

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Aprile-Giugno 2014**

Quadro di sintesi

Per quanto riguarda la Segnalazione S01/13, circa asserite incongruenza nei rifiuti opposti da Open Access a Fastweb nella attivazione di linee ULL, che era stata chiusa¹ ad esito delle evidenze emerse dalle verifiche effettuate, è stata avviata l'attività di monitoraggio sul processo di progressiva dismissione degli apparati multiplazione presenti nella rete d'accesso.

L'11 giugno si è tenuta una audizione avente ad oggetto le tematiche della Segnalazione S02/13, che era stata avviata a seguito delle lamentele di Fastweb relative a malfunzionamenti del CRM Wholesale; nel corso della audizione, Telecom ha fornito dettagli sulle tempistiche di risoluzione delle criticità, nonché le prime risultanze dell'indicatore, richiesto dall'OdV, che misura il livello di funzionamento del CRM Wholesale. L'OdV ha quindi inviato una lettera a Telecom con la quale ha chiesto di conoscere piani d'azione e tempi di realizzazione degli interventi previsti, con aggiornamenti periodici sulle rilevazioni del valore del KPI.

Con riferimento alla Segnalazione S03/13, che era stata avviata dall'Operatore Welcome a causa di asseriti interventi a vuoto e inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per mancato rispetto degli SLA, è stato deciso di comune accordo con i due operatori di prevedere la partecipazione di rappresentanti dell'Ufficio dell'OdV al tavolo tecnico bilaterale finalizzato alla analisi ed alla risoluzione delle difficoltà incontrate.

Relativamente ai singoli Gruppi di Impegni, l'Organo di vigilanza (OdV) ha acquisito la consueta documentazione trasmessa da Telecom Italia relativa all'adempimento degli obblighi in scadenza previsti ed i rapporti di avanzamento sui temi oggetto di approfondimento.

Sono proseguite le visite di controllo presso le AOL volte a verificare il corretto adempimento del meccanismo di Coda Unica. In particolare sono state effettuate visite presso le AOL Lombardia Nord, Calabria e Veneto.

Con riferimento al processo di modifica del Regolamento dell'OdV, nel mese di maggio l'OdV ha inviato una lettera a Telecom Italia con la quale rendeva noto all'Operatore le proposte di modifica del Regolamento stesso. Telecom ha quindi sottoposto all'Autorità la proposta, in quanto gli Impegni prevedono che le modifiche al Regolamento siano definite di concerto con l'AGCom.

Nel corso di una audizione tenutasi in data 15 aprile, il Responsabile della Direzione Rete di Telecom Italia, ing. Roberto Opilio, ed il Responsabile di Open Access, ing. Stefano Paggi, hanno illustrato all'OdV i contenuti principali del Piano industriale di sviluppo di Telecom Italia per il triennio 2014-2016.

Telecom Italia ha aggiornato l'OdV in merito allo stato dell'arte riguardo al processo di modifica del paniere degli KPI di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4; su questo tema il Presidente dell'OdV ha inviato una comunicazione all'Autorità, nella quale sottolineava alcuni punti di attenzione da approfondire, fornendo la propria disponibilità ad effettuare una analisi congiunta delle tematiche in oggetto.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_25_2013.pdf

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Tutti i principali OLO hanno concluso la migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery; unica eccezione rimane Wind per quanto riguarda i servizi ULL e WLR.

Gli Ordinativi di Lavoro transitati in Coda Unica e chiusi positivamente a giugno 2014 sono stati circa 3.600 per il servizio Bitstream Asimmetrico, 2.500 per l'ULL e 170 per il WLR.

Con la Determinazione n. 3/2014² l'OdV ha verificato gli esiti delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di Coda Unica per il 2013, mentre con la Determinazione n. 4/2014³ sono state avviate le verifiche sul funzionamento della Coda Unica per l'anno 2014: nel corso del trimestre sono proseguite le verifiche sul corretto funzionamento del meccanismo della Coda Unica con le visite effettuate dall'Ufficio di vigilanza presso le AOL Lombardia Nord, Calabria e Veneto. I controlli fino ad ora effettuati non hanno evidenziato disparità di trattamento tra i clienti di Telecom Italia Retail ed i clienti degli OLO.

