolare, per ciascuno dei mercati coinvolti (1, 2, 11, 12 e 13) il modello proposto prevede la predisposizione di schemi di Conto Economico, Rendiconti del capitale impiegato, *transfer charge* e quantità.

Il documento schematizza poi il flusso logico dei *transfer charge* dal sistema di Contabilità Regolatoria dei medesimi verso la Contabilità Regolatoria di Open Access:



Nel mese di dicembre 2009, anche a seguito della pubblicazione della Delibera dell'Autorità n. 731/09/CONS, che ha rinnovato - tra gli altri - gli obblighi di contabilità dei costi, separazione contabile, controllo dei prezzi e non discriminazione, sono stati riavviati i lavori tra Telecom Italia e l'Autorità al fine di consolidare le modalità applicative di attuazione di tali obblighi, in coerenza con la Delibera n. 718/08/CONS.

L'Organo di vigilanza svolgerà nel 2010 un'attività di verifica circa l'operatività dei nuovi modelli contabili a valle della loro approvazione da parte dell'Autorità.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 9: "MISURE RELATIVE ALLE RETI DI ACCESSO DI NUOVA GENERAZIONE"

Comunicata all'Autorità l'offerta per l'accesso e la condivisione delle infrastrutture di posa. Operativo il Comitato NGN con l'adesione di Telecom Italia.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Con riferimento alle reti di nuova generazione e sotto la vigilanza dell'Autorità, Telecom Italia deve:

- I)** pubblicare un'offerta a condizioni eque e ragionevoli per l'accesso e la condivisione delle "infrastrutture di posa" - cavidotti e canaline - e, ove ciò non sia tecnicamente o economicamente possibile, offrire modalità alternative per l'accesso alle fibre spente;
- II)** pubblicare una proposta tecnica ed economica per la possibile condivisione con gli Operatori interessati degli investimenti e dei costi per la realizzazione di nuove infrastrutture di posa;
- III)** estendere il contenuto degli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti di nuova generazione, per i quali l'Autorità abbia designato Telecom Italia quale operatore SPM;
- IV)** predisporre linee guida contenenti i termini minimi di preavviso che saranno garantiti agli Operatori co-locati presso centrali oggetto di eventuale dismissione;
- V)** aderire al Comitato NGN Italia, volto a proporre linee guida per il processo di migrazione degli OLO verso le reti di nuova generazione.

Stato di avanzamento

In data 30 giugno 2009, Telecom Italia ha trasmesso all'Autorità i seguenti documenti:

- I) "Offerta di Telecom Italia di infrastrutture di posa per lo sviluppo di reti FTTX"; l'offerta include le condizioni per la cessione temporanea di fibra spenta in caso di situazioni di saturazione di tratte di infrastruttura locale;
- II) "Proposta di Telecom Italia per la condivisione con gli OLO degli investimenti e costi per la realizzazione di nuove infrastrutture di posa per lo sviluppo di reti FTTX";
- III) "Linee guida di migrazione verso reti NGAN – tempi minimi di preavviso e modalità di comunicazione agli OLO nella transizione alla rete di nuova generazione".

Telecom Italia ha aderito al Comitato NGN Italia dal momento della sua istituzione.

Il Gruppo di Impegni n. 9 contiene gli Impegni che Telecom Italia si è assunta con riferimento alle misure da adottare per quanto riguarda la realizzazione della rete di accesso di nuova generazione. Esso si compone di obblighi di diversa natura, di seguito meglio precisati.

L'accesso alle infrastrutture di posa e alla fibra spenta

Telecom Italia si è impegnata innanzitutto a pubblicare entro il termine di sei mesi dall'approvazione degli Impegni (1° luglio 2009) un'offerta a condizioni eque e non discriminatorie per l'apertura delle proprie infrastrutture passive (cavidotti e canaline), al fine di consentire agli operatori alternativi la realizzazione di una propria rete di accesso.

Nello specifico, Telecom Italia ha comunicato l'offerta in questione all'AGCom in data 30 giugno 2009.

L'offerta, valida un anno a partire dal 1° luglio 2009, consiste nella possibilità di acquisire diritti d'uso (in modalità IRU 15 anni) sulle tratte delle infrastrutture locali di Telecom Italia già realizzate e/o nella disponibilità di Telecom alla data del 1° luglio 2009, per le quali quest'ultima abbia facoltà di concedere o sub-concedere i diritti sulle infrastrutture. In particolare, le infrastrutture locali di posa sono cedute al livello di un minitubo da 10/12mm (o 12/14 mm se direttamente posato in trincea) per operatore, per la posa di cavi a fibre ottiche.

Il servizio di manutenzione

Il servizio di Manutenzione Ordinaria, comprendente l'insieme delle attività di verifica del buono stato di conservazione dell'infrastruttura ed i piccoli interventi di ripristino, viene svolto a cura di Telecom Italia ed i relativi oneri economici sono da considerarsi inclusi nei corrispettivi versati per la concessione dei diritti d'uso. La Manutenzione Straordinaria Correttiva comprende l'insieme degli interventi operati a fronte di danni all'infrastruttura con rilevanti attività di ripristino e le operazioni che comportano lo spostamento dell'infrastruttura medesima. Tale attività è svolta a cura di Telecom Italia ed i relativi oneri economici sono valorizzati su base intervento e ribaltati in proporzione della quota relativa al minitubo di cui si è concesso il diritto d'uso.

In questo contesto Telecom Italia ha anche formulato un'offerta per la cessione temporanea di fibra spenta in caso di saturazione di tratte di infrastruttura locale. Le condizioni alla base di tale offerta dovranno essere riviste a seguito della Delibera n. 731/09/CONS che ha stabilito l'obbligo regolamentare della offerta di fibra spenta senza subordinarla alla indisponibilità di infrastrutture di posa.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Condivisione con gli operatori degli investimenti NGN

In secondo luogo, il Gruppo di Impegni n. 9 prevede che Telecom Italia pubblichi una offerta tecnica ed economica per la possibile condivisione con gli operatori interessati di investimenti e costi per la realizzazione di nuove infrastrutture di posa. Telecom Italia ha comunicato detta offerta all'Autorità in data 30 giugno 2009.

Nello specifico, Telecom Italia offre la possibilità di:

- 1.** realizzare nuove infrastrutture in posa congiunta, e
- 2.** acquisire diritti d'uso (in modalità IRU 15 anni) su tratte delle proprie infrastrutture locali di nuova realizzazione.

Per quanto riguarda il primo aspetto, nei casi in cui Telecom Italia intenda costruire le infrastrutture di posa e ne dia comunicazione agli operatori proponendone la realizzazione congiunta, sarà denominata "leader". L'operatore che, a seguito della suddetta comunicazione ricevuta dal leader, segnalerà le eventuali tratte di proprio interesse, specificando anche la tipologia e l'entità di tale interesse, verrà definito "concomitante". In particolare, il processo prevede che il leader informi gli eventuali concomitanti circa l'intenzione di realizzare una infrastruttura, specificandone tipologia e località. Ciascun operatore ha a disposizione 20 giorni lavorativi per manifestare o meno il proprio interesse a partecipare all'investimento. L'offerta specifica poi la ripartizione dei singoli costi tra leader e concomitanti.

Relativamente al secondo aspetto, il servizio consiste, come detto, nella cessione di diritti d'uso (IRU) di un minitubo da 10/12 mm (o 12/14 mm se direttamente posato in trincea) per una durata di 15 anni su tratte delle infrastrutture locali di Telecom Italia di nuova realizzazione, la cui fornitura è regolata da un apposito contratto. L'offerta illustra poi nel dettaglio le regole di sottotubazione e la normativa da osservare per quanto riguarda la posa dei minitubi.

L'Organo di vigilanza effettuerà nel corso del 2010 una attività di monitoraggio in relazione alle offerte di Telecom Italia relative all'accesso alle infrastrutture passive ed alla condivisione di infrastrutture.

Eventuale estensione degli Impegni ai servizi intermedi di accesso su reti NGN

Il Gruppo di Impegni n. 9 prevede poi che nel caso in cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni designi Telecom Italia quale operatore SPM imponendole l'obbligo 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 dell'Autorità. Con la Delibera n. 731/09/CONS l'AGCom ha designato Telecom Italia quale operatore SPM in questo mercato.

