

ALLEGATO B ALLA DELIBERA N. 482/11/CONS

CONSULTAZIONE PUBBLICA SU MISURE SPECIFICHE AI SENSI DELL'ART.61, COMMA 6, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003 N.259, E VERIFICA DEI DATI RELATIVI AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERSALE FORNITI DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A.

1. L'Autorità ha rilevato il carattere perdurante dell'inadempimento della società Telecom Italia S.p.A, relativamente al conseguimento degli obiettivi di qualità per il tempo di riparazione dei malfunzionamenti nell'ambito del Servizio Universale nel triennio 2007-2009, come evidenziato nella tabella successiva, per cui ha ritenuto di avviare, ai sensi dell'art. 61, comma 6, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, un procedimento atto ad individuare misure specifiche per favorire il rispetto dei suddetti obiettivi di qualità da parte della società Telecom Italia e verificarne il raggiungimento.

Indicatore	obiect. 2007	risult. 2007	obiect. 2008	risult. 2008	obiect. 2009	risult. 2009
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	59 ore	54 ore	54 ore	57 ore	48 ore	52 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	133 ore	140 ore	133 ore	145 ore	125 ore	139 ore
Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	86%	88%	87%	88%	92%	88,7%

2. L'Autorità ritiene che le criticità accertate all'atto dell'avvio del procedimento oggetto del presente provvedimento con riferimento alle annualità 2007-2009, ancorché ridotti, siano proseguite anche per l'annualità 2010, essendo stati conseguiti, per i tre relativi indicatori, i risultati riassunti nella successiva tabella.

Indicatore	obiettivi 2010	risult. 1° sem. 2010	risult. 2° sem. 2010	Risultati 2010
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	47 ore	47 ore	48 ore	47 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	125 ore	107 ore	105ore	106 ore
Percentuale delle riparazioni. completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	91,8%	91,1%	91,5%

D1: si condivide l'analisi sopra illustrata ?

3. Si propone che la società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 61, comma 6, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, per il primo semestre del 2012, attui le misure specifiche per il miglioramento della qualità della manutenzione correttiva della rete d'accesso indicate nel successivo Allegato 1.
4. L'Autorità si riserva di rimodulare ed integrare o eventualmente prorogare, con successivo provvedimento, le predette misure, sulla base dell'analisi dei risultati conseguiti nel 2011 e nel primo semestre 2012, sia per gli indicatori di qualità del servizio universale, relativi alla manutenzione correttiva, che per gli ulteriori specifici dati previsti dalle misure.

D2: si condividono le misure specifiche proposte, il loro periodo di validità e relativa eventuale estensione ?

5. I risultati per il triennio 2011-2013 dichiarati annualmente da Telecom Italia S.p.A. saranno sottoposti a verifica e certificazione da parte di un soggetto indipendente specializzato nella valutazione dei sistemi di qualità aziendali.
6. Il soggetto indipendente certificherà la validità dei risultati annuali conseguiti da Telecom Italia, per quanto attiene gli indicatori di qualità del Servizio Universale, e la congruenza di quanto indicato nella relativa relazione di accompagnamento,

nonché, ove applicabile, quella dei risultati conseguiti nell'ambito delle misure specifiche relative al processo di miglioramento della qualità della manutenzione correttiva.

7. Il soggetto indipendente deve possedere i seguenti requisiti: i) avere una competenza pregressa di almeno 5 anni nella certificazione di sistemi di qualità e nella valutazione dei risultati conseguiti; ii) non essere un operatore di comunicazioni elettroniche; iii) operare in maniera indipendente rispetto agli operatori di comunicazioni elettroniche; iv) avere una ampia esperienza nei rapporti con gli operatori del settore per la definizione e valutazione dei sistemi di qualità; v) disporre degli strumenti che gli consentano di svolgere tutti i compiti previsti dal presente provvedimento rispettando le tempistiche previste dallo stesso.
8. Ai fini della sussistenza del requisito dell'indipendenza di cui al comma 3, lettera iii), il soggetto indipendente non deve essere in rapporto di controllo o di collegamento, ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile nonché dell'articolo 43, comma 15 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, con gli operatori di comunicazioni elettroniche.
9. Ai fini dell'individuazione del soggetto indipendente, l'invito per la manifestazione d'interesse da parte dei soggetti interessati in possesso dei requisiti di cui ai precedenti commi 3 e 4, viene pubblicato con avviso sul sito web dell'Autorità e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana entro 30 giorni dalla pubblicazione della presente delibera. Nella manifestazione di interesse, va specificata l'eventuale partecipazione di altri soggetti terzi e i loro rispettivi ruoli. Comunque, anche tali soggetti devono possedere i requisiti di cui ai precedenti comma 3, punti ii) e iii) e comma 4.
10. L'Autorità, a seguito della ricezione delle manifestazioni di interesse, avvierà le più opportune procedure per la scelta e la designazione del soggetto indipendente.
11. Il soggetto indipendente opera in base agli indirizzi formulati dall'Autorità, con la supervisione ed il coordinamento da parte della Direzione Tutela dei Consumatori.