Gruppo di Impegni n. 2

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

L'Amministratore Delegato di Telecom Italia Marco Patuano ha inviato il 23 giugno una e-mail a tutti i dipendenti con la quale sottolinea l'importanza dei Codici di Comportamento per la riservatezza dei dati relativi alla clientela degli OLO, e del Codice Comportamentale che Telecom Italia ha adottato in conseguenza degli Impegni assunti per rafforzare le misure atte a garantire il rispetto del principio di parità di trattamento; l'AD di Telecom ha altresì invitato tutto il personale ad approfondire la lettura dei documenti, e ad interiorizzarne i contenuti.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Conclusa⁴ l'attività di certificazione dei dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori di performance di cui al Gruppo di Impegni n. 4 per l'anno 2013, l'OdV ha deciso⁵ il proseguimento delle attività di verifica anche per l'anno 2014.

² <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-3-2014.pdf>

³ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-4-2014.pdf>

⁴ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-5-2014.pdf>

⁵ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-6-2014.pdf>

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel trimestre di riferimento l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di marzo, aprile e maggio 2014, e quello relativo al primo trimestre dell'anno.

Sono inoltre in corso di analisi da parte dell'OdV i dati forniti dall'Azienda in merito alle richieste formulate con la Determinazione n. 21/2013⁶, con la quale l'OdV aveva richiesto a Telecom Italia una serie di elementi informativi in merito a KPI di Delivery e di Assurance che mostravano prestazioni più favorevoli sul segmento Retail.

IL PROCESSO DI MODIFICA DEL PANIERE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE

Il paniere degli indicatori di performance di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 è in corso di modifica. Sono in corso incontri tra Telecom Italia, l'AGCom e gli OLO finalizzati alla definizione di un nuovo gruppo condiviso di KPI.

Nel corso di una apposita audizione tenutasi in aprile, Telecom Italia ha aggiornato l'OdV in merito allo stato dell'arte relativo all'oggetto in questione.

Ad esito di tale incontro, il Presidente dell'OdV Prof. Sassano ha inviato una lettera all'Autorità, nella quale sottolineava alcuni punti di attenzione che si ritiene importante approfondire, e dava la propria disponibilità per una analisi congiunta delle tematiche in oggetto.

Gruppo di Impegni n. 5

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

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 5, nel secondo trimestre l'OdV ha ricevuto da parte di Telecom Italia, ed analizzato, il consuntivo del IQ 2014 dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso, e la pianificazione relativa al terzo trimestre dell'anno in corso.

Il consuntivo dei primi tre mesi dell'anno evidenzia che gli obiettivi fissati sono stati raggiunti sostanzialmente sempre, e in molti casi anche superati. Uniche eccezioni riguardano il Progetto Pressurizzazione e gli interventi di manutenzione straordinaria della rete d'accesso in rame, i cui ritardi sono legati alle formalizzazioni dei contratti di fornitura.

Gruppo di Impegni n. 6

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

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV il consuntivo del IQ 2014 ed il programma del terzo trimestre dell'anno. Il programma del IIQ ha invece subito una rimodulazione, per quanto attiene al Programma NGAN; Telecom Italia ha trasmesso il piano aggiornato.

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_21-2013-Avvio_vigilanza_su_KPI.pdf

Organo di Vigilanza

Il numero delle Unità Immobiliari raggiunte con la NGAN in primaria ed in secondaria è stato superiore agli obiettivi prefissati. La copertura broadband risulta in linea con il piano, mentre l'avanzamento territoriale degli interventi di lottizzazione è leggermente inferiore al dato di target.