Adesione al Comitato NGN Italia

Il Comitato NGN Italia è stato istituito nel mese di febbraio del 2009 con la Delibera n. 64/09/CONS, con funzioni consultive in merito al processo di transizione verso le reti NGN (v. box per maggiori dettagli).

L'Organo di vigilanza ha constatato l'adesione di Telecom Italia a tale gruppo di lavoro, secondo quanto la stessa Telecom si era impegnata a fare.

Il Comitato NGN Italia

Si tratta di un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive aperto alla partecipazione degli operatori interessati che ha il compito di elaborare, su richiesta dell'Autorità, proposte e soluzioni relative a questioni attinenti aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi alla transizione alle reti NGN, individuando inoltre e sottoponendo all'attenzione dell'Autorità particolari problematiche.

Tra le principali funzioni del Comitato, che si riunisce con cadenza almeno mensile ed è insediato presso la sede dell'Autorità ove svolge la propria attività, vi sono:

- *la promozione di un quadro condiviso relativo alle definizioni, alle strutture, ai principi operativi ed ai modelli riguardanti la transizione verso le reti NGN;*
- *la definizione delle linee guida per la transizione verso le reti NGN, sia con riferimento agli aspetti tecnici che a quelli economici;*
- *la promozione di una posizione comune sulla interoperabilità e l'interconnessione dei sistemi di rete IP.*

Il Comitato NGN è aperto a tutti gli operatori attivi nei mercati delle comunicazioni elettroniche. L'operatore che aderisce al Comitato designa un proprio rappresentante, con funzioni di reference point. Ciascun operatore partecipa ai lavori del Comitato con il proprio rappresentante, che può essere affiancato da personale con specifiche competenze tecniche.

Entro due anni dalla sua costituzione, l'Autorità valuterà se prorogare l'attività del Comitato.

La migrazione verso le reti NGAN

In data 30 giugno 2009, Telecom Italia ha inviato all'Autorità un documento contenente le "linee guida di migrazione verso reti NGAN", con ciò ottemperando a quanto previsto dal punto 9.6 del presente Gruppo di Impegni.

In particolare, lo scopo di tale documento è quello di proporre, nell'ambito del Comitato NGN Italia di cui al punto precedente, il contributo di Telecom Italia per la definizione dei termini minimi di preavviso e le relative modalità di comunicazione che saranno garantite agli operatori co-locati presso le centrali oggetto di eventuale dismissione, nella transizione dalla rete PSTN alla NGAN.

Telecom Italia riconosce che la scelta di tale termine minimo di preavviso deve tenere conto delle necessità di limitare l'impatto economico per gli operatori, deve essere compatibile con l'espletamento delle operazioni tecniche connesse alla migrazione dei clienti finali dalla rete di accesso esistente alla rete di accesso di nuova generazione e deve considerare la disponibilità di offerte wholesale sulla nuova rete NGAN.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 10: “ISTITUZIONE DI UN ORGANISMO INCARICATO DI RISOLVERE LE CONTROVERSIE DI CARATTERE TECNICO-OPERATIVO RELATIVE AI SERVIZI DI ACCESSO ALLA RETE”

Siglato l'accordo di adesione di Telecom Italia al Comitato OTA Italia.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia si impegna ad aderire allo schema contrattuale stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni relativo all'istituzione dell'organismo deputato a risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative alla fornitura di servizi di accesso alla rete denominato OTA Italia, fatta salva la facoltà di Telecom Italia di rappresentare liberamente la propria posizione nel corso dei relativi procedimenti.

Stato di avanzamento

A seguito dell'istituzione di OTA Italia con la Delibera n. 121/09/CONS del 18 marzo 2009 e dell'approvazione delle relative regole di funzionamento e della proposta dell'accordo di adesione con la Delibera n. 478/09/CONS del 14 settembre 2009, Telecom Italia ha sottoscritto l'accordo di adesione ad OTA Italia in data 15 ottobre 2009.

Con il Gruppo di Impegni n. 10 Telecom Italia si è impegnata ad aderire allo schema contrattuale, stabilito dall'Autorità, relativo alla istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo con riferimento ai servizi di accesso alla rete. Il Gruppo di Impegni n. 10, inoltre, precisa che è “fatta salva la facoltà di Telecom di rappresentare liberamente all'Autorità la propria posizione nel corso dei relativi procedimenti e di tutelare i propri diritti o interessi”.

Tale organismo è stato istituito sulla scorta dell'esperienza maturata nel Regno Unito con l'Office of Telecommunications Adjudicator, che ha lo scopo di accelerare i procedimenti necessari a garantire una piena parità di accesso alla rete da parte di tutti gli operatori presenti nel mercato britannico delle telecomunicazioni. Esso, inoltre, ha il compito di facilitare la risoluzione delle dispute che sorgono tra gli operatori in merito a tematiche operative.

L'OTA Italia

All'OTA Italia è affidato il compito, da espletare attraverso una costante interlocuzione con gli operatori e sulla base dello schema di regolamento approvato, di prevenzione delle possibili controversie di carattere tecnico ed operativo che possono sorgere tra gli operatori aventi ad oggetto prevalentemente la fornitura di servizi di accesso alla rete, nonché di esperimento di un tentativo di conciliazione in merito alle controversie sorte.

L'OTA Italia è tenuto ad informare tempestivamente l'Autorità in merito all'avvio ed alla conclusione di ogni tentativo di conciliazione, dell'avvenuto deferimento di una controversia al suo esame e, successivamente, del suo esito. Ogni bimestre, inoltre, l'OTA riferisce sulle attività svolte mediante appositi rapporti alla Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'Autorità. L'organo è poi tenuto ad inviare al Consiglio dell'AGCom un rapporto semestrale con un consuntivo sintetico dell'attività svolta nel periodo di riferimento, indicando gli obiettivi di lavoro e le strategie per il semestre successivo.

Lo schema contrattuale dell'organo prevede l'impegno degli operatori che vi hanno aderito a rispettare le prescrizioni del regolamento per il funzionamento dell'OTA Italia medesimo e a non presentare istanze all'Autorità per la risoluzione delle controversie ai sensi dell'art. 23 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prima che sia stato infruttuosamente esperito il tentativo di conciliazione.

In Italia, l'Organo è stato istituito nel marzo del 2009, con la Delibera n. 121/09/CONS, ed ha preso il nome di OTA Italia.

Il Presidente di OTA Italia, che è nominato dal Consiglio dell'Autorità e che si avvale di personale dell'Autorità stessa, non potrà intrattenere, nel corso del mandato, rapporti di consulenza e/o altri rapporti di collaborazione con operatori del settore delle comunicazioni elettroniche o con operatori televisivi.

L'Autorità ha, in un secondo momento, approvato le regole di funzionamento del nuovo organismo, nonché lo schema di accordo di adesione di durata triennale (Delibera n. 478/09/CONS).

Tali regole di funzionamento sono state condivise nel corso di incontri a cui hanno partecipato tutti i principali operatori oltre a Telecom Italia.

Nel corso del mese di ottobre 2009 si sono registrate le adesioni volontarie dei principali operatori; l'OTA è pertanto divenuto pienamente operativo.

L'Organo di vigilanza si prefigge di organizzare nel corso del 2010 incontri periodici con OTA Italia al fine di pervenire ad un costruttivo confronto tra le rispettive esperienze ed attività.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 11: “DIVIETO DI VENDITA DA PARTE DELLE FORZE DI RETE E PROGRAMMI DI FORMAZIONE DELLE FORZE DI VENDITA”

Avviato il monitoraggio dell’Organo di vigilanza sul divieto di vendita da parte delle forze di rete e sulle campagne informative per il personale di Telecom Italia.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve inserire nel Codice Comportamentale il richiamo al divieto, rivolto a tutto il personale di Open Access coinvolto nella fornitura di servizi SPM (Significativo Potere di Mercato), di svolgere attività commerciale di vendita presso i clienti finali. Telecom Italia deve, inoltre, realizzare apposite campagne informative volte ad illustrare tale divieto ai tecnici di rete di Open Access e al personale commerciale delle funzioni retail.

