

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Gennaio-Marzo 2013**

Quadro di sintesi

Il 13 marzo 2013 presso l'Auditorium dell'Ara Pacis a Roma l'Organo di vigilanza (OdV) ha presentato la Relazione Annuale 2013¹. Tale Relazione, pubblicata² sul sito internet dell'OdV, contiene un bilancio delle attività svolte e dei risultati conseguiti nel 2012.

A seguito di evidenze ricevute da parte dell'Operatore Fastweb nel corso di una audizione, l'OdV ha aperto le Segnalazioni n. S01/2013³ e S02/2013⁴ richiedendo alla stessa Fastweb di fornire dettagli in merito alle presunte condotte discriminatorie riguardanti i processi di attivazione ed i malfunzionamenti del CRM Wholesale di Telecom Italia.

L'OdV ha 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).

L'OdV ha inoltre adottato la Determinazione n. 3/2013⁵, che dispone l'avvio per l'anno 2013 delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro c.d. "a Coda Unica".

Con la Determinazione n. 4/2013⁶ è stata approvata la Relazione Tecnica di chiusura dell'attività di monitoraggio condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza (UdV) nel 2012 sui dati elementari certificati utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance.

Nel mese di febbraio Telecom Italia ha pubblicato il Piano tecnico pluriennale 2012-2014 per il Gruppo di Impegni n. 6 relativo all'NGAN e agli sviluppi della copertura broadband, mentre il piano riguardante le lottizzazioni era già stato reso noto nel mese di dicembre 2012.

L'OdV ha incontrato nel corso di apposite audizioni diversi Operatori alternativi al fine di avviare reciproche collaborazioni, dichiarando la propria disponibilità ad esaminare approfonditamente eventuali reclami ricevuti.

In data 21 febbraio, l'OdV ha avuto modo di illustrare all'AGCom nel corso di una audizione gli sviluppi futuri delle attività di controllo e di vigilanza sulla parità di trattamento, che sono stati successivamente resi pubblici nel corso del citato convegno di presentazione della Relazione annuale 2013 del 13 marzo.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/relazione_annuale.shtml

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/OdV_Relazione_annuale_2013.pdf

³

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_5_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S01_13.pdf

⁴

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_6_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S02_13.pdf

⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4-2013-Chiusura_attivita_vigilanza_su_certificazione-LIGHT.pdf

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Per quanto riguarda il DB *Toponomastica Light*, sono in corso di analisi gli aggiornamenti proposti dagli OLO al documento che descrive le modalità di rilascio da parte di Telecom Italia del DB e le verifiche di congruenza dei dati ivi contenuti con gli altri DB resi disponibili agli OLO.

Prosegue inoltre la migrazione degli OLO verso il nuovo CRM 3.0.

Al 28 febbraio 2013, il numero di Operatori alternativi aderenti ad NPD suddivisi per tipologia di servizio è il seguente:

Tipologia di servizio	Numero di OLO aderenti
Bitstream ATM	47
Bitstream Ethernet	13
Easy IP	1
WLR	12
Shared Access	3
ULL	17

La quasi totalità del mercato bitstream ha aderito al NPD, e – tranne Wind – la quasi totalità del mercato ULL e WLR. Wind ha ulteriormente differito la propria previsione di adesione (che per ULL potrebbe slittare anche al secondo semestre 2013).

A fine febbraio 2013 il numero progressivo a partire dal 2011 degli Ordinativi di Lavoro espletati su NPD è il seguente:

- Bitstream Asimmetrico: 731.000
- Bitstream Simmetrico: 33.000
- ULL: 518.000
- WLR (solo LNA): 6.000

Gruppo di Impegni n. 2

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

Il piano di formazione delle circa 200 risorse ex National Wholesale confluite in Open Access prosegue con approfondimenti dedicati alla gestione delle relazioni con gli Operatori alternativi. Le prossime edizioni si tengono ad Ancona e Bari.

