

**Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Aprile-Giugno 2012**

### Quadro di sintesi

Nel corso del secondo trimestre del 2012, l'Organo di vigilanza (OdV) ha disposto, con la Determinazione n. 12/2012<sup>1</sup>, l'avvio delle attività di verifica circa la corretta applicazione del Sistema di Gestione della Coda Unica nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery. Tali verifiche sono condotte *on field* da parte del personale dell'Ufficio di vigilanza (UdV) presso AOL aziendali dislocate su tutto il territorio nazionale.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 2, si sono tenute due audizioni nel corso delle quali Telecom Italia ha potuto illustrare i consuntivi degli MBO 2011 e le logiche di definizione degli MBO per l'anno 2012, fornendo anche chiarimenti in merito alla nuova metodologia di rilevazione del grado di soddisfazione degli OLO ed illustrando altresì l'attività di formazione del personale condotta nel 2011 e quella pianificata per il 2012.

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 6, l'OdV ha disposto, con la Determinazione n. 10/2012 adottata nel corso del Consiglio del 4 aprile, l'avvio di una attività di analisi dei Piani Tecnici di Telecom Italia per lo sviluppo della rete NGAN: dopo aver sentito in audizione la stessa Telecom in data 3 maggio 2012, l'OdV ha approvato la Determinazione n. 11/2012<sup>2</sup>, con la quale ha invitato l'Operatore a dettagliare maggiormente il processo di pianificazione degli interventi per lo sviluppo della rete di nuova generazione.

In data 5 giugno, l'OdV ha ricevuto una segnalazione da parte dell'Operatore Welcome Italia che lamentava guasti generalizzati su casi di Assurance afferenti a varie aree geografiche e presunti disservizi sul servizio Bitstream asimmetrico nell'area di raccolta di Bari: l'OdV, ricevuta la Relazione Tecnica dell'Ufficio di vigilanza (UdV), ha avviato, con la Determinazione n. 13/2012<sup>3</sup>, adottata nel corso del Consiglio del 18 giugno, l'attività di verifica circa la fondatezza della Segnalazione.

Nel periodo di riferimento, l'OdV e l'AGCom hanno avviato gli incontri di consultazione volti allo scambio reciproco di informazioni sulle attività in corso e sui programmi di lavoro.

Nel corso del periodo considerato, l'OdV ha avuto anche modo di verificare la riorganizzazione di Open Access e della Funzione Wholesale, finalizzata al rafforzamento delle garanzie per gli OLO circa il rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna. Con la nuova struttura gli OLO e le funzioni Retail di Telecom Italia si interfacciano direttamente con le strutture operative ed i sistemi informatici di Open Access.

---

<sup>1</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_12-2012-Vigilanza\\_su\\_accodamento\\_degli\\_ordinativi\\_di\\_lavoro\\_a\\_coda\\_unica.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf)

<sup>2</sup>

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_1\\_11\\_2012\\_Raccomandazioni\\_in\\_ordine\\_ai\\_Piani\\_di\\_sviluppo\\_NGAN.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_1_11_2012_Raccomandazioni_in_ordine_ai_Piani_di_sviluppo_NGAN.pdf)

<sup>3</sup>

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n\\_13\\_2012\\_Avvio\\_attivita\\_istruttoria\\_Welcome.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n_13_2012_Avvio_attivita_istruttoria_Welcome.pdf)

### Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

#### **Gruppo di Impegni n. 1**

*(avvio del Nuovo Processo di Delivery)*

Nel mese di maggio l'OdV ha adottato la Determinazione n. 12/2012<sup>4</sup>, che dispone l'avvio delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "coda unica" nell'ambito del NPD. *(per ulteriori approfondimenti si veda l'apposito paragrafo nel seguito).*

Dall'avvio del NPD, gli ordinativi sul servizio Bitstream registrati sono stati circa 300.000 (160.000 dei quali registrati nel corso del 2012). Gli Ordinativi di Lavoro transitati in coda unica e chiusi positivamente sono stati 1.249 (dati aggiornati al 31 maggio 2012).