Stato di avanzamento

In data 31 marzo 2009, Telecom Italia ha inviato una nota ad AGCom per dare evidenza della comunicazione interna che ribadisce il divieto di vendita rivolto al personale di Open Access, nonché dell’informativa relativa all’estensione di tale divieto anche alle forze di vendita di Telecom Italia. Tale comunicazione preannuncia anche l’inserimento del riferimento esplicito del divieto di vendita in questione nel Codice Comportamentale.

Il Gruppo di Impegni n. 11 prevede il divieto di svolgere una qualsivoglia attività di carattere commerciale in capo al personale di Open Access che anche solo occasionalmente operi nella produzione di Servizi SPM.

Al fine di rendere effettiva tale proibizione, Telecom Italia nel corso del 2009 doveva:

- includere il divieto di vendita nel Codice Comportamentale;
- realizzare specifiche campagne informative volte ad illustrare il contenuto di tale divieto sia ai tecnici di rete di Open Access che al personale commerciale delle funzioni retail.

L’Organo di vigilanza ha verificato nel corso dell’anno l’adempimento di tali obblighi da parte di Telecom Italia, registrando, inoltre, come quest’ultima abbia dato visibilità all’Autorità della comunicazione interna, volta a ribadire tale divieto, indirizzata sia al personale di Open Access che alle forze di vendita di Telecom Italia.

Ad integrazione e completamento del Codice Comportamentale, Telecom Italia ha svolto un’intensa attività formativa nel corso del 2009 rivolta ad un numero cospicuo di risorse al fine di sensibilizzare il personale coinvolto sui temi degli Impegni (per maggiori dettagli sui corsi di formazione si rimanda al Gruppo di Impegni n. 2).

L’Organo di vigilanza è intervenuto nel corso dell’anno con raccomandazioni ed osservazioni, mirate a stimolare una più precisa ed efficace azione formativa sul tema degli Impegni; tali esortazioni ed interventi sono stati recepiti da Telecom Italia che ha arricchito progressivamente la propria offerta formativa.

L'impatto sul Codice Comportamentale

I dettami contenuti nel Gruppo di Impegni n. 11 hanno avuto una concreta espressione nel Codice Comportamentale; nella sezione relativa alle "Responsabilità", infatti, si riporta quanto segue:

"Il personale di Open Access che opera, anche occasionalmente, nella produzione dei servizi SPM non svolgerà alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali;

i Responsabili gerarchici di Open Access verificheranno che il personale che opera nella produzione dei servizi SPM non svolga alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali."

Si noti la responsabilizzazione del personale dirigente volta a garantire una concreta osservanza di tale divieto.

In particolare, per quanto riguarda il divieto di attività commerciali in capo al personale di Open Access, Telecom Italia nell'ambito del corso di formazione on line con quiz a risposta multipla, ha predisposto un capitolo specifico volto a sensibilizzare le risorse interne su questo tema, con l'illustrazione di un caso specifico di contatto con un cliente che richiede al tecnico un parere commerciale: si illustra come quest'ultimo debba mantenere una assoluta equidistanza tra tutti gli operatori, invitando il cliente a rivolgersi alle appropriate direzioni commerciali competenti.

L'Organo di vigilanza continuerà a monitorare nel corso del 2010 che il divieto di vendita sia osservato da parte del personale di Open Access che anche solo occasionalmente operi nella produzione di Servizi SPM.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 12: "OBBLIGO DI SEGNALAZIONE DELL'ATTIVAZIONE DI SERVIZI NON RICHIESTI"

Avviate le analisi e le verifiche dell'Organo di vigilanza per monitorare il fenomeno dei servizi non richiesti segnalati dai tecnici di Open Access.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve segnalare all'Organo di vigilanza i casi di attivazioni di servizi non richiesti, di cui siano venuti a conoscenza i tecnici di rete di Open Access in occasione di interventi presso i clienti finali.

Stato di avanzamento

Telecom Italia, in data 31 marzo 2009, ha comunicato ad AGCom di aver predisposto una procedura operativa e di averla divulgata al proprio interno in data 28 gennaio 2009. Contestualmente, Telecom Italia si è impegnata ad inviare all'Organo di vigilanza un report, su base trimestrale, che evidenzii il numero di casi di attivazione di servizi non richiesti.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

L'Organo di vigilanza ha verificato il sostanziale adempimento da parte di Telecom Italia degli Impegni in esame, con riferimento sia alla menzione, nel Codice Comportamentale, dell'obbligo a carico dei tecnici di rete di segnalare i casi di attivazione di servizi non richiesti, sia all'avvio dei relativi interventi informativi e formativi indirizzati al personale di Open Access.

Con riguardo poi alla trasmissione all'Organo di vigilanza dei rapporti trimestrali elaborati da Telecom Italia circa il numero e la tipologia dei casi di attivazione dei servizi non richiesti rilevati dal personale tecnico, l'Organo di vigilanza ha ricevuto i rapporti previsti relativi all'anno 2009.

Le segnalazioni pervenute hanno riguardato il numero e le tipologie di doglianze rappresentate dai clienti direttamente ai tecnici di rete in caso di intervento o di installazione di determinate apparecchiature presso la propria abitazione.

Tale attività, che ha consentito la rilevazione di un numero di casi non elevato, si inserisce peraltro nel contesto degli interventi avviati da Telecom Italia e volti a garantire l'utilizzo di procedure commerciali corrette nella vendita di prodotti e servizi. Rimane, naturalmente, al di fuori di questo Impegno la rilevazione degli altri casi di attivazione di servizi non richiesti, dei quali non siano venuti a conoscenza i tecnici di Open Access

I rapporti relativi alle segnalazioni concernenti le attivazioni di servizi non richiesti

Il rapporto trasmesso da Telecom Italia ai sensi del Gruppo di Impegni in parola e relativo al primo trimestre del 2009 ha evidenziato un numero di attivazioni di servizi non richiesti rilevati dai tecnici di Open Access pari a 23, di cui 7 nell'area centro e 16 nell'area sud, come di seguito riportato.

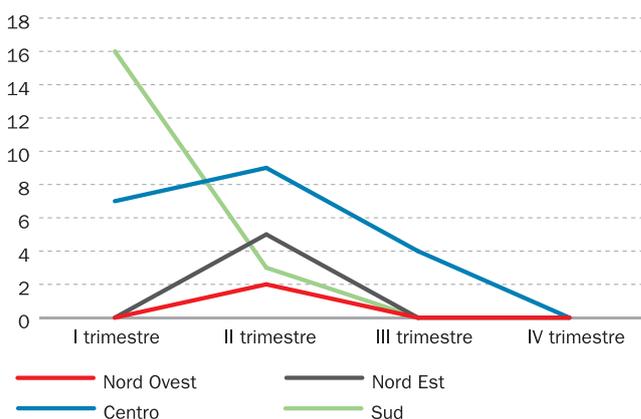


Figura 1 - Andamento segnalazioni per territorio

Nel secondo trimestre del 2009, sono state raccolte dai tecnici di Open Access 19 segnalazioni di servizi non richiesti, così suddivise per aree geografiche della rete di accesso: 2 nell'area nord-ovest, 5 nell'area nord-est, 9 nell'area centro e 3 nell'area sud.

Nel terzo trimestre del 2009, invece, le segnalazioni sono state pari a 4, tutte afferenti all'area centro, mentre il quarto trimestre non ha evidenziato alcuna segnalazione.

Il grafico evidenzia il trend decrescente dei casi sinora registrati.

L'Organo di vigilanza continuerà a verificare l'analisi delle tendenze evolutive di tale fenomeno.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 13: "OBBLIGHI DI NOTIFICA PER LA DISATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI CPS"

Comunicare all'Autorità le istruzioni operative per il personale di Telecom Italia in tema di disattivazione dei servizi di CPS.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia deve cessare la procedura di disattivazione dei servizi di Carrier Pre-Selection (CPS) nel momento in cui l'OLO comunica un ripensamento del cliente; tale obbligo sussiste anche quando le funzioni commerciali di Telecom Italia successivamente accertino e segnalino una diversa volontà del cliente.

