

Allegato A alla delibera n.21/12/CONS

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 UNIVERSALE

1. *Reporting* dei risultati di qualità conseguiti sugli indicatori della manutenzione 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 manutenzione 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 valore cumulativo.

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.

I progetti di miglioramento della manutenzione correttiva su cui si sono focalizzati gli investimenti della società, riguardano:

- i sistemi a supporto delle attività di *assurance* da remoto (*troubleshooting*, autodiagnosi, indirizzamento per georeferenziazione chiamate e skill routing);
- i sistemi di *Work Flow Management* di assegnazione delle attività di *assurance* e altri sistemi a supporto delle attività di *assurance on field*;
- le dotazioni e strumentazioni per i tecnici *on field*.

Dall'analisi di tali dati si riscontra che gli investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva effettivamente realizzati negli anni 2009 e 2010 sono stati del 10-20% superiori ai relativi *forecast*. L'incremento degli investimenti effettivi dal 2009 al 2010 è stato del 40% circa. Un incremento di eguale entità si riscontra a livello di budget degli investimenti programmati dal 2010 al 2011.

L'Autorità ritiene importante e raccomanda che questo trend di crescita non si esaurisca nel 2012 e che gli investimenti programmati siano effettivamente realizzati.

Misura n.2 - INVESTIMENTI

Fornire, entro febbraio 2012, la descrizione degli investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva effettivamente realizzati nell'anno 2011 e di quelli pianificati per il 2012.

Fornire, entro febbraio 2013, la descrizione degli investimenti in progetti di miglioramento della manutenzione correttiva effettivamente realizzati nell'anno 2012.

Fornire, contestualmente, una relazione su come sono stati distribuiti gli investimenti sui vari principali progetti, nonché una descrizione di eventuali progetti di nuova concezione rispetto a quelli in corso³. La relazione dovrà anche, eventualmente, descrivere i motivi per i quali gli investimenti programmati non dovessero essere stati completamente realizzati.

3. Guastabilità ripetuta delle linee usate per fonia.

In base ai dati forniti da Telecom Italia S.p.A.⁴ 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*

³ Ossia i progetti, in corso, per potenziare e migliorare i sistemi informativi della società a supporto delle attività di manutenzione da remoto e sul campo e quelli per aggiornare le strumentazioni in dotazione dei tecnici che esplicano attività di manutenzione.

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.

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%.

L'Autorità ritiene importante che questo trend di miglioramento sia stato confermato per l'intera annualità 2010 e per il 2011, e raccomanda che non si esaurisca nel 2012.

Telecom Italia S.p.A. ha segnalato una diversità dei criteri di monitoraggio dei guasti ripetuti e di valutazione del relativo tasso, adottati attualmente, rispetto a quelli adottati in precedenza, che porterebbe a rendere difficilmente confrontabili i risultati conseguiti da un'annualità all'altra.

Misura n.3 – GUASTI RIPETUTI

Fornire, entro febbraio 2012, l'entità del tasso di guastabilità ripetuta *on field* per le linee RTG conseguito negli anni 2010 e 2011 e di quello pianificato per il 2012.

Fornire trimestralmente, per il 2012, entro il secondo mese successivo al trimestre in esame, adeguata reportistica sul valore conseguito per tale parametro, nonché il motivo di un eventuale aumento.

Fornire evidenza degli eventuali elementi di diversificazione, per le varie annualità, dei criteri di monitoraggio dei guasti ripetuti e di valutazione del tasso di guastabilità ripetuta *on field* per le linee RTG ed una soluzione che permetta un confronto omogeneo tra i dati delle varie annualità.

4. One Call Solution.

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'istadamento 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 2010⁵.

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*”.

L’Autorità ritiene importante che un ulteriore miglioramento sia stato conseguito per il 2011, e raccomanda che un progressivo *trend* di miglioramento si confermi nel 2012.

Misura n.4 – ONE CALL SOLUTION

Fornire, entro febbraio 2012, il valore della percentuale di “*one call solution*” conseguita nell’anno 2011 e quello pianificato per il 2012.

Fornire trimestralmente, per il 2012, entro il secondo mese successivo al trimestre in esame, adeguata reportistica sul valore conseguito per tale parametro.

Nel caso il risultato conseguito, sia per l’annualità 2011, che per i vari trimestri del 2012, sia negativo rispetto alla percentuale programmata, descrivere anche i motivi del mancato conseguimento dell’obiettivo.

5. 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 2008-2009-2010⁶.

⁵ 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..

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.

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".

L'Autorità ritiene importante che un ulteriore miglioramento sia stato conseguito per il 2011, e raccomanda che un progressivo *trend* di miglioramento si confermi nel 2012.

Telecom Italia S.p.A. evidenzia possibili differenze nei criteri di realizzazione dei vari sondaggi annuali relativi alla valutazione della soddisfazione della clientela e in quelli di misurazione dell'indice di *customer satisfaction*.

Misura n.5 – CUSTOMER SATISFACTION

Fornire, entro febbraio 2012, il valore dell'indice di *overall customer satisfaction* per l'*assurance* inerente al servizio fonia conseguito nell'anno 2011.

Fornire trimestralmente, per il 2012, entro il secondo mese successivo al trimestre in esame, adeguata reportistica sul valore conseguito per tale parametro.

Nel caso il risultato conseguito sia negativo rispetto al valore misurato nel periodo precedente, fornire anche motivata analisi di tale peggioramento.

Fornire una relazione che illustri la metodologia applicata nella realizzazione dei sondaggi e nella costruzione e rilevazione dell'indice di *overall customer satisfaction*⁷, in relazione non solo ai sondaggi previsti per il 2012, ma anche, in caso di significative differenze, a quelli relativi al 2011 e alle annualità precedenti, fino al 2008.

6. 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-field*⁸.

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*.

⁷ Ad esempio, modalità con cui l'indice è costruito, il campione utilizzato, quali siano le domande poste agli intervistati, la periodicità di rilevazione, la società incaricata della stessa, e qualsiasi altra informazione utile non solo all'Autorità ma anche e soprattutto al soggetto indipendente incaricato della verifica dei risultati riportati dalla Società.

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.

I dati forniti, concernenti 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.

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, si raccomanda di accrescere (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.6 – FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Fornire, entro febbraio 2013, evidenza che le attività di formazione e addestramento programmate nel corso del 2012, abbiano avuto una efficacia tale che, di conseguenza, la percentuale di risorse *on-field* che abbiano raggiunto uno *skill* elevato si sia mantenuta maggiore o uguale a quella dichiarata al 2010, fornendo eventualmente una relazione analitica in caso di riduzione.

7. 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 Telecom Italia debba fornire, nei limiti del possibile, evidenza della relazione tra investimenti nelle suddette attività di prevenzione e numero di furti subiti.

Misura n.7 – FURTI DI RAME

Fornire, su base semestrale, a partire dal primo semestre 2012, entro il secondo mese successivo al semestre in esame, un rapporto dettagliato con evidenza:

- di numero, tipologia, ubicazione e ogni altro dettaglio relativo ai furti subiti e ai tempi di ripristino;
- delle iniziative intraprese a prevenzione dei furti e del loro stato di avanzamento;
- del trend dei furti, in relazione all'entità degli investimenti operati in prevenzione;
- la rappresentazione 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..