

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Luglio-Settembre 2012**

Quadro di sintesi

Nel corso del trimestre di riferimento, l'Organo di vigilanza (OdV) ha chiuso la Segnalazione S01/2012, avviata con la Determinazione n. 13/2012¹ per un reclamo dell'Operatore Welcome Italia che lamentava guasti generalizzati su casi di Assurance afferenti a varie aree geografiche. A seguito della comunicazione da parte di Telecom Italia di una serie di elementi informativi sollecitati dall'OdV, che chiarivano come nella grande maggioranza dei casi segnalati si trattava di situazioni riconducibili a fattispecie che esulavano dalla rete d'accesso, oppure di casi isolati (cioè non di guasti generalizzati), con la Determinazione n. 16/2012² adottata nel corso della Consiglio del 1° agosto 2012, l'OdV chiudeva la Segnalazione in oggetto, non riscontrando nella condotta di Telecom Italia una violazione degli Impegni.

Con le verifiche effettuate presso le AOL Napoli Ovest e Lombardia Centro sono terminate le visite effettuate dall'Ufficio di vigilanza (UdV) *on site* avviate con la Determinazione n. 12/2012³ finalizzate ad accertare la corretta applicazione da parte di Open Access del nuovo sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro (OL) c.d. a "coda unica" introdotto con il Nuovo Processo di Delivery (NPD). Tali verifiche hanno dato esito positivo, e con la Determinazione n. 17/2012⁴ l'OdV ha disposto la chiusura dell'accertamento in oggetto.

Nel corso del trimestre, l'OdV ha anche ricevuto i consueti rapporti di avanzamento sui temi oggetto di approfondimento quali l'analisi sui KO Wholesale e Retail ed il sistema di preallarme per la segnalazione delle centrali a rischio saturazione ("Semaforo Giallo"). Proprio con riferimento all'analisi sui KO, l'OdV è stato ascoltato dall'Autorità Antitrust nel mese di agosto nell'ambito del procedimento A428 - WIND-FASTWEB/CONDOTTE TELECOM ITALIA.

Per quanto attiene al Gruppo di Impegni n. 1, Telecom Italia ha trasmesso gli aggiornamenti in merito all'avanzamento degli OL espletati sul NPD, con riferimento soprattutto ai servizi bitstream e ULL.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 2, tutto il personale aziendale ha ricevuto tramite una e-mail inviata dall'Amministratore Delegato i codici comportamentali di cui alle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS al fine di innalzare il livello di conoscenza dei temi trattati. E' stata anche predisposta una videolezione quale ulteriore strumento formativo sui temi della parità di trattamento.

L'OdV ha ricevuto i report mensili contenenti le performance degli indicatori di parità di trattamento per i mesi di giugno, luglio e agosto 2012 di cui al Gruppo di Impegni n.4; dai dati non emergono significative criticità, risultandone pertanto un sostanziale rispetto da parte di Open Access dei principi di parità di trattamento tra Telecom Italia e gli altri Operatori.

1

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n 13 2012 Avvio attivita istruttoria Welcom e.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n%2013%202012%20Avvio%20attivita%20istruttoria%20Welcom%20e.pdf)

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D.16-2012_Segnalazione_Welcome_chiusura_istruttoria.pdf

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D.17-2012_Coda_Unica.pdf

Organo di Vigilanza

Con riferimento poi al Gruppo di Impegni n. 5, Telecom Italia ha trasmesso le informazioni richieste con la Determinazione n. 6/2010 aggiornate al IIQ 2012 relative ai Trouble Ticket ripartiti per causale di guasto suddivisi per aree geografiche, alle percentuali dei guasti ripetuti suddivisi per AOL e risolti entro il secondo giorno da segnalazione.