Organo di Vigilanza

Gruppo di Impegni n. 3

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

Con riferimento ai lavori in corso relativi alla definizione del nuovo paniere degli indicatori di performance, sono proseguiti nei primi tre mesi del 2013 gli incontri tra Telecom Italia, gli OLO e l'AGCom finalizzati, nello specifico, alla analisi del documento, elaborato da Open Access, contenente le Specifiche Tecniche di dettaglio per l'elaborazione dei nuovi KPI.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel primo trimestre 2013 sono stati trasmessi da Telecom Italia all'OdV i seguenti documenti:

- Report annuale 2012
- Report quarto trimestre 2012
- Report mensili relativi ai mesi di dicembre 2012 e gennaio e febbraio 2013

Per una analisi dettagliata delle performance dei singoli indicatori nel 2012 si rimanda alla Relazione Annuale 2013 dell'Organo di Vigilanza⁷

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 del IVQ 2012 e la Relazione Annuale 2012; inoltre, ha trasmesso anche la pianificazione relativa al IIQ 2013 sulla Qualità della rete.

Telecom Italia ha anche inviato l'avanzamento al IVQ 2012 della evoluzione nel tempo della qualità delle rete per area di centrale rispetto ai livelli di qualità programmati, e, secondo quanto richiesto dalla Determinazione n. 6/2010, il documento contenente i dati relativi al IVQ 2012 delle percentuali di 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).*

Per maggiori approfondimenti in merito all'argomento, si rimanda alla Relazione Annuale 2013 dell'OdV⁸.

⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/OdV_Relazione_annuale_2013.pdf, pag. 68

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/OdV_Relazione_annuale_2013.pdf, pag. 104

Organo di Vigilanza

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 analizzato i documenti contenenti i valori di consuntivo del quarto trimestre del 2012, la Relazione Annuale 2012 ed il programma relativo al secondo trimestre del 2013 per quanto riguarda lo Sviluppo della rete fissa di accesso (rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni).

Con riferimento allo sviluppo della rete NGAN, il numero delle Unità Immobiliari (U. I.) raggiunte (passed) in primaria nel 2012 è risultato superiore alle previsioni (1.484.000 a fronte di 1.039.000 previste a Piano). Sostanzialmente in linea invece il numero delle U. I. passed in secondaria (35.000 a consuntivo, 34.500 a budget).

Nel 2012 sono state connesse circa 73mila U. I. di Nuova Lottizzazione, a fronte di 72mila previste a Piano.

Per quanto riguarda infine la copertura Broadband, leggermente inferiori al previsto sono invece risultati il numero di nuove centrali attive (108 contro i 113 previste) e quello dei nuovi Comuni coperti per la fornitura di servizi ADSL sino a 20 Mbit/s (110 contro i 113 di Piano).

Per maggiori approfondimenti in merito all'argomento, si rimanda alla Relazione Annuale 2013 dell'OdV⁹.

Telecom Italia ha inviato il Piano tecnico pluriennale 2012-2014 relativo allo sviluppo della rete NGAN e all'estensione della copertura broadband

Gruppo di Impegni n. 7

(Istituzione di un Organo di vigilanza)

In data 13 marzo l'OdV ha presentato nel corso di un apposito convegno la Relazione Annuale 2013 (si rimanda per approfondimenti all'apposito paragrafo nel seguito).

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Telecom Italia ha trasmesso all'AGCom la Contabilità Regolatoria dell'esercizio 2011 dei Mercati di Rete Fissa, secondo le disposizioni di cui all'art. 1, comma 1 della Delibera 678/11/CONS.

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/OdV_Relazione_annuale_2013.pdf, pag. 116

Gruppo di Impegni n. 9

(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)

L'Autorità ha approvato i prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alle infrastrutture passive ed attive per l'anno 2012 offerti da Telecom Italia agli Operatori alternativi ai fini della fornitura di servizi retail a banda ultra larga su fibra ottica (Mercati 4 e 5).

Telecom Italia ha pubblicato sul Portale Wholesale le Offerte di Riferimento aggiornate con le indicazioni fornite dall'AGCom.

Tali indicazioni rappresentano anche un valore di riferimento per la definizione dei prezzi NGAN 2013, la cui approvazione sarà oggetto di un apposito procedimento dell'Autorità che si dovrebbe concludere entro giugno 2013.