Stato di avanzamento

Telecom Italia, in data 31 marzo 2009, ha inviato una comunicazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per dare evidenza delle istruzioni operative, eseguite già nel 2008, destinate in particolare alle strutture di Customer Care e finalizzate alla cessazione delle attività delle funzioni commerciali volte ad accertare la volontà del cliente di disattivare la CPS.

Il Gruppo di Impegni n. 13 risponde all'esigenza di una precisazione in ordine alla disciplina del processo di disattivazione del servizio di Carrier Pre-Selection.

In passato l'Autorità ha contestato a Telecom Italia di portare a compimento il processo di disattivazione CPS nel caso in cui il cliente non riconoscesse la richiesta di interruzione della procedura di disattivazione (c.d. ripensamento) rappresentata dall'OLO.

Telecom Italia ha sempre dichiarato la coerenza del proprio comportamento con quanto previsto dalla normativa vigente, in quanto le cessazioni della CPS erano state effettuate applicando la c.d. procedura d'urgenza (prevista per la disattivazione del cliente in caso di sua conferma a Telecom Italia di non aver mai espresso alcun ripensamento rispetto alla disattivazione richiesta, sconfessando il KO per ripensamento inviato dall'OLO per bloccare la procedura).

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Telecom Italia, che a norma degli Impegni aveva tempistiche particolarmente stringenti per adempiere a quanto previsto dal presente Gruppo di Impegni (e cioè il 1° gennaio 2009), già negli ultimi mesi del 2008 aveva comunque proceduto in tale direzione, fornendo apposite istruzioni alle funzioni aziendali interessate e indicando le relative misure di esecuzione, poi attuate sia dalla direzione Wholesale che dalle funzioni commerciali (divisioni commerciali, strutture centrali e territoriali di Customer Care, *cosourcer* COMDATA).

Di tali istruzioni operative, Telecom Italia ha dato comunicazione all'Autorità nel mese di marzo del 2009, fornendo, tra l'altro, la copia della schermata delle linee guida presenti sul portale degli addetti ai servizi di customer care business e residenziali, a conferma dell'avvenuta modifica al processo.

L'Organo di vigilanza ha, pertanto, verificato l'adempimento da parte di Telecom Italia degli obblighi indicati nel Gruppo di Impegni n. 13 e proseguirà nelle attività avviate di monitoraggio e di verifica circa l'applicazione delle misure previste da tale Gruppo di Impegni.

GRUPPO DI IMPEGNI N. 14: “MISURE ATTE A DEFLAZIONARE IL CONTENZIOSO CON GLI UTENTI”

Realizzati il modello organizzativo e la gestione unitaria del contenzioso conciliativo che ora utilizza i contenuti e le modalità operative della conciliazione paritetica anche per le procedure avviate presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio. Nel corso del 2010 proseguirà il monitoraggio dei risultati in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche.

Descrizione del Gruppo di Impegni

Telecom Italia è tenuta alla realizzazione di un sistema di gestione unitario e capillare delle istanze conciliative presentate dalla clientela, adottando un modello analogo a quello seguito per la conciliazione paritetica, frutto dell'Accordo Quadro stipulato con le Associazioni dei Consumatori, anche per le procedure conciliative avviate presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio. Obiettivo è la riduzione delle istanze pendenti al 31/12/08 e dei tempi di gestione ed evasione delle nuove pratiche contenziose.

Stato di avanzamento

Telecom Italia ha realizzato un modello organizzativo che applica le modalità operative proprie della conciliazione paritetica anche nei confronti delle procedure avviate presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio. Ciò ha permesso di realizzare una gestione delle istanze conciliative più efficace in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche e di azzeramento del contenzioso accumulato al 31/12/08.

Il Gruppo di Impegni n. 14 risponde all'esigenza di risolvere rapidamente ed efficacemente l'elevato contenzioso di Telecom Italia, pregresso e corrente, con i propri clienti/consumatori, soprattutto - ma non solo - in materia di servizi non richiesti e a sovrapprezzo.

Grazie alla presentazione del Gruppo di Impegni n. 14 (e dei correlati Gruppi di Impegni nn. 11, 12 e 13), l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha disposto la sospensione fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni, di una serie di procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di Telecom Italia e attinenti a contenziosi con gli utenti in materia, tra l'altro, di disattivazioni di servizi di CPS, attivazioni di servizi non richiesti e vendita di servizi da parte dei tecnici di rete.

Il contesto normativo di riferimento

Il regolamento dell'Autorità in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni ed utenti disciplina il procedimento contenzioso extragiudiziale istruito presso i Co.Re.Com., gli altri organismi riconosciuti e l'Autorità medesima.

Il regolamento prescrive l'improcedibilità del ricorso giurisdizionale ordinario per le controversie di cui sopra, fino ad espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Co.Re.Com. o agli altri organismi riconosciuti di risoluzione extragiudiziale delle controversie e riconosce, in alternativa al ricorso ai

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Co.Re.Com., la facoltà per gli utenti di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso:

- le Camere di Commercio territorialmente competenti o
- gli organismi costituiti da accordi tra le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale e gli operatori di comunicazioni elettroniche.

In questo contesto si inquadra la procedura di conciliazione c.d. paritetica che Telecom Italia gestisce in base agli accordi siglati con le Associazioni nazionali dei Consumatori e con la loro fattiva collaborazione.

Tale procedura, che ha ricevuto riconoscimenti positivi da parte della Commissione europea e dell'Autorità, si caratterizza per una forte connotazione consumerista ed è specificamente finalizzata alla soddisfazione del cliente finale.

Detta esperienza è stata presa a riferimento dagli Impegni che hanno previsto la realizzazione di un unico modello conciliativo c.d. "di sportello unico" per la trattazione delle istanze conciliative avviate presso i Co.Re.Com., le sedi paritetiche ovvero le Camere di Commercio, allo scopo di uniformare, nell'interesse dei consumatori, la trattazione dei procedimenti conciliativi, indipendentemente dalla sede presso cui il cliente decide di avviarli.

Sino ad ora sono state trattate più di 60.000 pratiche conciliative utilizzando il procedimento c.d. paritetico.

I criteri di controllo adottati dall'Organo di vigilanza

L'esame della documentazione prodotta da Telecom Italia ha evidenziato l'insieme delle attività messe in atto per la realizzazione degli obiettivi degli Impegni.

Telecom Italia ha istituito una struttura organizzativa interna che, operando di concerto con l'articolazione organizzativa delle Customer Operations (residenziale e business), appare idonea ad assicurare una gestione unitaria e capillare del tentativo obbligatorio di conciliazione.

I Co.Re.Com.

Quanto sopra appare confermato con particolare riferimento alle conciliazioni svolte presso i 17 Co.Re.Com. dislocati a livello regionale.

L'Organo di vigilanza, infatti, ha appurato che le responsabilità gestionali della trattazione delle procedure di conciliazione presso i Co.Re.Com. sono state assegnate a nuove strutture organizzative, dotate di competenze accertate in materia di tutela dei diritti dei consumatori.

Detto modello organizzativo sembra rispondere adeguatamente alle indicazioni contenute nel p. 14.2 degli Impegni, che prescrive l'esigenza di creare uno sportello unico per la gestione delle procedure istruite dai

Co.Re.Com., analogamente a quanto avviene per la conciliazione paritetica di Telecom Italia.

Parimenti, tali strutture, prevedendo l'impiego di personale e competenze professionali di taglio maggiormente commerciale e orientate ad una gestione attenta alle problematiche sollevate dai clienti, appaiono idonee a garantire una soluzione rapida ed efficace dei disservizi lamentati e non risolti in fase di reclamo, come prescritto dal p. 14.1.

Il modello organizzativo, caratterizzato dalla dislocazione sul territorio di uffici periferici, analogamente al modello utilizzato per la conciliazione paritetica, appare altresì idoneo, attraverso l'utilizzo di modalità operative unificate ed omogenee, ad assicurare la soddisfazione della clientela anche mediante la riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche, secondo quanto specificatamente prescritto dal p. 14.2.