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 6, l'OdV ha richiesto a Telecom Italia, con la Determinazione n. 15/2012, informazioni aggiuntive in merito ai programmi di sviluppo dell'Operatore storico aventi ad oggetto la nuova rete NGAN nell'ottica di una maggiore trasparenza comunicazionale. Telecom Italia ha anche reso noto all'OdV l'avvio della sperimentazione tecnologica di servizi telefonici di base ed innovativi mediante la piattaforma FTTCab.

Nel mese di settembre è terminato il mandato del Board dell'OdV. In data 19 settembre 2012, in prossimità della scadenza del citato mandato, il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, presieduto da Angelo Marcello Cardani, ha ascoltato nel corso di un'audizione i Consiglieri dell'Organo di vigilanza, che hanno illustrato le azioni svolte e i principali risultati conseguiti nel triennio di attività; sono state anche delineate le possibili future tematiche attinenti all'attività di vigilanza sulla parità di accesso alla rete. I componenti dell'OdV hanno quindi ricevuto il ringraziamento espresso dal Presidente Cardani e dai Commissari dell'Autorità per il lavoro svolto ed il contributo fornito nel corso del proprio mandato.

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Nel corso del trimestre di riferimento, l'UdV ha effettuato, come previsto dalla Determinazione n. 12/2012⁵, delle verifiche in merito alla corretta applicazione del nuovo sistema di accodamento degli OL (Coda Unica). Tali verifiche sono state condotte *on site* presso sedi operative territoriali, ed hanno dato un esito positivo (*per ulteriori approfondimenti si veda l'apposito paragrafo nel seguito*).

Al 31 agosto 2012, gli OL Bitstream espletati su NPD sono stati rispettivamente 306.540 per il Bitstream Asimmetrico e 12.584 per il Bitstream Simmetrico. 71.671 sono invece stati gli OL relativi al servizio ULL, mentre il numero dei WLR è trascurabile (di poco superiore ai mille OL).

Con riferimento poi ai lavori condotti nell'ambito del Gruppo di Monitoraggio Impegni dell'AGCom sul tema "Database", Telecom Italia ha fornito all'Autorità le risposte alle richieste di chiarimento formulate dagli OLO in merito agli aggiornamenti del DB Toponomastica prodotti dalla stessa Telecom.

Al 5 settembre 2012, la situazione relativa al numero di OLO aderenti ad NPD è la seguente:

Tipologia di servizio	Numero di OLO aderenti
Bitstream ATM	45
Bitstream Ethernet	8
Easy IP	1
WLR	11
Shared Access	3
ULL	15

Gruppo di Impegni n. 2

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

Nel mese di giugno i codici comportamentali di cui alle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS sono stati inviati elettronicamente tramite e-mail da parte dell'Amministratore Delegato, al personale aziendale, al fine di innalzare il livello di coscienza e conoscenza dei temi trattati.

Inoltre, con riferimento alle Delibere relative alla parità di trattamento, è stato programmato per il quarto trimestre del 2012 un evento di *refresh formativo* rivolto alle risorse delle strutture territoriali di Open Access.

Prosegue il piano di formazione previsto per circa 200 risorse ex National Wholesale confluite in Open Access. La conclusione di questo processo formativo è prevista per la fine del mese di settembre.

E' stata infine predisposta una videolezione quale ulteriore strumento formativo sui temi della parità di trattamento.

⁵ 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)

Sono proseguiti i lavori del Gruppo di Monitoraggio Impegni (GMI) dell’Autorità tesi alla definizione del nuovo paniere di indicatori *end to end* che dovrà sostituire l’attuale insieme di KPI.

Il GMI ha interloquito nel corso di appositi incontri con Telecom Italia e gli OLO: le proposte finora formulate hanno ricevuto talune richieste di modifica da parte di alcuni Operatori, e Telecom Italia ha inviato ad AGCom un documento contenente il proprio contributo in merito a tali richieste.

Una volta approvato il paniere di KPI in oggetto, l’OdV estenderà ai nuovi indicatori 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 giugno, luglio e agosto 2012, ed il documento relativo ai dati complessivi del secondo trimestre dell’anno. I dati confermano i trend evidenziatisi nei mesi precedenti, senza scostamenti significativi.