Gruppo di Impegni n. 8

(Integrazione della contabilità regolatoria e determinazione del transfer charge)

Per quanto concerne le attività di cui al Gruppo di Impegni n. 8, nel mese di giugno è partita l'attività di revisione della Contabilità Regolatoria da parte della società di consulenza Mazars, appositamente incaricata dall'Autorità: il primo anno soggetto a verifica sarà il 2011, seguirà il 2012 e successivamente il 2013.

In precedenza, Telecom aveva 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.

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 2014 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access.

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

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

Fastweb aveva segnalato all'OdV, nel febbraio del 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 impianti per eccessiva distanza dalla centrale, e successiva attivazione della stessa tipologia di impianti per clienti Retail di Telecom Italia.
- 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.

L'OLO aveva fornito all'OdV l'elenco degli Ordinativi di Lavoro chiusi con KO per presenza apparato.

Con la Determinazione n. 5/2013⁷, l'OdV aveva avviato una verifica della fondatezza delle accuse mosse da Fastweb. Nei mesi di maggio e giugno 2014, l'Ufficio di Vigilanza (UdV) aveva condotto visite *on site* al fine di verificare l'effettiva presenza degli apparati segnalati. Nel mese di giugno è stata decisa, con la Determinazione n. 14/2013⁸, una proroga del termine di conclusione della istruttoria.

Dalle analisi condotte dall'UdV è emerso che nella grande maggioranza degli ordinativi respinti è stata riscontrata la effettiva presenza dell'apparato; tuttavia in alcuni casi l'opposizione di un KO era sì dovuta, ma non causata da una "presenza apparato", per motivazioni perlopiù dovute ad errori nella compilazione dell'ordine da parte dell'OLO. Sono stati inoltre riscontrati alcuni casi in cui effettivamente il KO appariva ingiustificato, quasi sempre originato da disallineamenti dei sistemi informativi di Telecom Italia. A seguito di apposita richiesta dell'Autorità, l'OdV ha trasmesso all'AGCom la documentazione raccolta nel corso delle visite e le successive analisi condotte dall'UdV.

Ai sensi del proprio Regolamento, l'OdV ha inviato a Telecom Italia la comunicazione preliminare (Determinazione n. 18/2013⁹), allegando la Relazione Tecnica conclusiva sulle attività di verifica effettuate *on site*. Le Determinazioni numero 20/2013¹⁰ e numero 24/2013¹¹ hanno ulteriormente prorogato il termine per la conclusione dell'istruttoria.

Dopo aver ascoltato, nel corso di due distinte audizioni, le società Telecom Italia e Fastweb, l'OdV ha adottato, nel Consiglio tenutosi in data 9 dicembre 2013, la

7

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

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/1_Determinazione_n_14_2013.pdf

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_182013.pdf

¹⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_20-2013-Proroga_proc_S01_13.pdf

¹¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n24-2013.pdf

Organo di Vigilanza

Determinazione n. 25/2013¹² con cui ha disposto la chiusura del procedimento, giudicando che dalle verifiche effettuate i KO opposti da Telecom non abbiano costituito elementi atti a far emergere infrazioni al principio di parità di trattamento tra Telecom Italia Retail e gli OLO.

Nel mese di febbraio 2014, l'OdV ha poi incontrato, su istanza dell'Operatore segnalante, la società Fastweb, illustrando con l'occasione le risultanze istruttorie del procedimento in oggetto.

L'OdV ha al tempo stesso formulato alcune Raccomandazioni a Telecom Italia, chiedendo, tra le altre cose, di adottare iniziative atte ad eliminare i problemi relativi alla non completa affidabilità del *tool di analisi prevendita ULL*, e riservandosi di avviare specifiche attività di monitoraggio sugli Ordinatori di Lavoro respinti.