Risulta, altresì, apprezzabile, e conforme al dettato del p. 14.1, l'introduzione di una nuova e specifica fase procedurale c.d. di "Pre-conciliazione", attivabile in anticipo rispetto alla fase dibattimentale presso i Co.Re.Com., finalizzata ad una composizione "amichevole" e rapida del contenzioso e nel corso della quale il rappresentante di Telecom Italia è titolato a proporre una soluzione negoziale realmente soddisfacente per il cliente e adeguata per l'Azienda.

L'introduzione della nuova fase sopra descritta, insieme alla previsione di utilizzo di tecniche di negoziazione con il cliente ispirate ed orientate alla soddisfazione dello stesso, appaiono positivamente dirette a garantire una gestione più flessibile della procedura e, quindi, ad assicurare maggiormente il rispetto delle garanzie in favore della clientela.

Degne di nota, e coerenti con quanto richiesto in particolare dal p. 14.1 in tema di risoluzione rapida ed efficace dei disservizi lamentati, sono anche le modalità operative di gestione del pregresso conciliativo e di lavorazione del c.d. "corrente", che ha consentito, tra l'altro, di pianificare azioni e interventi specifici con riferimento a problematiche di particolare rilievo quali, appunto, le segnalazioni relative ai servizi non richiesti.

In proposito, Telecom Italia ha confermato che sono state evase le istanze pendenti alla data del 31/12/08 (c.d. backlog) presso i Co.Re.Com. Ha inoltre rappresentato che le istanze relative al c.d. "corrente 2009" sono state gestite e concluse entro il 31 dicembre 2009, ad eccezione di una residuale coda di lavorazione (Co.Re.Com. Veneto e Piemonte) che sarà esaurita entro il primo trimestre del 2010.

Alla luce del bilancio complessivo delle azioni svolte, rappresentato tramite l'invio periodico dello stato di avanzamento delle attività, si può dire che l'adozione del nuovo modello abbia consentito effettivamente la riduzione progressiva dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche (tempi medi di attesa della convocazione dell'udienza dalla data di presentazione dell'istanza da parte del cliente presso i Co.Re.Com), in linea con quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Sulla base, quindi, delle informazioni e dei dati forniti, l'Organo di vigilanza ritiene che l'obiettivo di assicurare alla clientela una soluzione rapida ed efficace dei disservizi lamentati e non risolti in fase di reclamo, secondo quanto previsto dai pp. 14.1 e 14.2 degli Impegni, sia stato raggiunto per quanto riguarda il contenzioso conciliativo gestito attraverso i Co.Re.Com.

Resta, peraltro, impregiudicata ogni ulteriore attività di monitoraggio che l'Organo di vigilanza effettuerà, nel corso del 2010, sull'invio dei dati di consuntivo che Telecom Italia è tenuta ad effettuare semestralmente ai sensi dei pp. 14.4 e 14.7 degli Impegni, nonché le attività di rilevazione e di indagine a campione che saranno effettuate presso i Co.Re.Com. e, tramite il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), presso le Associazioni dei Consumatori.

Le Camere di Commercio

Un discorso a parte merita il contenzioso conciliativo avviato presso le Camere di Commercio, dove la realizzazione del nuovo modello organizzativo e l'applicazione delle logiche ispiratrici degli Impegni di gestione unitaria e capillare del tentativo obbligatorio di conciliazione, hanno trovato compimento in tempi differenti rispetto a quanto avvenuto presso i Co.Re.Com.

L'Organo di vigilanza ha più volte sottolineato di comprendere le ragioni che sottostavano alla scelta operata da Telecom Italia di dare priorità alla trattazione e alla gestione delle procedure conciliative presso i Co.Re.Com., attesa la centralità istituzionale di tale meccanismo e l'ampiezza del contenzioso conciliativo istruito da tali Comitati.

In proposito, l'Organo di vigilanza ha ribadito a Telecom Italia, nelle sue Raccomandazioni, la rilevanza e l'utilità per i clienti di una gestione unitaria anche delle procedure conciliative gestite dalle Camere di Commercio.

In particolare, su questo tema Telecom Italia è stata invitata a presentare all'Organo di vigilanza una Relazione Trimestrale contenente le attività programmate, i tempi di realizzazione previsti, le iniziative già intraprese e i risultati ottenuti in conformità agli Impegni citati.

In risposta alle sollecitazioni dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha fornito tutte le informazioni relative alla pianificazione degli incontri effettuati presso le singole Camere di Commercio e presso Unioncamere ed al relativo stato di avanzamento di tali attività, resesi necessarie per completare l'introduzione delle nuove metodologie nella gestione delle istanze di conciliazione pervenute alle 105 Camere di Commercio, dislocate a livello provinciale, a decorrere dal 1° ottobre 2009, e per avviare operativamente il presidio e la partecipazione alle udienze delle strutture di Customer Operations.

L'avvio operativo di cui sopra è stato anche oggetto di specifica informativa a tutte le 105 Camere di Commercio, all'Autorità e ad Unioncamere analogamente a quanto già effettuato per l'avvio della medesima attività presso i 17 Co.Re.Com. Nell'ambito di detta informativa sono stati comunicati i riferimenti delle risorse interne dedicate al presidio operativo di tale attività, in qualità di delegati a partecipare alle udienze per conto di Telecom Italia.

5

Segnalazioni
e reclami

Nel corso del primo anno di attività sono giunte molteplici segnalazioni all'Organo di vigilanza da parte degli operatori e dei clienti di Telecom Italia e degli OLO. Due reclami, sottoposti dalle società Fastweb e Wind, sono risultati pertinenti con il ruolo dell'Organo di vigilanza e hanno determinato l'avvio di altrettante procedure istruttorie, in esito alle quali l'Organo di vigilanza, pur non riscontrando violazioni degli Impegni, ha richiesto a Telecom Italia di introdurre in maniera generalizzata un nuovo meccanismo di gestione dei cosiddetti "KO cliente" e di integrare il Codice Comportamentale previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 con alcune disposizioni volte a rafforzare la parità di trattamento interna-esterna.

1. SEGNALAZIONI OLO

S01/09 - Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia

In data 16 giugno 2009 è pervenuta all'Organo di vigilanza una segnalazione della società Fastweb S.p.A., inoltrata ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, concernente alcune criticità riscontrate in ordine ai Gruppi di Impegni relativi ai processi di fornitura dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia.

Nello specifico, Fastweb lamentava un eccessivo numero di richieste di attivazione di impianti respinte da Open Access con causali:

- i) "KO cliente", per cause imputabili alla indisponibilità del cliente finale, e
- ii) "KO rete", per cause imputabili alla indisponibilità delle risorse di rete.

Nella stessa segnalazione Fastweb denunciava anche alcune problematiche nel servizio di collocazione relativo a centrali con carenza di spazi.

A seguito della segnalazione, l'Organo di vigilanza ha, quindi, deciso di intraprendere una serie di attività di verifica in merito alla sua fondatezza, ricorrendo anche ad una proroga dei termini di conclusione del procedimento di analisi, nonché richiedendo informazioni integrative e convocando in audizione le società coinvolte. Il 23 settembre 2009, con la Determinazione n. 17/2009, l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura del procedimento:

- non ravvisando alcuna violazione degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS, e
- accogliendo con favore la decisione di Telecom Italia, maturata in seguito alla sollecitazione rivolta dallo stesso Organo di vigilanza di estendere all'intero territorio nazionale, a partire dalla fine del mese di settembre 2009, uno strumento informatico (c.d. sistema SWAP) che anticipa le principali funzionalità della policy di contatto con il cliente previste dal Nuovo Processo di Delivery, a beneficio di tutti gli operatori che vogliono utilizzarlo, subordinatamente alla loro disponibilità ad adeguare i propri processi operativi.

Il sistema SWAP

Tale sistema è stato introdotto per agevolare lo scambio di informazioni tra Open Access e gli OLO al fine di prevenire i motivi di annullamento degli ordinativi di lavoro per cause legate al cliente.

Grazie a questo scambio di informazioni, gli OLO possono ricontattare il cliente per verificare le motivazioni che non hanno permesso la conclusione del lavoro come prevista. A valle della verifica, l'OLO può riconfermare la richiesta di attivazione dell'impianto oppure rendere definitivo l'annullamento dell'ordinativo di lavoro.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

S02/09 – Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione

In data 15 luglio 2009, le società Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. hanno inviato all'Organo di vigilanza una segnalazione circa la presunta violazione, da parte di Telecom Italia, del contenuto del Gruppo di Impegni n. 2, relativo all'istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale.