Complessivamente, se ne può dedurre un rispetto da parte di Open Access dei principi di parità di trattamento tra Telecom Italia e gli altri Operatori: non emergono infatti significative criticità dalla analisi dei dati comunicati; si rileva su un numero limitato di indicatori prestazioni leggermente migliori per il segmento di Telecom Italia Retail rispetto agli OLO, ma ciò risulta spiegabile con motivazioni di carattere tecnico.

Gruppo di Impegni n. 5

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

Telecom Italia ha inviato all’OdV il consuntivo di avanzamento al IIQ 2012 sulla Qualità della Rete di Accesso: nel secondo trimestre sono stati eseguiti 10.796 interventi per la manutenzione preventiva dei sistemi che compongono la rete fissa di accesso (1.568 interventi in più rispetto alla previsione di programma pari a 9.228), mentre gli interventi di bonifica e di riparazione degli armadi riparti linea sono stati inferiori rispetto alle previsioni di programma.

Telecom Italia ha anche trasmesso all’OdV il report di pianificazione per IVQ 2012. E’ stata inoltre pubblicata una revisione del Piano Annuale e del Programma IIIQ per quanto riguarda la revisione ciclica dei pali in rete d’accesso.

Telecom ha comunicato all’OdV i dati aggiornati al IIQ 2012 del trend di evoluzione delle centrali rispetto ai livelli di qualità programmati, fornito per la fonia e per il broadband; l’analisi non ha considerato le centrali con un numero di linee inferiori a 1.000 per l’RTG e a 300 per l’ADSL: il numero di centrali caratterizzate da un tasso di guasto oltre la soglia “target” è in diminuzione rispetto alla chiusura del 2011 sulla fonia, mentre risulta in aumento – seppure in modo contenuto – sull’ADSL.

L’Odv ha inoltre ricevuto da Telecom Italia il documento contenente le informazioni richieste con la Determinazione n. 6/2010 aggiornate al IIQ 2012 relative ai Trouble

Organo di Vigilanza

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 (*si rimanda all'apposito paragrafo sulla saturazione delle centrali per maggiori approfondimenti*).

Gruppo di Impegni n. 6

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

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

Nel secondo trimestre 2012 il numero delle Unità Immobiliari raggiunte (*passed*) in primaria sono superiori al previsto (247.269 contro 194.904 previste), mentre si registra un ritardo sulle Unità Immobiliari *passed* in secondaria (9.833 rispetto alle 10.000 previste). Nei tre mesi considerati sono state aperte alla commercializzazione dei servizi broadband 16 centrali (2 in più del previsto). Con riferimento al programma delle lottizzazioni, le Unità Immobiliari collegate sono pari a 17.906, 594 in meno rispetto al programma, a causa del rallentamento congiunturale che influenza anche il settore edilizio.

A seguito di una apposita audizione tenutasi in data 24 luglio, l'OdV ha richiesto a Telecom Italia, con la Determinazione n. 15/2012, informazioni aggiuntive in merito ai programmi di sviluppo dell'Operatore storico aventi ad oggetto la nuova rete in fibra ottica nell'ottica di una maggiore trasparenza comunicazionale.

Nel corso dello stesso mese di luglio Telecom Italia ha reso noto all'OdV l'avvio della sperimentazione tecnologica di servizi telefonici di base ed innovativi mediante la piattaforma FTTCab a partire dal mese di settembre 2012. Telecom Italia ha pubblicato sul Portale di National Wholesale Services l'elenco degli armadi appartenenti alle Aree di Centrale oggetto della sperimentazione.

Gruppo di Impegni n. 7

(Istituzione di un Organo di vigilanza)

In prossimità della scadenza del mandato dei Consiglieri, fissato al 30 settembre 2012, l'OdV è stato ascoltato dall'AGCom in data 19 settembre nel corso di una apposita audizione⁶.