D3: si condivide la proposta sopra illustrata di assegnare ad un soggetto indipendente la verifica delle informazioni e dei dati forniti dalla società Telecom Italia S.p.A. relativi al rispetto degli obblighi di servizio universale ?

Allegato 1

MISURE SPECIFICHE, AI SENSI DELL'ART.61, COMMA 6, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003 N.259, PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA MANUTENZIONE CORRETTIVA DELLA RETE D'ACCESSO DI TELECOM ITALIA S.P.A., NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO UNIVERALE.

1. Reporting dei risultati di qualità conseguiti sugli indicatori della maintenance correttiva

Il rilascio dei risultati conseguiti da Telecom Italia S.p.A. in relazione ai tre indicatori concernenti il tempo di riparazione dei guasti, secondo i criteri generali dell'attuale normativa sulla qualità del Servizio Universale (ossia su base semestrale), appare inadeguato per una tempestiva analisi dell'andamento della qualità della *maintenance* correttiva e l'individuazione di eventuali rimedi correttivi, in caso di risultati negativi, allo scopo di conseguire gli obiettivi preposti.

In proposito Telecom Italia S.p.A. ha dichiarato che gli indicatori sul tempo di riparazione dei malfunzionamenti vengono rilevati – a partire da gennaio 2010 – mensilmente.

Misura n.1 - TRASPARENZA DEI RISULTATI

Fornire mensilmente i risultati conseguiti sui 3 indicatori¹ relativi ai tempi di riparazione dei malfunzionamenti e il conseguente aggiornamento della proiezione annua del risultato.

Tali informazioni dovranno essere inviate all'Autorità non più tardi della fine del mese successivo al mese di riferimento.

2. Investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva.

Telecom Italia S.p.A. ha fornito, nel corso delle varie audizioni e delle note di riscontro alle richieste di informazioni dell'Autorità, i dati sugli investimenti rispettivamente in progetti/programmi di miglioramento della manutenzione preventiva e della manutenzione correttiva della propria rete², con particolare riferimento al *forecast* per

¹ Ossia:

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

² Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata.

le annualità 2009-2010-2011 e a quanto effettivamente investito nelle annualità 2009-2010.

Dall'analisi di tali dati si riscontra che il rapporto tra i predetti investimenti in manutenzione correttiva e in manutenzione preventiva nel 2009 è stato del 9%, mentre nel 2010 è aumentato al 12%. A livello di *forecast*, tale rapporto, nel 2011, è previsto nella misura del 14%, sintomo di una maggiore attenzione alla manutenzione correttiva, in relazione alla pur sempre preponderante importanza data alla manutenzione preventiva. L'Autorità ritiene necessario mantenere questo trend costante nel tempo.

Misura n.2 - INVESTIMENTI

Effettuare investimenti in manutenzione correttiva. nel primo semestre 2012, di entità non inferiore alla media di quelli pianificati per ciascun semestre 2011.

3. Guastabilità ripetuta delle linee usate per fonia.

In base ai dati forniti da Telecom Italia S.p.A.³, si è riscontrato un sostanziale miglioramento (ossia una diminuzione) dell'andamento del tasso di guastabilità ripetuta (cioè di un secondo guasto manifestatosi entro 30 giorni dalla risoluzione del primo) on field per le linee RTG, tra il biennio 2008-2009 ed il primo semestre 2010, nel corso del quale il valore conseguito è stato in linea con quanto previsto per l'intera annualità 2010.

Il miglioramento riscontrato tra il risultato conseguito nel biennio 2008-2009 e quello del primo semestre 2010 è stato, in particolare, del 21%.

Considerando che il target per il 2010 è stato conseguito, almeno per il primo semestre, si ritiene sostenibile la previsione ed il conseguimento, per il primo semestre 2012, di un obiettivo di tasso di guastabilità ripetuta migliorativo rispetto a quello del 2010.