Telecom Italia ha riscontrato le raccomandazioni formulate dall'OdV, e nel corso della audizione dell'11 giugno 2014, ha illustrato all'OdV i dati aggiornati in merito all'avanzamento del processo di dismissione degli apparati multiplatori in rete d'accesso, con la suddivisione tra "aree ULL" e "aree non ULL". In particolare, inoltre, Telecom sta trasmettendo all'OdV un apposito rapporto periodico che informa riguardo all'avanzamento del processo di progressiva dismissione di tali apparati.

Su questi temi il segnalante ha rappresentato da ultimo il persistere di criticità con una comunicazione del 6 giugno il cui contenuto l'OdV ha disposto di approfondire nel corso di una apposita audizione.

¹² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_25_2013.pdf

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

Nel 2013 Fastweb aveva segnalato all'OdV malfunzionamenti nel sistema CRM Wholesale. L'origine di tali malfunzionamenti andava ricercata nel susseguirsi delle varie release del sistema, e sarebbero stati all'origine di criticità, quali il blocco di diversi Ordinativi di Lavoro Wholesale.

L'OdV aveva aperto una segnalazione con la Determinazione n. 6/2013¹³, invitando Fastweb a fornire approfondimenti in merito alle criticità riportate. Nel mese di giugno 2013, anche Vodafone aveva inviato sull'argomento una propria lettera contenente altri elementi di analisi sullo stesso oggetto.

Con la Determinazione n. 15/2013¹⁴, l'OdV aveva disposto una proroga del termine di conclusione della istruttoria, ed aveva richiesto a Telecom Italia informazioni dettagliate atte ad approfondire i casi oggetto di segnalazione. Telecom ha trasmesso numerosi file contenenti il dettaglio dei casi di anomalie intercorse sui sistemi nei periodi segnalati. L'OdV ha esaminato il materiale ricevuto, che riporta le anomalie sulle release 2.0 e 3.0 del CRM, e che sono attinenti ai backlog di lavorazione degli ordinativi ed alle interruzioni di funzionamento del CRM.

Nel corso dell'audizione del 16 ottobre 2013, Telecom Italia ha illustrato all'OdV i piani di rilascio del CRM Wholesale e gli interventi di miglioramento eseguiti sulla piattaforma. A novembre Fastweb confermava, in una apposita audizione, il persistere delle criticità già evidenziate; l'OdV ha pertanto ravvisato la necessità di definire un indicatore idoneo a misurare in maniera oggettiva il livello di funzionamento del sistema CRM Wholesale.

Nell'incontro tenutosi in data 9 dicembre 2013, Telecom ha proposto all'OdV un nuovo indicatore rappresentato dalla percentuale degli ordini wholesale che, alla data della rilevazione, risultano nello stato "in lavorazione" su CRM Wholesale, ma senza ordinativo formalizzato verso Open Access.

Il termine per la conclusione del procedimento è stato prorogato con la Determinazione n. 29/2013¹⁵; in data 11 giugno 2014 si è tenuta una nuova audizione nel corso della quale Telecom ha fornito ulteriori dettagli in merito alle tempistiche di risoluzione delle criticità ed alle modalità di rilevazione dei dati che vanno ad alimentare il nuovo indicatore sopra citato, richiesto dall'OdV.

Dalle prime risultanze del nuovo indicatore emerge il persistere delle criticità segnalate; pertanto l'OdV ha inviato in data 16 giugno una lettera a Telecom, informandone l'Autorità, con la quale ha chiesto di conoscere piani d'azione e tempi di realizzazione degli interventi previsti, con aggiornamenti periodici sulle rilevazioni del valore del KPI ed indicazioni dei volumi di giacenza e backlog correlati e distinti per servizio.

Le ultime rilevazioni dell'indicatore sembrano evidenziare un miglioramento della situazione, che comunque l'OdV ha disposto di tenere costantemente sotto osservazione.

13

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

14 http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/2_Determinazione_n_15_2013.pdf

15 http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_29_2013.pdf

Segnalazione S03/13 – Welcome Italia / degrado fisico delle linee, interventi a vuoto, rispetto degli SLA e definizione delle penali

Welcome Italia lamenta criticità legate a degradi frequenti e guasti ripetuti nell'accesso e nel trasporto, l'addebito da parte di Telecom Italia di presunti interventi a vuoto e la inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per mancato rispetto degli SLA.