Il reclamo segnalava comportamenti di Telecom Italia ritenuti non conformi alla regolamentazione vigente circa il principio della parità di trattamento interna-esterna, originata da una interrelazione tra due distinte funzioni aziendali di Telecom Italia, sia per scopi difensivi (proposizione di un ricorso contro Fastweb ex art. 700 cpc) che commerciali (pratiche commerciali di *retention* e *winback* mirate verso clienti Fastweb). In particolare si contestava lo scambio di informazioni in merito a:

- le procedure di migrazione dei clienti tra operatori, e
- l'auto-generazione del codice di migrazione.

L'Organo di vigilanza ha avviato l'attività di verifica con richieste di approfondimento alle società coinvolte e a Telecom Italia. L'*iter* delle verifiche si è prolungato nel tempo a causa della complessità della materia, delle numerose audizioni richieste e del numero di documenti prodotti.

L'Organo di vigilanza, in data 28 ottobre 2009, ha disposto la chiusura del procedimento con la Determinazione n. 21/2009, rilevando che la condotta di Telecom Italia non configurava una violazione formale degli Impegni; ha però invitato Telecom Italia a integrare il Codice Comportamentale, regolamentando meglio alcuni divieti di diffusione di informazioni precedentemente impliciti, e a rendere possibile, previa predisposizione di opportune procedure, la consultazione dei dati relativi alla clientela detenuti da Telecom Italia anche agli OLO, per finalità di azione e tutela giurisdizionale.

In risposta alla Determinazione n. 21/2009, Telecom Italia, nel mese di dicembre 2009, ha sottoposto all'Organo di vigilanza una prima modifica al Codice Comportamentale consistente nell'esplicitazione del divieto per le funzioni Legale-Regolamentare di divulgare a fini commerciali le informazioni acquisite dalla funzione Wholesale e, contestualmente, ha richiesto una proroga dei termini per la realizzazione di una procedura che consenta agli OLO di accedere, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, alle informazioni detenute dalla funzione Wholesale.

Nello specifico, l'Organo di vigilanza ritiene utile che le nuove disposizioni disciplinino la tematica in maniera più esaustiva e completa, in modo da attribuire maggiore incisività al Codice Comportamentale e fornire più ampie rassicurazioni agli OLO circa l'effettiva parità di trattamento interna ed esterna in ordine alle attività delle funzioni Legale e Regolamentare di Telecom Italia.

L'Organo di vigilanza si è, quindi, riservato di proseguire l'attività di verifica sul contenuto del Codice Comportamentale e sul meccanismo di accesso degli OLO alle informazioni detenute da National Wholesale Services per le predette finalità.

Il codice di migrazione

È un codice alfanumerico che doveva essere fornito dall'operatore donating ai propri clienti che avevano manifestato l'intenzione di cambiare operatore. Tale codice andava comunicato all'operatore recipient al fine di perfezionare il processo di migrazione da un operatore all'altro. Nel caso in questione, Telecom Italia (operatore recipient), a fronte della mancata tempestiva fornitura del codice da parte dell'operatore donating, ha proceduto ad auto-generarlo, procedura ritenuta illegittima dalle parti reclamanti. Queste ultime inoltre ritenevano che Telecom Italia, nel generare il codice, avrebbe attinto ad informazioni riservate in possesso della funzione Wholesale. Il contesto che ha generato la segnalazione è stato superato dalla normativa che ad oggi prevede l'inserimento del codice nella bolletta dell'utente.

2. SEGNALAZIONI E RECLAMI NON RIENTRANTI NELLE COMPETENZE DELL'ORGANO DI VIGILANZA

Nel periodo aprile-dicembre 2009 l'Ufficio di vigilanza ha ricevuto 182 reclami in merito a disservizi e problematiche relative a clienti di Telecom Italia e degli OLO ed in quanto tali non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza.

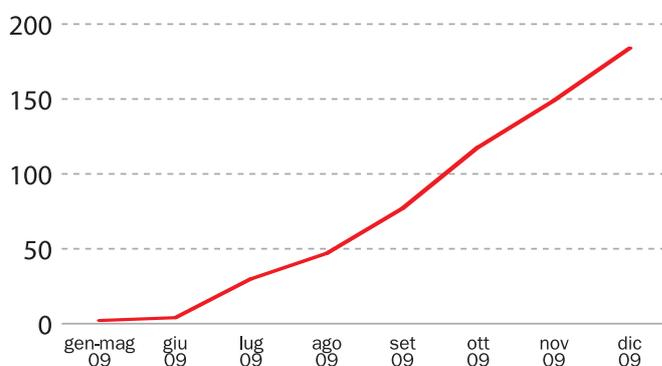


Figura 1 - Reclami giunti all'Organo di vigilanza

Visto il numero significativo di segnalazioni ricevute, l'Ufficio di vigilanza ha ritenuto di doversi dotare sin dal mese di maggio 2009 di strumenti procedurali ed informatici che consentissero la gestione delle pratiche, in osservanza alle norme vigenti in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

In conformità a quanto stabilito dal Regolamento dell'Organo di vigilanza, tutti i predetti reclami sono stati inviati dall'Ufficio di vigilanza alle competenti funzioni interne di Telecom Italia ed è stato fornito un tempestivo riscontro in merito ai clienti reclamanti.

6 | Rapporti con le istituzioni e gli operatori

L'Organo di vigilanza ha avviato il dialogo ed il confronto con gli interlocutori istituzionali di riferimento in un clima di piena trasparenza, sintonia e leale collaborazione.

1. RAPPORTI NAZIONALI

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Organo di vigilanza, nel rispetto e in attuazione dei dettami sanciti dalla Delibera dell'Autorità n. 718/08/CONS, e in ottemperanza al proprio Regolamento, fornisce all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni un aggiornamento costante sull'attività svolta e sulle determinazioni assunte, concernenti la verifica del processo attuativo dei diversi Impegni di Telecom Italia.

L'aggiornamento avviene mediante la trasmissione di atti e documenti, nell'ambito dei quali si descrivono in dettaglio tutte le iniziative poste in essere per assicurare un monitoraggio della condotta di Telecom Italia relativamente alla corretta esecuzione degli Impegni.

L'interlocuzione si realizza, altresì, attraverso lo svolgimento di incontri periodici con i competenti Organi e Uffici dell'Autorità.

In questo contesto, il 23 settembre 2009 l'Organo di vigilanza è stato ascoltato, nel corso di un'audizione, dal Consiglio dell'Autorità.

In tale occasione, l'Organo di vigilanza ha illustrato sinteticamente le attività e gli interventi effettuati, segnalando le principali tematiche affrontate nel corso dei primi mesi di attività e fornendo indicazioni circa gli sviluppi delle attività future.

Inoltre, la costituzione all'interno dell'Autorità di un Gruppo di monitoraggio deputato a verificare lo stato di avanzamento degli Impegni assunti da Telecom Italia, ha contribuito a rafforzare l'interlocuzione, peraltro già costante e regolare, tra l'Organo di vigilanza e gli Uffici dell'Autorità medesima.

E' intendimento dell'Organo di vigilanza, nel pieno rispetto e nei limiti del proprio mandato, intensificare tale interlocuzione, al fine di apportare il maggior contributo possibile ad una migliore esecuzione degli Impegni e fungere da stimolo per la loro più efficace attuazione.

Rimane, naturalmente, ferma la competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'esercizio delle sue funzioni di controllo e di sanzione.

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Telecom Italia

I rapporti tra l'Organo di vigilanza e le funzioni aziendali di Telecom Italia sono improntati ad uno spirito di aperto confronto e di leale collaborazione.

L'Organo di vigilanza ritiene che in questa prima fase i mezzi e le risorse messi a disposizione da Telecom Italia siano stati adeguati alle esigenze di funzionamento.

L'Organo di vigilanza ha apprezzato la collaborazione resa dalle funzioni aziendali di Telecom Italia a ciò preposte, nel corso delle proprie riunioni collegiali, nelle risposte alle richieste di informazione e approfondimento e nel contesto dei procedimenti istruttori avviati su segnalazione degli operatori alternativi.