Misura n.3 – GUASTI RIPETUTI

Conseguire, per il primo semestre 2012 un tasso di guastabilità ripetuta on field per le linee RTG migliore almeno del 10% rispetto al risultato conseguito nel primo semestre 2010

4. Miglioramento della qualità delle banche dati degli elementi di rete.

Nel paragrafo 5.2 del Capitolo 5, dedicato alla Qualità della Rete Fissa, nell'ambito degli impegni sottoscritti da Telecom Italia sulla rete di accesso ed approvati con delibera n. 718/08/CONS, Telecom Italia si è impegnata a presentare e realizzare piani

³ Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata.

tecnici relativi anche al miglioramento della qualità delle banche dati relative alla consistenza e all'utilizzo degli elementi della rete di accesso;

Il piano tecnico di miglioramento della qualità delle banche dati relative alla consistenza e all'utilizzo degli elementi della rete di accesso è descritto nel contesto dei generali piani tecnici annuali relativi alla qualità della rete fissa sia per il 2010 che per il 2011.

Il piano si basa su otto principali attività: 1) Miglioramento Blindatura; 2) Qualità del Dato – piattaforma Amica; 3) ampliamento e potenziamento del sistema di monitoraggio; 4) Bonifiche; 5) Reconciliation; 6) Accelerazione allineamento – Sistema Twister; 7) Carotaggio, 8) Analisi dei dati presenti in banca dati e creazione di regole.

Di queste sono direttamente riferibili ad un processo di miglioramento della *maintenance* correttiva le attività di cui ai punti 2), 6), 7) e 8).

Si ritiene molto significativo che la società riporti più frequentemente e più dettagliatamente su tali specifici piani di miglioramento.

Telecom Italia S.p.A. ha fornito i risultati 2010 e gli obiettivi 2011, in relazione alla georeferenziazione e alla certificazione degli elementi della rete di accesso (armadi e box) inseriti nelle banche dati⁴.

Telecom Italia ha georeferenziato la quasi totalità degli armadi e dei box.

L'Autorità ritiene che come obiettivo nel 2012 si debba arrivare al 100%.

Per quanto riguarda la certificazione, l'Autorità ritiene che anch'essa per gli armadi debba arrivare al 100% mentre per i box (molto più numerosi) si ritiene ragionevole una percentuale del 10%.

Si ritiene quindi fondamentale che Telecom Italia S.p.A. non deroghi dagli obiettivi di georeferenziazione e certificazione degli elementi di rete autonomamente fissati per il 2011.

Misura n.4 - DOCUMENTAZIONE E CERTIFICAZIONE DEGLI ELEMENTI DI RETE

Produrre una reportistica semestrale su stato di avanzamento e *milestones* conseguite delle seguenti attività:

- Qualità del Dato – piattaforma Amica;
- Accelerazione allineamento – Sistema Twister;
- Carotaggio;
- Analisi dei dati presenti in banca dati e creazione di regole.

⁴ Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata..

Per il primo semestre 2012 conseguire i seguenti obiettivi:

- 1) mantenere il risultato di georeferenziazione del 100% degli armadi conseguito nel 2010;
- 2) certificare il 100% degli armadi;
- 3) georeferenziare il 100% dei box;
- 4) certificare il 10% dei box.

5. Miglioramento dei processi di *assurance* (diagnosi ed intervento).

Nel paragrafo 5.2 del Capitolo 5, dedicato alla Qualità della Rete Fissa, nell'ambito degli impegni sottoscritti da Telecom Italia sulla rete di accesso ed approvati con delibera n. 718/08/CONS, Telecom Italia si è impegnata a presentare e realizzare piani tecnici relativi al miglioramento dei processi di diagnosi e intervento, anche mediante l'utilizzo di sistemi informatici innovativi.

Il piano tecnico di miglioramento dei processi di diagnosi e intervento è descritto nel contesto dei generali piani tecnici annuali relativi alla qualità della rete fissa sia per il 2010 che per il 2011.

Il progetto, avviato nel 2009 e proseguito nel 2010, prevede l'implementazione di un sistema integrato per la gestione della forza lavoro delle strutture di front end e back office dei call center (WFM ASO⁵).

I benefici attesi dall'esercizio di tale intervento sono rappresentati dalla gestione dell'intero perimetro ASO mediante un'unica piattaforma di WFM integrata, mantenendo le necessarie interconnessioni con tutti gli applicativi utilizzati nello svolgimento delle attività di *assurance*.

Entro il 30 settembre 2011 è prevista, da parte di Telecom Italia S.p.A., l'effettuazione del collaudo, delle prove in campo e la messa in esercizio della piattaforma, sia nella versione *basic* che in quella *advanced*.