L'OdV ha potuto illustrare al Consiglio dell'Autorità, presieduto da Angelo Marcello Cardani, i principali risultati conseguiti nel triennio di attività; sono state anche delineate le possibili future tematiche attinenti all'attività di vigilanza sulla parità di accesso alla rete.

Il Presidente Cardani ed i Commissari dell'Autorità hanno espresso il loro ringraziamento per il lavoro svolto ed il contributo fornito nel corso del proprio mandato.

⁶ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/documenti.shtml>

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Per quanto concerne le tematiche attinenti al Gruppo di Impegni n. 8, è in corso di predisposizione la versione definitiva della Contabilità Regolatoria 2011 sulla base degli esiti preliminari delle verifiche di conformità condotte da AGCom sulla versione sperimentale che recepiva le disposizioni contenute nella Delibera n. 678/11/CONS, recante le Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio.

Ad esito di tali verifiche, verrà elaborato il consuntivo dell'esercizio 2011.

Gruppo di Impegni n. 9

(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)

Telecom Italia ha informato l'OdV sull'avanzamento delle attività che l'Operatore sta portando avanti, e che riguardano essenzialmente il "Progetto Fastweb" per il Subloop su un certo numero di armadi in particolare nella zona di Pisa, a seguito del completamento dei relativi studi di fattibilità. Sugli armadi interessati, Fastweb sta predisponendo le infrastrutture di propria competenza.

Il trimestre è stato poi caratterizzato dall'annuncio dell'accordo raggiunto proprio con Fastweb per lo sviluppo della rete di nuova generazione in fibra ottica.

Nel mese di luglio, Telecom Italia ha proposto all'AGCom un nuovo modello di Equivalence per i servizi di accesso NGAN in attuazione dell'Impegno 9.4, riguardante l'estensione degli Impegni ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione. Sul tema in oggetto, l'OdV ha disposto gli opportuni approfondimenti ed ha avviato un'analisi i cui risultati rappresenteranno il punto di partenza per l'avvio delle successive e conseguenti attività di controllo.

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 secondo 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

L'Operatore Welcome Italia ha inviato all'OdV nel mese di giugno 2012 una segnalazione lamentando presunti disservizi ripetuti verificatisi nel corso dei mesi di aprile e maggio; in particolare, l'Operatore denunciava:

- 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.

La Relazione Tecnica redatta dall'UdV giudicava la segnalazione come “non generica”, indicando inoltre la necessità di acquisire ulteriori elementi informativi sui casi segnalati e sugli sviluppi della rete fissa di accesso.

Nel corso del consiglio del 18 giugno, l'OdV ha adottato la Determinazione n. 13/2012⁷, che avviava l'attività istruttoria sul caso.

In data 2 luglio 2012, nel corso di una apposita audizione, Telecom Italia forniva una serie di elementi informativi in merito alle problematiche lamentate dall'Operatore Welcome Italia; l'OdV ha ritenuto opportuno procedere ad approfondimenti in merito soprattutto al tematiche quali il numero dei Trouble Ticket effettivamente aperti da Welcome Italia ed alla loro evoluzione nel corso degli ultimi mesi.

Il 18 luglio Welcome inviava una nuova segnalazione all'OdV, indicando ulteriori fattispecie riconducibili ai fenomeni già evidenziati.

Sollecitata dall'UdV, Telecom Italia forniva informazioni supplementari circa i disservizi lamentati da Welcome Italia: da tali informazioni si evinceva come nella grande maggioranza dei casi segnalati, si trattava di situazioni riconducibili a fattispecie che esulavano dalla rete d'accesso, oppure di casi isolati (cioè non di guasti generalizzati).

L'OdV, pertanto, nella riunione del 1 agosto 2012, chiudeva, con la Determinazione n. 16/2012⁸, la Segnalazione in oggetto, non riscontrando nella condotta di Telecom Italia una violazione degli Impegni.