Nello specifico, i numerosi incontri con i rappresentanti aziendali hanno consentito all'Organo di vigilanza di acquisire importanti elementi informativi, utili per lo svolgimento delle diverse attività di vigilanza intraprese.

La continuità dei rapporti con Telecom Italia, che ha contraddistinto questo primo anno di lavoro, e la trasparenza che li ha caratterizzati, hanno permesso all'Organo di vigilanza di esprimere a fondo non solo il proprio ruolo di organismo di controllo, ma anche quello di "facilitatore", nell'ottica di una migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi sanciti dagli Impegni.

L'Organo di vigilanza confida, quindi, nella prosecuzione di un positivo rapporto di interlocuzione con Telecom Italia anche a seguito delle indicazioni contenute nelle proprie Determinazioni e Raccomandazioni indirizzate all'Azienda.

Operatori alternativi

L'Organo di vigilanza ha incontrato più volte gli operatori alternativi sia nel corso di periodici approfondimenti sia nell'ambito delle procedure istruttorie.

Ciò ha permesso di acquisire importanti contributi e valutazioni sul processo di attuazione degli Impegni.

Tali incontri hanno consentito di arricchire le informazioni a disposizione dell'Organo di vigilanza con elementi conoscitivi utili per il proseguimento delle proprie attività di verifica, nonché di approfondire e intervenire su alcune delle tematiche più urgenti, attuali e controverse sotto il profilo tecnico e regolamentare.

L'Organo di vigilanza si augura, in tal modo, di aver contribuito all'avvio di un positivo percorso di attuazione degli Impegni e allo sviluppo di un clima di fiducia in tutti gli operatori di mercato circa l'efficacia dei processi in atto.

In questo spirito l'Organo di vigilanza intende proseguire il processo di consultazione con gli operatori alternativi per rispondere con sollecitudine alle problematiche da questi evidenziate.

2. RAPPORTI INTERNAZIONALI

L'Organo di vigilanza intende coltivare un rapporto di trasparenza e piena collaborazione nei confronti delle Istituzioni comunitarie e, in particolare, delle Direzioni competenti della Commissione europea.

Nello specifico, in occasione dell'attività di predisposizione, da parte della Commissione europea, della XV Relazione annuale sui mercati europei delle comunicazioni elettroniche, l'Organo di vigilanza ha provveduto ad inviare ai servizi competenti una presentazione finalizzata ad illustrare il ruolo e le competenze dell'Organo medesimo, nonché le attività svolte nel periodo di riferimento.

Inoltre, l'Organo di vigilanza intrattiene regolari rapporti di informazione e aggiornamento reciproci con l'Equality of Access Board britannico.

In data 25 maggio 2009 il Presidente dell'Organo di vigilanza, Prof. Giulio Napolitano, ha incontrato a Londra Himanshu Raja e Jon Furmston, rispettivamente membro del Board, e Direttore dell'Ufficio di vigilanza dell'Equality of Access Board.

Il Prof. Napolitano ha informato i rappresentanti dell'Equality of Access Board in merito all'avvenuto insediamento dell'Organo di vigilanza, il 1° aprile 2009, e all'inizio delle attività.

L'incontro ha consentito di avviare una regolare attività di comunicazione e consultazione reciproca tra i rispettivi Uffici, con frequenti scambi di opinioni e informazioni, che l'Organo di vigilanza intende sviluppare e intensificare nel corso del 2010.

7 | Linee strategiche di intervento per il 2010

1. SCOPO E FINALITÀ

L'Organo di vigilanza si è insediato il 1° aprile 2009. I suoi primi interventi, rivolti alla organizzazione interna del lavoro, hanno consentito di rendere immediatamente 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 programmare 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 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 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, si procederà all'esame e all'elaborazione di dati e informazio-

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

ni attinenti alle centrali e relative ai servizi retail e wholesale offerti rispettivamente ai clienti finali ed agli operatori, anche ai fini di più approfondite valutazioni dell'OdV circa la trasparenza dei piani di qualità e di sviluppo della rete fissa di accesso.

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, anche al fine di esprimere indicazioni e suggerimenti volti 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 infrastrutture di rete.

Particolare attenzione sarà posta, poi, 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.

Considerata, quindi, 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, particolare rilievo assume la pubblicazione della prima Relazione Annuale, che verrà presentata nel corso di un seminario organizzato alla presenza dei principali *stakeholder* dell'Organo di vigilanza, mentre proseguirà la redazione delle Relazioni Trimestrali, secondo i termini e le modalità di cui al Gruppo di Impegni n. 7.

È, 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 monitoraggio interno sulla vigilanza degli Impegni, così come gli organismi creati dagli Impegni, OTA Italia e Comitato NGN, ricercando un ampliamento delle attività istituzionali internazionali verso la Commissione europea e dei rapporti con gli organi omologhi come l'Equality of Access Board.

Sarà anche consolidato il proficuo rapporto instaurato con gli operatori, che ha consentito, sinora, di acquisire elementi conoscitivi utili e di stimolo 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 completato da alcune tabelle che, per ogni singolo Impegno, sintetizzano i principali adempimenti che Telecom Italia deve assicurare nel corso del 2010.

2. LINEE DI AZIONE

Gruppo di Impegni n.1

- | | |
|--|---|
| Fatti salienti del 2010 | <ul style="list-style-type: none">• <i>Entrata in esercizio del Nuovo Processo di Delivery</i> |
| Attività dell'Organo di vigilanza | <ul style="list-style-type: none">• <i>Verifica del rispetto delle date di avvio della disponibilità del Nuovo Processo di Delivery</i>• <i>Verifica del rispetto delle scadenze e della disponibilità delle interfacce per gli operatori che aderiranno alle nuove regole</i>• <i>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</i>• <i>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)</i> |

Gruppo di Impegni n.2

- | | |
|--|---|
| Fatti salienti del 2010 | <ul style="list-style-type: none">• <i>Predisposizione del nuovo piano di incentivazione del personale di Open Access e Wholesale e adeguamento del Codice Comportamentale</i> |
| Attività dell'Organo di vigilanza | <ul style="list-style-type: none">• <i>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</i>• <i>Verifica circa l'entrata in esercizio e l'operatività del nuovo modulo formativo per il personale di Open Access</i>• <i>Integrazione del Codice Comportamentale ai sensi della Determinazione n. 21/2009 di chiusura del procedimento n. S02/09</i>• <i>Monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei dettami del Codice Comportamentale</i>• <i>Analisi di verifica delle indagini relative alla misurazione della soddisfazione degli operatori</i> |

Gruppo di Impegni n.3

- | | |
|--|--|
| Fatti salienti del 2010 | <ul style="list-style-type: none">• <i>Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009</i> |
| Attività dell'Organo di vigilanza | <ul style="list-style-type: none">• <i>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</i>• <i>Verifica di eventuali ulteriori necessità che si dovessero palesare nel corso dell'anno da parte degli OLO e delle funzioni Retail di Telecom Italia</i> |

Gruppo di Impegni n.4

- Fatti salienti del 2010**
- Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia – OLO concluso a luglio 2009
 - Ampliamento del numero degli indicatori relativi al nuovo processo di Delivery
- Attività dell'Organo di vigilanza**
- Redazione di report di tendenza su tutti gli indicatori previsti nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3
 - Eventuali interventi da parte dell'Organo di vigilanza per approfondire tematiche legate ad indicatori fuori obiettivo

Gruppo di Impegni n.5

- Fatti salienti del 2010**
- Realizzazione di un nuovo piano di azioni per la Qualità della Rete 2010
- Attività dell'Organo di vigilanza**
- Analisi dei piani di azione proposti da Telecom Italia in continuità rispetto a quanto svolto nel corso del 2009
 - Monitoraggio e verifica dei risultati e degli avanzamenti dei piani
 - 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 n.6

- Fatti salienti del 2010**
- Piano di azioni per lo Sviluppo della Rete 2010
- Attività dell'Organo di vigilanza**
- Verifica dell'avanzamento del piano rispetto al documento di programmazione
 - 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
 - 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 n.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 transfer charge
- 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 n.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**
- Monitoraggio dell'offerta di Telecom Italia relativa all'accesso alle infrastrutture passive ed alla condivisione di infrastrutture
 - Monitoraggio e valutazione interna delle attività del Comitato NGN Italia