Misura n.5 – INTEGRAZIONE DEI PROCESSI DI DIAGNOSI ED INTERVENTO

Fornire una reportistica trimestrale sugli effetti in termini di miglioramento dei processi di intervento e diagnosi osservati in seguito all'entrata in esercizio della nuova piattaforma.

6. Progetti *Skill Routing e Back-Office Distribuito*.

⁵ *Workforce Management Assurance Service Operation*

Telecom Italia S.p.A. ha comunicato che, al fine di migliorare le prestazioni delle attività di diagnosi e migliorare i tempi di riparazione dei malfunzionamenti sono stati messi in campo due specifici progetti denominati *Skill Routing* e *Back Office Distribuito*. Tali progetti sono tipici della componente *retail* e non sono inclusi nel generale piano tecnico annuale relativo alla qualità della rete fissa, previsto dagli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS.

Il progetto *Skill Routing* prevede l'istradamento delle chiamate *inbound* del 191.2 e del 187.2 in funzione dello *skill* dell'operatore (competenze possedute e territorio di appartenenza), con l'obiettivo di garantire l'indirizzamento della chiamata verso l'operatore più idoneo, migliorando la *customer satisfaction* dei clienti e riducendo le chiamate ripetute.

Il progetto è entrato in esercizio dal 18 gennaio 2011 per il 191.2 (assistenza clientela business) e risulta in fase di sperimentazione per il 187.2 (assistenza clientela consumer).

Il progetto "*Back Office Distribuito (BOD)*" è finalizzato ad aumentare il numero delle "*one call solution*" diminuendo i tempi di attraversamento dei cartellini di guasto da distribuire alle funzioni operative sul campo.

Il BOD prevede di gestire on-line con il cliente, durante la prima chiamata, tutta una serie di prove e processi di diagnosi precedentemente realizzati in "differita" da back-office.

La fase di roll-out del progetto è stata realizzata nel maggio del 2010.

Tanto lo *Skill Routing* che il BOD ottimizzano la gestione della forza lavoro dedicata all'assistenza da remoto e migliorano la copertura delle curve di traffico.

Telecom Italia ha fornito i valori delle percentuali di "*one call solution*" conseguite nel corso del 2009 e del 2010⁶.

Dall'analisi di tali risultati si evince che il numero di "*one call solution*" è aumentato, dal 2009 al 2010, di circa il 50%, per effetto soprattutto del progetto "*Back Office Distribuito*".

Si ritiene che tale trend migliorativo possa consolidarsi nel primo semestre 2012, anche per effetto dell'entrata in esercizio del progetto "*Skill Routing*", con un miglioramento almeno del 25% rispetto al 2010 (ossia pari almeno alla metà dell'aumento registrato nel 2010).

Misura n.6 – ONE CALL SOLUTION

⁶ Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata..

Conseguire, nel corso del primo semestre 2012, una percentuale di “one call solution” superiore almeno del 25% al risultato conseguito nel 2010.

7. Indice di *Overall Customer Satisfaction*.

Telecom Italia S.p.A. ha fornito i risultati (in una scala da 1 a 10) dell'indice di *overall customer satisfaction* per l'*assurance* inerente al servizio fonia, per le annualità 2008-2009-2010⁷.

Dall'analisi di tali risultati si evince un progressivo miglioramento dell'indice, in misura del 4,6%, passando dal 2008 al 2009, e del 7,4% passando dal 2009 al 2010.

A tale miglioramento sembra aver contribuito, in misura sostanziale, anche il predetto progetto “*Back Office Distribuito*”.

Si ritiene sostenibile un ulteriore aumento del 5% del valore dell'indice nel primo semestre 2012 rispetto al 2010, sostanzialmente in linea con il predetto trend.

Misura n.7 – CUSTOMER SATISFACTION

Conseguire, nel corso del primo semestre 2012, un valore dell'indice di *overall customer satisfaction* per l'*assurance* inerente al servizio fonia superiore almeno del 5% al valore conseguito nel 2010.

8. Formazione e addestramento.

Telecom Italia ha fornito i dati relativi all'attività formativa del personale operativo, con particolare riferimento alle attività di front-end, di diagnosi e gestione del guasto da remoto (back office) e di intervento on-field⁸.

Gli strumenti messi in campo per rafforzare le competenze delle risorse, variano dalla tradizionale formazione d'aula, al training on-the-job, all'e-learning e alla messa a disposizione di sistemi *knowledge based*.

