

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Ottobre-Dicembre 2012**

Quadro di sintesi

Nel mese di dicembre 2012 si è insediato il nuovo Board dell'Organo di vigilanza (OdV) presieduto dal Prof. Antonio Sassano¹; esso succede a quello presieduto dal Prof. Giulio Napolitano, che ha terminato il proprio mandato. Gli altri due componenti sono il Prof. Michele Polo ed il Prof. Marco Lamandini.

Nel corso della prima seduta, tenutasi in data 4 dicembre, l'OdV ha approvato la relazione trimestrale relativa al terzo trimestre del 2012, ed il programma di lavoro per il 2013.

L'OdV ha inoltre acquisito la consueta documentazione trasmessa da Telecom Italia relativa all'adempimento degli obblighi in scadenza previsti degli Impegni ed i rapporti di avanzamento sui temi oggetto di approfondimento (degradi, analisi KO, sistema di preallarme per la segnalazione delle centrali a rischio saturazione).

Inoltre, è stato deciso di ampliare il coinvolgimento degli Operatori alternativi e di intensificare il confronto già avviato con l'Autorità, attraverso regolari consultazioni e scambi di opinioni: ciò consentirà di approfondire le attività di vigilanza che verranno condotte.

Sono state eseguite dal personale di Open Access alla presenza dell'Ufficio di vigilanza le estrazioni di verifica per quanto riguarda il processo di certificazione dei dati utilizzati per la rilevazione degli indicatori di performance con riferimento al periodo gennaio-ottobre 2012.

Telecom Italia ha trasmesso, per quanto attiene al Gruppo di Impegni n. 1, gli aggiornamenti in merito all'avanzamento degli OL espletati sul NPD, e, con riferimento al Gruppo di Impegni n. 4, i report mensili contenenti le performance degli indicatori di parità di trattamento per i mesi di settembre, ottobre e novembre 2012.

Anche sui Gruppi di Impegni nn. 5, 6 e 12 Telecom Italia ha inviato i consueti report di avanzamento.

Il Piano tecnico pluriennale 2012-2014 è stato trasmesso per il Gruppo di Impegni n. 5 e per le quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 6 solo per le Lottizzazioni; per l'NGAN e gli sviluppi broadband, esso verrà inviato a seguito dell'approvazione del Piano Industriale di Telecom Italia previsto entro la fine del mese di febbraio 2013.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Comunicato_Stampa_OdV_04.12.12.pdf

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Nel mese di novembre è stato condiviso il documento che descrive le modalità di rilascio da parte di Telecom Italia del DB *Toponomastica Light* e le verifiche di congruenza dei dati ivi contenuti con quelli degli altri DB resi disponibili agli OLO. Sono in corso di valutazione da parte di Telecom le osservazioni degli Operatori alternativi al documento.

A fine novembre 2012 in NPD sono stati gestiti circa 430.000 ordinativi sul servizio Bitstream asimmetrico e 318.000 sull'ULL.

Al 7 dicembre 2012, il numero di OLO aderenti ad NPD suddivisi per tipologia di servizio è il seguente:

Tipologia di servizio	Numero di OLO aderenti
Bitstream ATM	46
Bitstream Ethernet	11
Easy IP	1
WLR	12
Shared Access	3
ULL	17

Gruppo di Impegni n. 2

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

È stata conclusa la sezione formativa rivolta al personale dedicata alla *mission* di Open Access ed agli Impegni; prosegue inoltre il piano di formazione sulle gestione delle relazioni con gli OLO rivolta alle circa 200 risorse ex National Wholesale confluite in Open Access.

Prosegue la formazione del personale di Open Access dedicato alla ricezione delle *segnalazioni guasti* sul tema della parità di trattamento.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Nel corso del terzo trimestre 2012 sono proseguiti gli incontro tra l'Autorità, Telecom Italia e gli Operatori alternativi per la definizione del nuovo paniere degli indicatori di performance.

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 settembre, ottobre e novembre 2012, ed il documento relativo ai dati complessivi del terzo trimestre dell'anno.

Organo di Vigilanza

Le performance del periodo di riferimento non mostrano significativi scostamenti dai valori già registrati nel corso dei mesi precedenti. Si rileva un leggero aumento del numero dei KPI che mostrano prestazioni comparativamente migliori per il segmento Retail rispetto al segmento Wholesale, ma per differenziali di valore poco significativi; nel complesso, si conferma un quadro di sostanziale rispetto del principio di parità di trattamento.

Gruppo di Impegni n. 5

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

Nel quarto trimestre, l'OdV ha ricevuto ed analizzato i documenti prodotti da Telecom Italia relativi ai dati di consuntivo del III trimestre 2012. Telecom ha anche elaborato e pubblicato il Piano Tecnico Annuale 2013 ed il Programma per il IQ 2013.