Gruppo di Impegni n.10

- Fatti salienti del 2010**
- Avvio delle attività e prime decisioni di OTA Italia
- Attività dell'Organo di vigilanza**
- Monitoraggio delle attività del Comitato OTA Italia
 - Organizzazione di incontri periodici tra Organo di vigilanza ed OTA Italia per il confronto tra le rispettive esperienze ed attività

Gruppo di Impegni n.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 n.12

- Fatti salienti del 2010**
- Invio all'Organo di vigilanza delle segnalazioni trimestrali
- Attività dell'Organo di vigilanza**
- Monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni
 - Monitoraggio delle attività avviate con il piano di azioni elaborato da Telecom Italia per ridurre il fenomeno dei servizi non richiesti

Gruppo di Impegni n.13

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

Gruppo di Impegni n.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

- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti nell'attuazione del piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze
- Verifica dell'effettiva applicazione del modello conciliativo paritetico alle Camere di Commercio
- Verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il management di ERA
- 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

3. CALENDARIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI DAGLI IMPEGNI NEL 2010

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

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
		<p>31 marzo 2010 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</p>			

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

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
					<p>30 giugno 2010 Indagine sulla soddisfazione degli operatori: prima sessione (*)</p>

(*) indagine che Telecom Italia ha volontariamente previsto di effettuare

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

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
<p>31 gennaio 2010 Rilascio IT del KPI 4</p>		<p>31 marzo 2010 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</p>			<p>30 giugno 2010 Rilascio IT del KPI 1 - KO Rete/Coda Unica + Completamento del KPI 2 Assurance Fonia</p>

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

31 dicembre 2010

Indagine sulla
soddisfazione degli
operatori: seconda
sessione (*)

(*) indagine che Telecom Italia ha volontariamente previsto di effettuare

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

30 settembre 2010

Rilascio IT del KPI 1
- Delivery Broadband
Asimmetrico: % OL
espletati a data
appuntamento e
DAD + KPI 2
Assurance
Broadband
Asimmetrico e
Simmetrico

30 novembre 2010

Rilascio IT del KPI 1
- Delivery
Broadband
Asimmetrico: % OL
espletati entro 20
gg solari + Delivery
Broadband
Simmetrico

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

4) Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di dicembre 2009 + Report Trimestrale IV Q 2009	28 febbraio 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di gennaio 2010 + Report Annuale 2009	31 marzo 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di febbraio 2010	30 aprile 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di marzo 2010 + Report Trimestrale del I Q 2010	31 maggio 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di aprile 2010	30 giugno 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di maggio 2010

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

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2010 Report avanzamento IVQ09 sulla Qualità della Rete	28 febbraio 2010 Relazione Annuale 2009 sulla Qualità della Rete	31 marzo 2010 Pianificazione IIQ10 sulla Qualità della Rete	30 aprile 2010 Report avanzamento IQ10 sulla Qualità della Rete		30 giugno 2010 Pianificazione IIIQ10 sulla Qualità della Rete

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

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2010 Report avanzamento IVQ09 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	28 febbraio 2010 Relazione Annuale 2009 sullo Sviluppo della Rete	31 marzo 2010 Pianificazione IIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	30 aprile 2010 Report avanzamento IQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		30 giugno 2010 Pianificazione IIIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)

7) Istituzione di un Organo di vigilanza

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
	28 febbraio 2010 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - IV Q 2009			31 maggio 2010 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - I Q 2010	

8) Integrazione della contabilità regolatoria di Telecom e determinazione dei transfer charge

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Entro 4 mesi dall'approvazione dei modelli da parte dell'Autorità Implementazione e comunicazione all'Autorità dei contratti di servizio con l'indicazione del transfer charge e dell'evidenza contabile separata relativa ad Open Access					

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
31 luglio 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di giugno 2010 + Report Trimestrale del II Q 2010	31 agosto 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di luglio 2010	30 settembre 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di agosto 2010	31 ottobre 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di settembre 2010 + Report Trimestrale del III Q 2010	30 novembre 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di ottobre 2010	31 dicembre 2010 Invio del Report Mensile relativo al mese di novembre 2010

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
31 luglio 2010 Report avanzamento IIQ10 sulla Qualità della Rete		30 settembre 2010 Pianificazione IVQ10 sulla Qualità della Rete	31 ottobre 2010 Report avanzamento IIIQ10 sulla Qualità della Rete		31 dicembre 2010 Pianificazione IQ11 sulla Qualità della Rete

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
31 luglio 2010 Report avanzamento IIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		30 settembre 2010 Pianificazione IVQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	31 ottobre 2010 Report avanzamento IIIQ10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		31 dicembre 2010 Pianificazione IQ11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	31 agosto 2010 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - II Q 2010			30 novembre 2010 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza - III Q 2010	

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

9) Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
---------	----------	-------	--------	--------	--------

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

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
---------	----------	-------	--------	--------	--------

11) Divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze vendita

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
---------	----------	-------	--------	--------	--------

12) Obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
---------	----------	-------	--------	--------	--------

31 gennaio 2010

Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti
Consuntivo IV Q 09

30 aprile 2010

Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti
Consuntivo I Q10

13) Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
---------	----------	-------	--------	--------	--------

14) Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
---------	----------	-------	--------	--------	--------

31 gennaio 2010

Informativa semestrale relativa ai risultati conseguiti col Piano per la riduzione delle Istanze di conciliazione
Il semestre 2009

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

31 luglio 2010

Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti
Consuntivo II Q10

31 ottobre 2010

Report sulla segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti
Consuntivo III Q10

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

31 luglio 2010

Informativa semestrale relativa ai risultati conseguiti col Piano per la riduzione delle Istanze di conciliazione
I semestre 2010

8

Glossario

Glossario

ADSL	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i>
AGCM	<i>Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato</i>
AGCom	<i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i>
BT	<i>British Telecom</i>
Co.Re.Com.	<i>Comitati Regionali per le Comunicazioni</i>
CNCU	<i>Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti</i>
CPS	<i>Carrier Pre-Selection</i>
CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
CS	<i>Carrier Selection</i>
CVP	<i>Canale Virtuale Permanente</i>
DAC	<i>Data Attesa Consegna</i>
DAD	<i>Data Appuntamento Desiderato</i>
DSLAM	<i>Digital Subscriber Line Access Multiplexer</i>
EAB	<i>Equality of Access Board</i>
EA0	<i>Equality of Access Office</i>
EoI	<i>Equivalence of Input</i>
EoO	<i>Equivalence of Output</i>
ERA	<i>Equivalence and Regulatory Affairs</i>
FTTB	<i>Fiber To The Building</i>
FTTH	<i>Fiber To The Home</i>
FOTP	<i>Fiber To The Premises</i>
IOG	<i>Independent Oversight Group</i>
IPTV	<i>Internet Protocol Television</i>
ISDN	<i>Integrated Services Digital Network</i>
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
KPO	<i>Key Performance Objective</i>
LA	<i>Linea Attiva</i>
LNA	<i>Linea Non Attiva</i>
NGAN	<i>Next Generation Access Network</i>
NGN	<i>Next Generation Network</i>
NPD	<i>Nuovo Processo di Delivery</i>
NWS	<i>National Wholesale Services</i>
MBO	<i>Management By Objectives</i>
OA	<i>Open Access</i>
OdV	<i>Organo di vigilanza</i>
Ofcom	<i>Office of Communications</i>
OLO	<i>Other Licensed Operators</i>
OR	<i>Offerta di Riferimento</i>
OTA	<i>Office of the Telecommunications Adjudicator</i>
POTS	<i>Plain Old Telephone Service</i>
PSTN	<i>Public Switched Telephone Network</i>
SA	<i>Shared Access</i>
S/HDSL	<i>Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SPM	<i>Significativo Potere di Mercato</i>
UA	<i>Unità Abitativa</i>
UI	<i>Unità Immobiliare</i>
ULL	<i>Unbundling del Local Loop</i>
WLR	<i>Wholesale Line Rental</i>

Stampato su carta riciclata 100%