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 quarto 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.

Presentazione della Relazione Annuale 2013

Il 13 marzo 2013, presso l'Auditorium dell'Ara Pacis, a Roma, l'OdV ha presentato la Relazione Annuale 2013, che riporta le attività svolte ed i risultati conseguiti nel corso del 2012.

Nella sua relazione introduttiva, il Presidente dell'OdV, Prof. Antonio Sassano ha tracciato le linee di intervento e le prospettive evolutive che il nuovo Board dell'Organo di vigilanza, insediatosi il 1° dicembre 2012, intende perseguire nel prossimo triennio di attività, sottolineando tra l'altro i rapporti che l'OdV intende approfondire con gli stakeholders ed in particolare con l'AGCom e gli OLO.

All'evento sono intervenuti, oltre al Presidente Antonio Sassano, Franco Bernabè, Presidente esecutivo di Telecom Italia, Angelo Marcello Cardani, Presidente dell'AGCom, il Presidente ed Amministratore Delegato di Tiscali, Renato Soru, ed il Direttore Generale di Confindustria, Marcella Panucci.

La Relazione e gli atti del convegno sono pubblicati sul sito web dell'OdV¹⁰.

La Relazione Annuale 2013 è stata approvata dall'OdV con la Determinazione n. 7/2013¹¹.

¹⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/relazione_annuale.shtml

¹¹

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_7_2013_Approvazione_Relazione_Annuale_2013.pdf

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Segnalazione S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e Bitstream

L'Operatore Fastweb ha evidenziato all'OdV, nel corso di una audizione tenutasi in data 20 febbraio 2013, presunte violazioni al Gruppo di Impegni n. 1 con riferimento alle seguenti due fattispecie:

- asserita incongruenza tra un rifiuto opposto da Open Access a Fastweb nella attivazione di una linea ULL, e successiva attivazione del servizio sulle stesse linee a clienti Retail di Telecom Italia;
- asserita incongruenza tra un rifiuto opposto da Open Access a Fastweb nella attivazione di impianti per eccessiva distanza dalla centrale, e successiva attivazione della stessa tipologia di impianti per clienti Retail di Telecom Italia.

L'OdV, nel giudicare la Segnalazione dell'Operatore Fastweb non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze, ha avviato, con la Determinazione n. 5/2013¹², una attività di verifica circa la fondatezza della medesima, invitando Fastweb a fornire dati e informazioni di dettaglio sulle presunte discriminazioni subite.

Segnalazione S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema CRM per i clienti Wholesale

L'Operatore Fastweb ha evidenziato all'OdV, nel corso della citata audizione del 20 febbraio 2013, la presenza di una serie di malfunzionamenti nel sistema CRM dedicato agli OLO.

Tali malfunzionamenti, attinenti a più release sw del sistema, sarebbero all'origine di criticità, quali il blocco di migliaia di Ordinativi di Lavoro Wholesale.

L'OdV, nel giudicare la Segnalazione dell'Operatore Fastweb non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze, ha avviato, con la Determinazione n. 6/2013¹³, una attività di verifica circa la fondatezza della medesima, invitando Fastweb a fornire dati e informazioni di dettaglio sulle criticità riportate, aventi carattere discriminatorio.

¹²

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_5_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S01_13.pdf

¹³

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_6_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S02_13.pdf

Analisi specifiche

Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica

Con la Determinazione n. 12/2012¹⁴, l'OdV aveva 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, in particolare per approfondire il corretto utilizzo da parte di Open Access delle procedure informatiche deputate alla gestione del processo.

L'UdV era stato incaricato di effettuare controlli a campione presso le sedi operative territoriali di Open Access, per riferirne poi gli esiti all'OdV. Nel 2012 pertanto l'UdV aveva condotto verifiche on site presso talune AOL, analizzando gli OL che erano entrati in Coda Unica ed erano stati successivamente espletati.

Dalle verifiche effettuate sulle lavorazioni eseguite sino all'attivazione degli impianti non erano emerse irregolarità, e, pertanto, con la Determinazione n. 17/2012¹⁵ l'OdV ha chiuso l'indagine in oggetto.