⁷

<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione%20n.13.2012.Avvio.attivita.istruttoria.Welcom.e.pdf>

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D._16-2012_Segnalazione_Welcome_chiusura_istruttoria.pdf

Analisi specifiche

Verifiche sulla corretta applicazione del sistema di Coda Unica

Con la Determinazione n. 12/2012⁹, l'OdV ha avviato una analisi sulla gestione del sistema di accodamento degli OL c.d. a "coda unica" nell'ambito del processo di progressivo avvio del NPD. L'analisi in oggetto prosegue le verifiche già effettuate nel 2011 sulla "coda unica", e intende approfondire il corretto utilizzo da parte di Open Access delle procedure informatiche deputate alla gestione del processo.

L'UdV è stato incaricato di effettuare controlli a campione presso le sedi operative territoriali di Open Access, per riferirne poi gli esiti all'OdV.

Dopo che nel mese di giugno erano state avviate le verifiche in oggetto con le visite effettuate presso l'AOL Roma Sud e l'AOL Friuli Venezia Giulia, a luglio l'UdV ha condotto analoghe ispezioni *on site* presso l'AOL Napoli Ovest e l'AOL Lombardia Centro: sono stati analizzati gli OL che nel 2012 sono entrati in Coda Unica e sono stati successivamente espletati, e dalle verifiche effettuate sulle lavorazioni eseguite sino all'attivazione degli impianti non sono emerse irregolarità.

Ad esito di tali verifiche, l'OdV ha adottato nel corso della riunione del 1 agosto 2012 la Determinazione n. 17/2012¹⁰, con la quale è stata disposta la chiusura dell'indagine in oggetto.

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf

¹⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D._17-2012_Coda_Unica.pdf

L'OdV ha aperto nel 2011 la Segnalazione S01/2011 a seguito di un reclamo inviato dall'Operatore Welcome per presunte problematiche di saturazione delle centrali di Telecom Italia con riferimento alla erogazione del servizio Bitstream.

Successivamente, Telecom Italia è stata invitata dall'OdV a fornire mensilmente i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement, con riferimento al servizio offerto agli OLO, in coerenza anche con i contenuti della Delibera n. 105/10/CIR.

Con la Determinazione n. 20/2011¹¹ di chiusura della Segnalazione S01/2011, l'OdV ha invitato Telecom Italia a fornire i dati progressivi su base mensile, a far data da aprile 2011, relativi alla percentuale di impianti degradati nei collegamenti dati wholesale riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement, come riformulato dalla Delibera n. 105/10/CIR.

In particolare, lo SLA prevede che per problematiche di tipo infrastrutturale (*Throughput limitato*) l'80% dei degrading venga riparato entro 50 giorni solari dalla segnalazione.

Dopo un secondo semestre del 2011 che aveva mostrato performance in progressivo miglioramento, e stabilmente al di sopra della percentuale minima dell'80% fissata dallo SLA, nel 2012 la situazione è altalenante: ad un avvio positivo dell'anno (le percentuali di gennaio e febbraio erano superiori al 90%) i valori sono peggiorati, e l'ultimo dato di agosto evidenzia come la percentuale di degrading rimossi entro 50 giorni solari sia pari al 56%, sebbene i casi registrati in valore assoluto siano scesi rispetto ai valori di inizio monitoraggio.

11

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_20_2011_Segnalaz_S01_2011_Chiusura_del_p_rocedimento.pdf

L'analisi dei KO Wholesale e Retail

Il "Progetto Analisi KO Wholesale" è stato avviato nel 2010 allo scopo di approfondire le cause di rigetto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale nel processo di Delivery che Telecom Italia utilizzava fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD). Tale progetto ha consentito di individuare aree di possibili miglioramenti del processo di cui tenere conto nel processo di progressiva 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.

Riguardo gli OL Wholesale, la Determinazione n. 14/2010¹², approvata dall'OdV nel luglio del 2010, contiene le linee guida per lo svolgimento dell'analisi delle causali di scarto degli Ordinativi degli OLO. Il progetto è partito analizzando gli OL distinti per causale emessi dal 1 gennaio 2009 fino al 31 marzo 2010, e chiusi entro il 31 maggio 2010.