Per quanto riguarda l'adesione ai servizi ULL e WLR su NPD, mentre Fastweb ha formalmente confermato l'adesione entro il mese di luglio, Wind, Vodafone e TeleTu hanno procrastinato l'adesione, che dovrebbe comunque avvenire entro ottobre.

#### **Gruppo di Impegni n. 2**

*(istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale)*

In data 3 maggio 2012 si è tenuta una audizione avente ad oggetto l'illustrazione degli MBO 2012 per il management di Telecom Italia ed un resoconto sui consuntivi degli MBO 2011. Telecom Italia ha esposto all'OdV l'architettura generale del sistema di incentivi previsto; in particolare, sono stati illustrati gli obiettivi correlati agli Impegni, quali per esempio quelli legati alla *Customer Satisfaction OLO*, alla parità di trattamento ed alla qualità della rete.

Il 18 giugno si è tenuta un'altra audizione nel corso della quale l'Azienda ha fornito taluni chiarimenti sul sistema di incentivazione manageriale 2012 e sulla nuova metodologia di rilevazione della soddisfazione degli OLO (richiesti dall'OdV nel corso del precedente incontro del 3 maggio) ed ha illustrato l'attività di formazione del personale condotta nel 2011 e quella pianificata per il 2012.

In particolare, nel mese di giugno è stata completata la formazione del personale di assistenza tecnica finalizzata al raggiungimento di una sempre maggiore consapevolezza delle regole e dei vincoli derivanti in capo ad Open Access dalle Delibere dell'Autorità e dagli Impegni nella gestione delle relazioni con gli OLO: il personale coinvolto è stato di circa 100 persone, per un totale di 300 giornate di formazione.

È stato inoltre completato il Focus Group a cui ha partecipato un campione di tecnici on field di Open Access, mentre è in corso di realizzazione una *videolezione* quale ulteriore strumento formativo sul tema della parità di trattamento.

---

<sup>4</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_12-2012-Vigilanza\\_su\\_accodamento\\_degli\\_ordinativi\\_di\\_lavoro\\_a\\_coda\\_unica.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf)

### **Gruppo di Impegni n. 3**

*(istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM)*

Proseguono gli incontri che il Gruppo di Monitoraggio Impegni dell'Autorità sta tenendo con gli Operatori finalizzati alla definizione del nuovo paniere di indicatori *end to end* che dovrà sostituire l'attuale insieme di KPI. Le proposte finora formulate hanno ricevuto delle richieste di modifica, per cui non si è ancora pervenuti ad un paniere di indicatori condiviso tra tutti gli Operatori; una volta approvati dall'Autorità, l'Organo di vigilanza estenderà ai nuovi KPI le consuete attività di analisi e le verifiche secondo quanto previsto dagli Impegni.

### **Gruppo di Impegni n. 4**

*(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)*

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i rapporti sugli indicatori per i mesi di marzo, aprile e maggio 2012, ed il documento relativo ai dati complessivi del primo trimestre dell'anno. Dalla analisi dei valori risultanti non sono emerse criticità, fatta salva la presenza, su un numero molto limitato di indicatori, di prestazioni leggermente migliori per il segmento di Telecom Italia Retail rispetto agli OLO, dovuta a motivazioni di carattere tecnico.

### **Gruppo di Impegni n. 5**

*(garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso)*

In linea con le scadenze previste dagli Impegni, Telecom Italia ha trasmesso all'OdV il consuntivo di avanzamento al IQ 2012 sulla Qualità della Rete di Accesso ed il programma relativo al IIIQ 2012.

Telecom ha anche comunicato i dati aggiornati al primo trimestre dell'anno del trend di evoluzione delle centrali rispetto ai livelli di qualità programmati, fornito per la fonia e per il broadband, scremando dalla analisi le centrali con un numero di linee inferiori a 1.000 per l'RTG ed a 300 per l'ADSL: si evince come il numero di centrali caratterizzate da un tasso di guasto oltre la soglia "target" sia in diminuzione rispetto alla chiusura del 2011 su entrambi i servizi considerati.