E' in corso di elaborazione il consuntivo del quarto trimestre 2012 che verrà pubblicato alla fine del mese di gennaio 2013.

Telecom Italia ha poi inviato l'avanzamento ad ottobre 2012 relativo all'evoluzione nel tempo delle centrali rispetto ai livelli di qualità programmati: l'indicatore è fornito per i servizi RTG e ADSL su base nazionale e provinciale; il campione oggetto di analisi è dato da centrali con più di 1000 clienti per l'RTG e 300 clienti per il ADSL.

Telecom Italia, secondo quanto richiesto dalla Determinazione n. 6/2010, ha altresì trasmesso all'OdV il documento contenente i dati relativi al terzo trimestre 2012 sui Trouble Ticket ripartiti per causale di guasto e per territorio, con dettagli circa i guasti ripetuti e l'elenco dei DSLAM e MiniDSLAM saturi, sui quali non sia possibile emettere ordinativi di lavoro per servizi digitali asimmetrici. *(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)

L'OdV ha ricevuto da Telecom Italia ed esaminato i documenti contenenti i valori di consuntivo del terzo trimestre del 2012 per lo Sviluppo della rete fissa di accesso - rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni - ed il programma relativo al primo trimestre del 2013 per Copertura Broadband e Lottizzazioni.

Il numero delle Unità Immobiliari raggiunte (passed) in primaria al 30 settembre a partire dal 1° gennaio 2012 sono in linea con il programma annuale (625.207), così come le Unità Immobiliari passed in secondaria (24.000). Le centrali aperte alla commercializzazione dei servizi broadband nei primi tre trimestri dell'anno sono 78 (7 in meno del previsto) su 69 comuni. Con riferimento al programma delle lottizzazioni, le nuove Unità Immobiliari collegate sono pari a 55.007, (2.807 in più rispetto a quanto previsto dal programma annuale).

Telecom Italia ha inviato il Piano tecnico pluriennale 2012-2014 relativo alle Lottizzazioni mentre quelli relativi allo sviluppo della rete NGAN e dell'estensione della copertura broadband saranno resi disponibili a seguito dell'approvazione del Piano Industriale di Telecom Italia previsto entro la fine del mese di febbraio 2013.

Organo di Vigilanza

Gruppo di Impegni n. 7

(Istituzione di un Organo di vigilanza)

In data 4 dicembre 2012 si è insediato il nuovo Board dell'Organo di vigilanza presieduto dal Prof. Antonio Sassano, che succede a quello presieduto dal Prof. Giulio Napolitano.

Gli altri componenti dell'OdV sono il Prof. Michele Polo ed il Prof. Marco Lamandini. I nuovi membri resteranno in carica fino al 30 novembre 2015.

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Con riferimento alle tematiche attinenti al Gruppo di Impegni n. 8, Telecom Italia è in attesa della pubblicazione da parte dell'Autorità delle linee guida sulla integrazione della contabilità regolatoria e sulla definizione dei *transfer charge*.

Gruppo di Impegni n. 9

(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 9, si attende la pubblicazione da parte dell'AGCom delle Delibere di approvazione delle offerte relative ai Mercati 4 e 5.

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 terzo 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.

Analisi specifiche

La verifica dei dati elementari utili al calcolo dei KPI

Il progetto di certificazione dei Key Performance Indicators (KPI), avviato nel 2010, è finalizzato alla validazione del meccanismo di estrazione dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio delle performance per i servizi SPM di Telecom Italia per quanto attiene ai Trouble Ticket ed agli Ordinativi di Lavoro.

L'Ufficio di vigilanza (UdV) conduce regolari verifiche in merito alla correttezza dei dati elementari sui quali vengono calcolati gli indicatori.

Con la Determinazione n. 4/2011² dell'8 febbraio 2011, l'OdV aveva disposto l'avvio delle attività di verifica della correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori di performance.

Ogni estrazione mensile prende in esame un campione di 386 Ordinativi di Lavoro per il processo di delivery (indicatori KPI 1) e 947 Trouble Ticket per il processo di assurance (indicatori KP2), per un totale di 1.333 elementi. I record relativi al campione, identificato secondo le regole stabilite dal Certificatore, sono stati periodicamente estratti dai database, alla presenza di Open Access e dell'UdV.

Le verifiche, avviate dal personale dell'UdV nel del 2011 su un arco temporale di 12 mesi erano state accompagnate poi da appositi accertamenti on site. A conclusione dei controlli espletati, l'UdV aveva redatto una relazione conclusiva, approvata dall'OdV nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012 con la Determinazione n. 4/2012³. Da tale relazione si evinceva come non fossero state riscontrate anomalie né difformità tra i dati estratti a campione in modo congiunto con rappresentanti di Open Access dai sistemi di Telecom Italia e gli analoghi dati provenienti dai database operativi.