La Determinazione n. 3/2013¹⁶ ha disposto nuove verifiche sulla corretta applicazione del meccanismo della Coda Unica. Il programma prevede l'analisi degli ordinativi di 4 AOL (una per AOA) nel periodo aprile-giugno del corrente anno e 6 ulteriori AOL nella seconda metà del 2013.

¹⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf

¹⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D_17-2012_Coda_Unica.pdf

¹⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf

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) ha condotto verifiche sulla correttezza dei dati elementari sui quali vengono calcolati gli indicatori tanto per l'anno 2011 quanto per l'anno 2012.

Con la Determinazione n. 4/2011¹⁷ 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 2011 su un arco temporale di 12 mesi, erano state accompagnate 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. 4/2012¹⁸, dalla quale 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 condotte dall'UdV, e con la Determinazione n. 4/2013¹⁹ l'OdV ha approvato la Relazione Tecnica di chiusura dell'Ufficio di vigilanza relativa alle attività di monitoraggio condotte sui dati elementari certificati utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance: anche le verifiche condotte sui dati dell'anno 2012 hanno fornito esito positivo, non essendo emerse anomalie.

¹⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

¹⁸

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

¹⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4-2013-Chiusura_attivita_vigilanza_su_certificazione-LIGHT.pdf

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

Con la Determinazione n. 20/2011²⁰, l'OdV, al termine di opportuni approfondimenti, ha chiuso la Segnalazione S01/2011, invitando però al contempo Telecom Italia a fornire mensilmente i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degrading riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement (SLA) in coerenza con i contenuti della Delibera n. 105/10/CIR.

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 ha in parte ricalcato le performance del 2011, con i mesi centrali dell'anno che hanno evidenziato prestazioni migliori rispetto ai valori di target, per poi assistere nei mesi autunnali ad un progressivo peggioramento: i valori relativi all'ultimo bimestre del 2012 ed al primo bimestre del 2013, infatti, sono risultati superiori alla percentuale minima di SLA.

20

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

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

La Segnalazione S01/10 era stata aperta a seguito della chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream di circa 500 centrali per motivi di saturazione della rete. Ad esito delle risultanze delle analisi condotte in occasione della Segnalazione, l'OdV aveva raccomandato a Telecom Italia di predisporre un meccanismo che segnalasse 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 ulteriore incremento del numero 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 marzo le 611 unità (+22% rispetto al valore registrato ad inizio anno), mentre alla stessa data le centrali in semaforo giallo erano 956 (+8,4% rispetto al valore del 1° gennaio 2013).

Dal monitoraggio si evidenzia altresì che delle 611 centrali dichiarate sature, solo 56 (pari al 9,2%) non hanno disponibili DSLAM in tecnologia Ethernet e sono quindi totalmente chiuse alla commercializzazione.

L'incremento del numero di centrali sature è riconducibile 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. Con la Delibera n. 94/12/CIR, l'AGCom, nel dichiarare 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” ha, da un lato, imposto a Telecom Italia agevolazioni economiche a favore degli OLO per la migrazione alla nuova tecnologia; dall'altro, ha richiesto a Telecom, come condizione per il riconoscimento dell'“End of sale” dell'ATM, di attuare le misure necessarie e/o rendere disponibili i necessari elementi funzionali atti a facilitare il processo (modalità di provisioning dei servizi, adattamento dei protocolli, ecc.).

Altre attività dell'OdV

- ◆ L'OdV ha incontrato nel corso di apposite, individuali audizioni, gli Operatori Tiscali, Wind, Fastweb, Vodafone, BT Italia e Welcome Italia. Obiettivo degli incontri era quello di presentare il nuovo board dell'OdV e di avviare un percorso di reciproco scambio di informazioni; in particolare, il Presidente dell'OdV ha invitato gli OLO a presentare al board Segnalazioni aventi ad oggetto presunte discriminazioni operate da Telecom Italia, dichiarando la propria massima disponibilità ad esaminare approfonditamente i reclami ricevuti.