L'OdV ha anche ricevuto da Telecom Italia il documento contenente le informazioni richieste con la Determinazione n. 6/2010 aggiornate al 1Q 2012 relative ai Trouble Ticket ripartiti per causale di guasto suddivisi per aree geografiche, alle percentuali dei guasti ripetuti suddivisi per AOL, alla percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno da segnalazione suddivisi per segmento OLO e Retail ed all'elenco dei DSLAM e MiniDSLAM saturi *(per ulteriori approfondimenti sul tema della saturazione delle centrali si veda il paragrafo apposito nel seguito del documento)*.

### **Gruppo di Impegni n. 6**

*(garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso)*

Nel periodo aprile-giugno 2012, l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i documenti contenenti i valori di consuntivo del primo trimestre del 2012 ed il programma relativo al terzo trimestre del 2012 per quanto riguarda la rete NGAN, la copertura Broadband e le Lottizzazioni.

Nel primo trimestre 2012 si registra un ritardo nelle unità immobiliari raggiunte (*passed*) in primaria, dovuto a problemi di approvvigionamento degli equipaggiamenti di centrale, mentre i consuntivi dei *passed* in secondaria sono superiori al previsto (7.572, 2.572 in più rispetto al programma). Nel IQ 2012 sono stati realizzati i 35 interventi pianificati per la fornitura di servizi fino a 7Mb/s e/o fino a 20 Mb/s, mentre, con riferimento al programma delle lottizzazioni, le Unità Immobiliari collegate sono pari a 17.125, 425 in più rispetto al programma.

Il Piano Tecnico pluriennale 2012-2014 presentato a febbraio prevedeva uno sviluppo della NGAN basato soprattutto sul FTTCab, tecnologia con cui saranno cablate nel 2012 29 delle 30 città previste. L'OdV ha riscontrato, a proposito di detto Piano, una esigenza di maggiore trasparenza informativa; a tale proposito, nel corso del Consiglio del 4 aprile, ha approvato la Determinazione n. 10/2012, che dispone l'avvio di attività di analisi dei Piani Tecnici e delle modalità con le quali Telecom Italia informerà il mercato delle disponibilità di servizi ultrabroadband.

In data 3 maggio 2012, l'OdV ha sentito nel merito in audizione Telecom Italia. L'OdV, nel ritenere non sufficienti le pratiche adottate dall'Operatore storico ai fini del rispetto del principio di trasparenza, ha approvato, nel corso del Consiglio tenutosi nella stessa data, la Determinazione n. 11/2012<sup>5</sup>, con la quale ha invitato Telecom Italia a riformulare, in modo più dettagliato, il processo di pianificazione degli interventi per lo sviluppo della rete di nuova generazione, ed ha raccomandato di rendere disponibili le informazioni relative alla vendibilità del servizio su numeri attivi. A questo proposito, Telecom ha comunicato all'OdV che, in ottemperanza alle richieste contenute nella citata Determinazione, comunicherà le informazioni relative alla associazione armadi-indirizzi per la commercializzazione dei servizi NGAN in tempi coerenti con l'approvazione da parte dell'AGCom delle relative Offerte di riferimento.

### **Gruppo di Impegni n. 8**

*(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)*

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 8, dopo la pubblicazione della Delibera n. 678/11/CONS recante le Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio, si è in attesa dell'invio da parte di Telecom Italia all'AGCom della Contabilità Regolatoria 2011 di rete fissa, invio che dovrà avvenire entro il mese di luglio.

---

5

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_1\\_11\\_2012\\_Raccomandazioni\\_in\\_ordine\\_ai\\_Piani\\_di\\_sviluppo\\_NGAN.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_1_11_2012_Raccomandazioni_in_ordine_ai_Piani_di_sviluppo_NGAN.pdf)

### **Gruppo di Impegni n. 9**

*(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)*

Relativamente ai temi di cui al Gruppo di Impegni n. 9, l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia aggiornamenti in merito alle attività che l'Operatore sta portando avanti, e che nel trimestre di riferimento hanno riguardato essenzialmente:

- la formulazione delle Offerte di Riferimento per i Mercati 4 e 5, proposte all'Autorità;
- la stipula di accordi di sperimentazione tra Telecom e Fastweb per la Colocazione ed il Subloop, con appositi studi di fattibilità condotti sugli armadi.