L'OdV ha approvato, nel corso del Consiglio del 15 dicembre 2010, con la Determinazione n. 22/2010¹³, la Relazione Finale¹⁴ contenente gli esiti del Progetto e le possibili aree di miglioramento del processo di Delivery. La Determinazione contiene inoltre l'invito rivolto 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 OL dei clienti Retail di Telecom Italia, la Determinazione n. 5/2011¹⁵ del febbraio 2011, ha disposto l'avvio di una analisi, analoga a quella descritta per Wholesale, da condurre sulle cause di scarto degli OL Retail per il periodo che va da inizio 2009 al primo semestre del 2011. Con questa analisi è stato quindi 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.

Nel corso del Consiglio tenutosi in data 14 dicembre 2011, l'OdV ha approvato la Determinazione n. 26/2011¹⁶, che contiene la relazione finale che illustra gli interventi effettuati ed i risultati conseguiti dalla analisi in oggetto: da tale analisi si è potuto evincere come non siano emersi casi di disparità di trattamento tra gli OL Retail e gli OL Wholesale. Si è potuto osservare tuttavia una migliore efficienza di processo a favore di Telecom Italia per quanto riguarda il numero di OL 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.

¹² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_14_2010.pdf

¹³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF

¹⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a_Allegato_Determinazione_22_2010.PDF

¹⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n5_2011_Analisi_KO.pdf

¹⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.26.2011_Analisi_KO_Retail_Allegato-Light.pdf

Nel mese di luglio 2012, l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia il rapporto trimestrale contenente l'avanzamento delle rilevazioni effettuate dalla funzione Wholesale sugli OL degli Operatori alternativi relativi ai KO sui servizi Bitstream, ULL e WLR aggiornati al mese di marzo 2012.

Per quanto riguarda il segmento Retail, Telecom Italia ha trasmesso all'OdV nel mese di agosto il report sull'analisi KO Retail relativo al periodo luglio 2011 - marzo 2012.

Nel mese di agosto 2012, l'OdV è stato ascoltato da AGCM nel corso di una apposita audizione nell'ambito del procedimento A428 - WIND-FASTWEB/CONDOTTE TELECOM ITALIA, relativo istituito per investigare sulla eventuale adozione da parte di Telecom Italia di condotte non conformi all'art. 102 TFUE che proibisce lo sfruttamento abusivo da parte di una o più imprese di una posizione dominante sul mercato. In tale occasione è stata richiesta ad OdV un'analisi relativa agli annullamenti degli Ordinativi di Lavoro circoscritta ai clienti Telecom Italia Retail sui dati 2009-2011.

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

Nel 2010 l'OdV ha aperto la Segnalazione S01/2010 a seguito di lamentele espresse da parte di diversi Operatori a seguito della chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream di circa 500 centrali per motivi legati a saturazione di rete.

In esito alle risultanze delle analisi condotte, l'OdV ha raccomandato a Telecom Italia di predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione (c.d. "Semaforo Giallo").

Per quanto riguarda la piattaforma di rete per servizi bitstream ADSL in tecnologia ATM, nel corso trimestre si è registrato un notevole incremento sia delle centrali 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 settembre le 348 unità (+390% rispetto al valore registrato ad inizio anno), mentre alla stessa data le centrali in semaforo giallo erano 788 (+54,5% 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 348 centrali dichiarate sature, solo 36 (pari al 10,3%) non hanno disponibili DSLAM in tecnologia Ethernet e sono quindi totalmente chiuse alla commercializzazione.

Altre attività dell'OdV

- ◆ Nel corso del Consiglio del 1° agosto, l'OdV ha approvato con la Determinazione n. 14/2012 la Relazione Trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro relativa al secondo trimestre 2012.