I dati forniti, relativi a tali attività di formazione e addestramento, sono relativi alla percentuale di ore-lavoro disponibili dedicate alla formazione, suddivise per personale di *front-end* e *back-office* e per personale che lavora *on-field*, per le annualità 2008-2009-2010 e come previsione 2011.

⁷ Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata.

⁸ Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata.

Telecom Italia ha anche stimato la percentuale di risorse *on-field* che, grazie alle attività di formazione realizzate, possiedono uno *skill* elevato.

Telecom Italia ha dichiarato altresì che la riduzione del tasso di guasto è attuata con interventi di manutenzione preventiva e bonifica su quelle parti della rete (cavi, armadi, permutatori) più soggette a guasti, ma i cui guasti sono i più semplici da individuare e riparare. Crescono percentualmente, perciò, le tipologie di guasti più complessi, che comportano tempi di intervento più lunghi.

Per diminuire tali tempi si ritiene fondamentale adoperare personale competente e di *skill* adeguato e, quindi, aumentare (o almeno mantenere ai livelli conseguiti nel 2010) la percentuale delle risorse *on-field* che possiedono uno *skill* elevato, grazie alle attività di formazione e addestramento.

Misura n.8 – FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Le attività di formazione e addestramento programmate nel corso del primo semestre 2012, devono avere una efficacia tale che, di conseguenza, la percentuale di risorse *on-field* che possiedono uno *skill* elevato sia maggiore o uguale a quella dichiarata al 2010.

9. Azioni di contrasto al fenomeno dei furti di cavi in rame.

La criticità sui tempi di riparazione dei guasti è notevolmente accresciuta dall'aumento dell'incidenza dei furti dei cavi in rame come causa dei guasti, per i quali i tempi sono molto superiori alla media. Nel 2010 il tempo medio di ripristino di questi disservizi è stato indicativamente di circa 10 giorni (240 ore), contro un tempo di riparazione dei guasti, nell'80% dei casi, di 47 ore.

Telecom Italia ha calcolato che i furti verificatisi nel 2010 hanno avuto impatto su circa 50.000 utenti.

Nelle regioni del sud Italia i furti dei cavi in rame hanno registrato una crescita nel tempo segnando una impennata tra il 2009 e il 2010. In tale periodo, infatti, si è passati dai circa 500 casi nel corso del 2009 agli oltre 1700 nel corso del 2010.

Oltre alle doverose denunce all'Autorità Giudiziaria e ad una collaborazione fattiva con le Forze dell'Ordine, nel corso del 2010 Telecom Italia ha messo in campo diverse azioni per contrastare il fenomeno dei furti e mettere in sicurezza gli impianti, la più rilevante delle quali è un sistema di allarme denominato *Securvox*.

Per il 2011 è allo studio un ventaglio articolato di iniziative quali interrimento dei cavi, equipaggiamento dei cavi con il sistema di allerta *Secorvox* e sostituzione con ponti radio dei cavi di alimentazione delle stazioni radio base.

Telecom Italia ha, al riguardo, fornito la stima dell'impegno economico previsto per il 2011⁹.

Si ritiene che gli investimenti dedicati alle attività di interrimento dei cavi possano essere più consistenti ed efficienti se, parallelamente all'interrimento dei cavi in rame si procedesse, ove tecnicamente possibile, alla posa di fibra spenta, nell'ottica di eventuali strategie di *replacement* rame-fibra, nell'ambito del progetto di evoluzione verso la NGAN.

Si ritiene inoltre che Telecom Italia debba fornire circostanziata evidenza della relazione tra investimenti nelle suddette attività di prevenzione e numero di furti subiti.

Misura n.9 – FURTI DI RAME

Fornire, su base semestrale, a partire dal primo semestre 2012, un rapporto dettagliato con evidenza:

- delle iniziative intraprese a prevenzione dei furti, correlate a numero, tipologia, ubicazione e ogni altro dettaglio relativo ai furti subiti e ai tempi di ripristino;
- del trend dei furti, in relazione all'entità degli investimenti operati in prevenzione;
- delle opportunità di integrazione rame-fibra realizzate nell'ambito delle attività di interrimento cavi;
- dell'ammontare degli investimenti effettivamente realizzati a fronte di tali attività di prevenzione, in rapporto all'impegno economico minimo stimato e pianificato, nel periodo di riferimento.

⁹ Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, ai sensi dell'art.3, comma 1, dell'allegato A della delibera n. 217/01/CONS, come integrata e modificata dalla delibera n. 335/03/CONS, che tali dati sono da considerarsi interamente non accessibili e non pubblicabili, in quanto di natura riservata..