### **Gruppo di Impegni n. 12**

*(obbligo di segnalazione dell'attivazione dei servizi non richiesti)*

Telecom Italia ha inviato all'OdV il documento contenente i dati del primo trimestre del 2012 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access: nel periodo considerato non sono state registrate segnalazioni.

### Le segnalazioni degli Operatori alternativi

#### **Segnalazione S01/12 – Welcome Italia / Segnalazione di gravi disservizi per guasti generalizzati nelle aree di raccolta Bitstream e di disservizi Bitstream**

In data 5 giugno 2012, l'Operatore Welcome Italia ha inviato all'OdV una segnalazione, lamentando presunti gravi e ripetuti disservizi verificatisi nel corso degli ultimi due mesi di aprile e maggio; in particolare, l'Operatore denuncia:

- guasti generalizzati, in relazione a casi di Assurance afferenti a varie aree geografiche riconducibili sovente a malfunzionamenti di apparati aggregatori;
- disservizi sul servizio Bitstream asimmetrico nell'area di raccolta di Bari.

L'UdV ha redatto una Relazione Tecnica nella quale si giudicava la segnalazione come “non generica”; la Relazione, inoltre, indicava la necessità di acquisire ulteriori elementi sui casi segnalati al fine di verificare l'eventuale sussistenza di problematiche circa la corretta attuazione del principio di trasparenza dei piani tecnici per la qualità, ed eventualmente riguardo allo sviluppo della rete fissa di accesso.

A seguito di tale Relazione, l'OdV ha proceduto ad adottare, nel corso del consiglio del 18 giugno, la Determinazione n. 13/2012<sup>6</sup>, che avvia l'attività istruttoria, da concludersi entro 30 giorni salvo proroga motivata, di verifica della fondatezza della Segnalazione, ritenuta non generica né manifestamente infondata.

È stata fissata per il 2 luglio 2012 una audizione con Telecom Italia avente ad oggetto l'analisi delle problematiche legate a tale Segnalazione.

---

6

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n\\_13\\_2012\\_Avvio\\_attivita\\_istruttoria\\_Welcom\\_e.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n_13_2012_Avvio_attivita_istruttoria_Welcom_e.pdf)

### Analisi specifiche

#### Verifiche sulla corretta applicazione del sistema di Coda Unica

L'OdV ha avviato, con la Determinazione n. 12/2012<sup>7</sup>, una analisi sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "coda unica" nell'ambito del NPD. Tale analisi integra le verifiche già svolte nel 2011 sulla "coda unica", focalizzandosi sull'effettivo corretto utilizzo da parte di Open Access delle procedure informatiche deputate alla gestione del processo. L'Ufficio di vigilanza (UdV) è stato incaricato di effettuare controlli a campione presso le sedi operative territoriali di Open Access, per riferirne poi gli esiti all'OdV.

Nel mese di giugno, l'UdV ha avviato le verifiche in oggetto, con una visita presso l'AOL Roma Sud ed una presso l'AOL Friuli Venezia Giulia. Nel corso di tali visite, sono stati analizzati gli Ordinativi di Lavoro che nel 2012 sono entrati in Coda Unica e sono stati successivamente espletati: dalle verifiche effettuate sulle lavorazioni eseguite sino all'attivazione degli impianti non sono emerse irregolarità.

Secondo il programma, le verifiche *on site* si dovrebbero concludere nel mese di luglio.

#### L'analisi sui degni

A seguito della Segnalazione S01/2011 inviata dall'Operatore Welcome per presunte problematiche di saturazione delle centrali di Telecom Italia con riferimento alla erogazione del servizio Bitstream, l'OdV ha invitato Telecom Italia a fornire mensilmente i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement, in coerenza anche con i contenuti della Delibera 105/10/CIR.