Nel corso di una audizione tenutasi presso l'OdV nel 2013, Welcome Italia ha lamentato problemi attinenti a casi di disservizi e degradi della rete d'accesso; disservizi generalizzati sulla rete di trasporto; provisioning dei servizi bitstream su rete ethernet; interventi a vuoto, SLA e penali assurance per i servizi bitstream, considerate non sufficientemente disincentivanti e non proporzionali ai disagi subiti dall'Operatore.

L'UdV ha redatto la consueta Relazione Tecnica, a seguito della quale l'OdV ha aperto, con la Determinazione n. 9/2013¹⁶, la Segnalazione n. 3/13. L'OdV ha richiesto a Welcome dati e informazioni di dettaglio sui presunti guasti segnalati.

Tra maggio e luglio 2013, Welcome ha fornito all'OdV informazioni dettagliate sui casi oggetto di segnalazione. L'Organo ha poi ritenuto opportuno richiedere a Telecom Italia ulteriori informazioni, al fine di procedere ad analisi incrociate tra i diversi gruppi di elementi.

Il termine ultimo per la conclusione dell'istruttoria, inizialmente fissato per il 29 agosto, è stato prorogato più volte, con la Determinazione n. 17/2013¹⁷ e con la Determinazione n. 23/2013¹⁸.

Nel 2014 l'Organo di vigilanza ha ascoltato in audizione Telecom Italia in data 28 gennaio e 15 maggio e Welcome Italia in data 12 febbraio e 11 giugno.

Telecom Italia ha riconosciuto i disservizi segnalati, pur sottolineando i miglioramenti del tasso di guasto nel periodo 2011–2013.

È stato deciso, congiuntamente con l'OdV, di istituire un apposito tavolo tecnico bilaterale Telecom-Welcome, che prevede anche la partecipazione dell'Ufficio di vigilanza, finalizzato alla analisi ed alla risoluzione delle difficoltà incontrate. L'OdV continuerà a monitorare la situazione.

Il termine per la conclusione del procedimento è stato ulteriormente esteso dapprima con la Determinazione n. 7/2014¹⁹, ed in seguito con la Determinazione n. 12/2014²⁰.

¹⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avvio_S03_13.pdf

¹⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_17_2013.pdf

¹⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_23_2013.pdf

¹⁹ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-7-2014.pdf>

²⁰ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-12-2014-S03.pdf>

Analisi specifiche

Analisi KO Retail e Wholesale

Nel 2010 l'OdV ha avviato il progetto "Analisi KO Wholesale" al fine di approfondire le causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale. L'OdV ha approvato Con la Determinazione n. 22/2010¹ l'OdV ha approvato la Relazione Finale¹ contenente gli esiti del Progetto e le possibili aree di miglioramento del processo di Delivery.

Successivamente, 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. Con la Determinazione n. 26/2011¹ 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.

Nel 2013 l'OdV ha deciso di proseguire questa analisi nuovamente sui clienti Wholesale, al fine di valutare a pieno il rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna di Telecom Italia nell'ambito del processo di Delivery (v. Determinazione n. 26/2013²¹).

Nel Consiglio dell'OdV del 13 marzo è stata approvata la Determinazione n. 9/2014²² che estende l'analisi degli Ordinativi agli Ordinativi di Lavoro Retail.

Nel corso del trimestre l'UdV, che è stato incaricato di riferire periodicamente all'OdV circa gli esiti delle verifiche effettuate, ha proseguito il lavoro in oggetto. L'UdV dovrà al termine redigere una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.

²¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_26_2013.pdf

²² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2014.pdf

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

La Segnalazione S01/10 era stata aperta in seguito alla chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream in 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.