Nel 2012 analoghe verifiche sono state effettuate per i primi dieci mesi dell'anno solare (gennaio-ottobre 2012), ed hanno fornito esito positivo, non essendo emerse anomalie di rilievo.

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

³

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.4.2012_Chiusura_vigilanza_certificazione_Relazione_conclusiva-Light.pdf

Nel 2011, l'OdV ha aperto la Segnalazione S01/2011 a seguito dei problemi lamentati da parte dell'Operatore Welcome Italia circa presunte problematiche di saturazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione del servizio Bitstream.

Al termine degli approfondimenti condotti nel merito, l'OdV ha chiuso la Segnalazione, invitando al contempo 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.

Con la Determinazione n. 20/2011⁴, l'OdV, nel chiudere la Segnalazione S01/2011, ha invitato Telecom Italia a fornire su base mensile i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement (SLA) 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.

L'andamento del 2012 ricalca per certi aspetti le performance del 2011, con i mesi centrali dell'anno che evidenziano prestazioni inferiori ai valori di target, per poi assistere nei mesi autunnali ad un progressivo miglioramento. I valori di novembre e dicembre sono superiori alla percentuale minima di SLA.

4

[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

Il "Progetto Analisi KO Wholesale" avviato nel 2010 ha consentito di realizzare una analisi approfondita in merito alle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale; obiettivo del Progetto era quello di ottenere una comprensione maggiormente approfondita delle causali di scarto del processo di Delivery utilizzato da Telecom Italia fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD). I risultati del lavoro svolto hanno consentito l'individuazione di aree di possibili miglioramenti del processo, e potranno essere utilizzati nelle valutazioni dei benefici derivanti dall'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.

Ordinativi di Lavoro Wholesale

La Determinazione n. 14/2010⁵ 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 con la Determinazione n. 22/2010⁶ la Relazione Finale⁷ contenente gli esiti del Progetto e le possibili aree di miglioramento del processo di Delivery. La Determinazione conteneva l'invito rivolto a Telecom Italia a predisporre una relazione trimestrale che riportasse informazioni atte a consentire all'OdV di valutare i risultati delle attività avviate a seguito dell'analisi.

Ordinativi di Lavoro Retail

Con la Determinazione n. 5/2011⁸ l'OdV 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. Con la Determinazione n. 26/2011⁹ del 14 dicembre 2011 l'OdV ha approvato 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 potuta osservare 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.

Il responsabile di Open Access ha fornito all'OdV gli ultimi avanzamenti relativi ai ko rete oggetto di analisi.

⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_14_2010.pdf

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF

⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a_Allegato_Determinazione_22_2010.PDF

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n5_2011_Analisi_KO.pdf

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.26.2011_Analisi_KO_Retail_Allegato-Light.pdf

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

In esito alle risultanze delle analisi condotte riguardo alla chiusura di circa 500 centrali alla commercializzazione del servizio bitstream per motivi di saturazione della rete di cui alla Segnalazione S01/2010 da parte degli OLO, 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.

Per quanto riguarda la piattaforma di rete per servizi bitstream ADSL in tecnologia ATM, nel corso del 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 dicembre le 501 unità (+606% rispetto al valore registrato ad inizio anno), mentre alla stessa data le centrali in semaforo giallo erano 882 (+73% 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 501 centrali dichiarate sature, solo 51 (pari al 10,2%) non hanno disponibili DSLAM in tecnologia Ethernet e sono quindi totalmente chiuse alla commercializzazione.

Con la Delibera n. 94/12/CIR del 4 ottobre 2012, AGCom ha dichiarato, con riferimento all'“End of sale” della tecnologia ATM, che “ il passaggio dal bitstream ATM all'Ethernet costituisce un elemento nodale per un adeguato assetto concorrenziale ed ai fini di una adeguata qualità del servizio all'utente finale. E' pertanto interesse dell'Autorità incentivare il passaggio all'Ethernet”. A tal fine l'ente regolatore ha quindi imposto a Telecom Italia una serie di agevolazioni economiche a favore degli OLO, valide nel corso del periodo di migrazione, e una riduzione dei prezzi riferiti ai servizi bitstream su piattaforma Ethernet. La stessa Autorità ha richiesto a Telecom Italia, come condizione per il riconoscimento dell'“End of sale” dell'ATM, di rendere disponibili alcuni elementi funzionali relativi a: modalità di acquisto e provisioning dei servizi, adattamento dei protocolli per rendere compatibili i modem OLO, strumenti di analisi dei link sulla tratta relativa al kit di consegna (per l'OLO). Telecom Italia dovrà inviare una comunicazione ad AGCom e agli OLO non appena disponibili gli elementi funzionali di cui sopra. L'“End of sale” potrà essere attuato non prima di un mese da tale comunicazione e comunque non prima della fine del mese di febbraio 2013.