L'OdV, nel chiudere con la Determinazione n. 20/2011<sup>8</sup> la Segnalazione S01/2011, ha invitato Telecom Italia a fornire i dati progressivi su base mensile, a far data da aprile 2011, relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement.

In particolare, lo SLA prevede che l'80% dei degni sia riparato entro 50 giorni dalla segnalazione.

Nel periodo luglio 2011 - febbraio 2012, le performance sono sensibilmente migliorate: in particolare, tra ottobre 2011 e marzo 2012 la percentuale di degni riparati entro 50 giorni dalla segnalazione si è mantenuta stabilmente al di sopra del 90%.

Successivamente, si è assistito ad un bimestre (marzo-aprile 2012) di prestazioni in peggioramento, con valori di performance inferiori a quelli previsti dallo SLA.

Il mese di maggio, invece, sembra mostrare una inversione di tendenza: quest'ultimo dato infatti risulta quasi in linea con quello previsto dagli accordi.

<sup>7</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_12-2012-Vigilanza\\_su\\_accodamento\\_degli\\_ordinativi\\_di\\_lavoro\\_a\\_coda\\_unica.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf)

<sup>8</sup>

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_20\\_2011\\_Segnalaz\\_S01\\_2011\\_Chiusura\\_del\\_p\\_ rocedimento.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_20_2011_Segnalaz_S01_2011_Chiusura_del_p_ rocedimento.pdf)



### L'analisi dei KO Wholesale e Retail

Nel 2010 è stato avviato il "Progetto Analisi KO Wholesale", con lo scopo di approfondire le cause di rigetto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale nell'ambito del processo di Delivery utilizzato da Telecom Italia fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD).

Il lavoro svolto ha permesso di individuare le aree di possibili miglioramenti del processo, risultato di cui tenere conto nel processo di introduzione del NPD.

Ad esito della conclusione dell'analisi sui KO Wholesale, l'OdV ha disposto l'avvio di una analisi analoga sulle cause di scarto dei KO in relazione all'offerta dei servizi Retail di Telecom Italia.

Per quanto riguarda gli Ordinativi degli OLO, le linee guida per lo svolgimento dell'analisi delle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale sono contenute nella Determinazione n. 14/2010<sup>9</sup>, approvata dall'OdV nel luglio del 2010. Il progetto è partito analizzando gli Ordinativi di Lavoro distinti per causale emessi dal 1 gennaio 2009 fino al 31 marzo 2010, e chiusi entro il 31 maggio 2010.

Nel corso del Consiglio del 15 dicembre 2010, l'OdV ha approvato con la Determinazione n. 22/2010<sup>10</sup>, la Relazione Finale<sup>11</sup> contenente gli esiti del Progetto e le possibili aree di miglioramento del processo di Delivery. La Determinazione contiene inoltre l'invito a Telecom Italia a predisporre una relazione trimestrale che riporti informazioni atte a consentire all'OdV di valutare i risultati delle attività avviate a seguito dell'analisi.

Con riferimento agli Ordinativi di Lavoro dei clienti Retail di Telecom Italia, la Determinazione n. 5/2011<sup>12</sup> del febbraio 2011, ha disposto l'avvio di una analisi, analoga a quella descritta per Wholesale, da condurre sulle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro Retail per i clienti di Telecom Italia. Tale analisi, che ha considerato tutti gli Ordinativi di Lavoro del 2009, del 2010 e del primo semestre 2011, ha completato il progetto già avviato nel 2010 sul segmento Wholesale. È risultato così possibile effettuare una analisi congiunta dei due segmenti che ha consentito di valutare l'effettiva parità di trattamento interna-esterna in merito alla conduzione del processo di Delivery.

Con la Determinazione n. 26/2011<sup>13</sup> adottata nel corso del Consiglio del 14 dicembre 2011, l'OdV ha pubblicato la relazione finale che illustra gli interventi effettuati ed i risultati conseguiti. Dalla analisi effettuata non sono emersi casi di disparità di trattamento tra gli OL Retail e gli OL Wholesale. Si osserva peraltro una lieve efficienza di processo a favore di Telecom Italia per quanto riguarda il numero di Ordinativi di Lavoro necessari per soddisfare una richiesta del cliente: tale differenza si dovrebbe progressivamente esaurire mano a mano che tutti gli OLO aderiranno al Nuovo Processo di Delivery.