A seguito dell'“End of sale” della tecnologia ATM, l'OdV ha proseguito con l'attività di monitoraggio dello stato di saturazione delle centrali per servizi bitstream, ponendo particolare attenzione a quelle centrali equipaggiate con DSLAM ATM saturi che, essendo prive della disponibilità di DSLAM Ethernet, non consentono la commercializzazione di nuovi collegamenti per servizi ADSL. Al 30 giugno 2014 il numero di quest'ultime risultava pari a 58, con una diminuzione di 16 unità rispetto al 31 marzo 2014. Per quanto riguarda la saturazione delle centrali servite da DSLAM Ethernet, alla fine del mese di giugno 2014 si registravano 18 centrali sature e 93 zainetti da armadio saturi, senza quindi evidenziare scostamenti di rilievo nel corso del trimestre, mentre alla stessa data risultavano nello stato di “semaforo giallo” 12 zainetti da armadio e 38 centrali.

Con la delibera 94/12/CIR, AGCom, riconoscendo la necessità di favorire una rapida transizione alla tecnologia Ethernet/IP, imponeva a Telecom Italia di applicare agevolazioni economiche agli OLO, valide nel corso del periodo di migrazione, e una riduzione dei prezzi riferiti ai servizi bitstream su piattaforma Ethernet. L'Autorità richiedeva inoltre 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 e strumenti di analisi dei link sulla tratta relativa al kit di consegna (per l'OLO).

Entro il mese di dicembre 2013 Telecom Italia aveva reso disponibili tutti gli elementi funzionali richiesti dalla delibera. Il 28/02/2014 l'Azienda ha comunicato sul portale Wholesale di procedere alla effettuazione del provisioning di nuovi accessi bitstream ADSL esclusivamente in tecnologia Ethernet per le centrali Bitstream già coperte (o che lo saranno) dalla suddetta tecnologia. Nella stessa comunicazione Telecom Italia ha anche annunciato che le centrali Bitstream con DSLAM ATM nelle quali esiste un'equivalente alternativa di servizio Bitstream Ethernet, saranno progressivamente poste nello stato di "sature" secondo un piano prestabilito.

Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica

Il Gruppo di Impegni n. 1 prevedeva l'istituzione da parte di Telecom Italia di un meccanismo cosiddetto a Coda Unica per la gestione degli Ordinativi di Lavoro in relazione ai servizi SPM; con la Determinazione n. 12/2012²³, l'OdV aveva disposto l'avvio di una attività di verifica in merito alla corretta gestione di tale sistema da parte di Open Access.

Nel 2012 erano pertanto state condotte apposite verifiche *on site* presso talune AOL, da parte dell'OdV, incaricato di analizzare, attraverso controlli a campione presso le sedi operative territoriali di Open Access, gli OL entrati in Coda Unica e successivamente espletati: dalle verifiche effettuate non erano emerse irregolarità, e, pertanto, con la Determinazione n. 17/2012²⁴ l'OdV ha chiuso l'indagine in oggetto.

Anche per l'anno 2013 l'OdV aveva deciso di proseguire tale monitoraggio (v. Determinazione n. 3/2013²⁵). Nel corso dell'anno sono state condotte verifiche presso diverse AOL facenti parte di tutte le AOA territoriali d'Italia. La Determinazione n. 3/2014²⁶ di chiusura dell'attività riporta che anche per l'anno 2013 i controlli non hanno evidenziato disparità di trattamento tra i clienti di Telecom Italia Retail ed i clienti degli OLO riguardo alla applicazione del meccanismo della Coda Unica.

Il monitoraggio sta proseguendo anche nel 2014 (Determinazione n. 4/2014²⁷); in particolare, nel corso del secondo trimestre sono state condotte visite presso le AOL Lombardia Nord, Calabria e Veneto.

²³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf

²⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D_17-2012_Coda_Unica.pdf

²⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf

²⁶ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-3-2014.pdf>

²⁷ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-4-2014.pdf>