<sup>9</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_14\\_2010.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_14_2010.pdf)

<sup>10</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF)

<sup>11</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a\\_Allegato\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a_Allegato_Determinazione_22_2010.PDF)

<sup>12</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n5\\_2011\\_Analisi\\_KO.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n5_2011_Analisi_KO.pdf)

<sup>13</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n.26.2011\\_Analisi\\_KO\\_Retail\\_Allegato-Light.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.26.2011_Analisi_KO_Retail_Allegato-Light.pdf)

### **Organo di Vigilanza**

Per il segmento Wholesale, Telecom Italia ha fornito il 24 aprile 2012 all'OdV gli avanzamenti delle rilevazioni effettuate riguardo ai KO Rete e KO Cliente del Delivery Bitstream asimmetrico, relativi all'intervallo compreso tra gennaio e dicembre 2012, e chiusi entro dicembre 2011.

Per quanto riguarda il segmento Retail, l'OdV ha ricevuto in data 6 aprile 2012 la comunicazione da parte di Telecom Italia in cui veniva fissato il calendario di fornitura relativo ai report KO relativi alla clientela Retail.

### **Il sistema di preallarme per la segnalazione delle centrali a rischio saturazione ("Semaforo Giallo")**

La predisposizione di un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali in tecnologia ATM prossime alla saturazione (c.d. "Semaforo Giallo") è stata raccomandata a Telecom Italia da parte dell'OdV a seguito della chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream di circa 500 centrali per motivi legati alla saturazione della rete, chiusura evidenziata dagli OLO con la Segnalazione S01/10.

Nel trimestre si è registrato un incremento sia delle centrali ATM in stato di semaforo giallo sia di quelle sature. In particolare, la giacenza delle centrali sature servite da DSLAM ATM 7 Mbit/s ha raggiunto a fine giugno le 147 unità (+107% rispetto al valore registrato ad inizio anno), mentre alla stessa data le centrali in semaforo giallo erano 656 (+28% rispetto al valore del 1° gennaio 2012).

L'incremento è dovuto all'obsolescenza della tecnologia ATM che, a seguito della dichiarazione di fine produzione da parte delle ditte fornitrici di apparati, ha reso indisponibili i materiali necessari agli ampliamenti dei DSLAM.

Dal monitoraggio si evidenzia altresì che delle 147 centrali dichiarate sature, solo 37 (pari al 25%) non hanno disponibili DSLAM in tecnologia Ethernet.

### **Fatti ed altre attività dell'OdV**

- ◆ Nel periodo di riferimento l'OdV e l'AGCom hanno avviato gli incontri di consultazione volti allo scambio reciproco di informazioni sulle attività in corso e sui programmi di lavoro. Nel periodo considerato hanno avuto luogo tre riunioni, nel corso delle quali sono stati definiti gli argomenti che potranno essere oggetto di una analisi comune tra l'Autorità e l'OdV. Un primo tema analizzato ha riguardato la definizione del nuovo paniere degli indicatori di performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.
- ◆ Telecom Italia ha riorganizzato Open Access e la Funzione Wholesale al fine di rafforzare ulteriormente le garanzie per gli OLO circa il rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna. Detta riorganizzazione fa sì che gli OLO e le funzioni Retail di TI si interfaccino direttamente con le strutture operative ed i sistemi informatici di Open Access; i KPI dei tempi di attraversamento risultano conseguentemente corrispondenti. In particolare, è stata attribuita ad Open Access la responsabilità di garantire il processo *end to end* di Delivery ed Assurance dei servizi di accesso a Significativo Potere di Mercato per la clientela OLO.
- ◆ Con la Determinazione n. 8/2012 l'OdV ha approvato, nel corso del Consiglio del 4 aprile, la Relazione Trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro relativa al primo trimestre 2012.