

**Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Luglio-Settembre 2014**

### Quadro di sintesi

La Segnalazione S01/13, riguardante asserite incongruenze nei rifiuti opposti da Open Access a Fastweb nella attivazione di linee ULL, era stata chiusa<sup>1</sup> a seguito delle evidenze emerse dalle verifiche effettuate, che non avevano evidenziato comportamenti discriminatori a danno di Fastweb. In parallelo, tuttavia, era stato disposto l'avvio di una specifica attività di monitoraggio in merito ai rifiuti di impianti ULL (c.d. KO) per presenza apparati di moltiplicazione di rete opposti da Open Access agli Operatori alternativi. Dal monitoraggio è risultata la progressiva riduzione del fenomeno.

Per quanto riguarda la Segnalazione S02/13, che riguardava i malfunzionamenti del CRM Wholesale, l'OdV ha ricevuto le risultanze del nuovo indicatore che evidenzia il livello di criticità del CRM Wholesale. Dai dati è emerso un deciso miglioramento della situazione; pertanto, nel corso del Consiglio del 24 settembre, l'OdV ha adottato la Determinazione n. 15/2014<sup>2</sup>, con la quale è stata disposta la chiusura del procedimento, ritenendo che i malfunzionamenti non costituiscano una violazione degli Impegni atteso che essi che non disciplinano né impongono un preciso obbligo di risultato quanto alla qualità dei servizi erogata dal CRM Wholesale. L'OdV ha inoltre raccomandato a Telecom Italia di predisporre una procedura atta a verificare l'effettivo funzionamento del software.

Relativamente alla Segnalazione S03/13, originata dall'Operatore Welcome Italia che lamentava un numero eccessivamente elevato di guasti e degrading, l'istruttoria prosegue, dopo diverse rimodulazioni dei termini per la sua conclusione, con la istituzione di un tavolo tecnico congiunto Telecom Italia-Welcome Italia, con l'OdV che vi assiste nel ruolo di mediatore.

Nel corso del trimestre di riferimento, l'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.

Per quanto concerne il Gruppo di Impegni n. 4, l'OdV ha rilevato che alcuni dei report trasmessi da Telecom Italia erano mancanti di dati, e ne ha chiesto la motivazione a Telecom. L'Azienda ha spiegato che ciò è dipeso dalle criticità che sono emerse nel passaggio ad un nuovo sistema informatico, criticità in corso di superamento. L'Operatore ha successivamente colmato tali carenze inviando report consolidati contenenti i valori precedentemente mancanti.

Sono proseguiti i monitoraggi compiuti dall'Ufficio di vigilanza (UdV) volti a verificare il corretto adempimento del meccanismo di Coda Unica, con le visite presso le AOL Toscana Est e Piemonte.

Il 1° luglio 2014 l'Organo di vigilanza ha portato il proprio contributo nel corso di un'audizione convocata all'interno dell'indagine conoscitiva avviata congiuntamente dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 9 gennaio 2014, avente ad oggetto le tematiche riguardanti la concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni ed alle prospettive di investimento nelle reti a banda larga e ultra-larga.

<sup>1</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_25\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_25_2013.pdf)

<sup>2</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_15\\_2014\\_Chiusura\\_S02\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_15_2014_Chiusura_S02_2013.pdf)

### **Organo di Vigilanza**

Nel corso del trimestre, l'OdV ha incontrato sia Telecom Italia che diversi OLO; in particolare, si sono tenute audizioni di Fastweb e di Welcome Italia in relazione rispettivamente alle segnalazioni S02/13 e S03/13. L'OdV ha inoltre incontrato Telecom Italia per ricevere aggiornamenti in merito al fenomeno dei KO apparato, come previsto dalla Determinazione di chiusura del procedimento S01/13.

## Monitoraggio stato di avanzamento 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 resta Wind per quanto riguarda i servizi ULL e WLR.

Gli Ordinativi di Lavoro transitati in Coda Unica e chiusi positivamente ad agosto 2014 sono stati circa 3.700 per il servizio Bitstream Asimmetrico, 2.700 per l'ULL e 185 per il WLR.

Con la Determinazione n. 3/2014<sup>3</sup> 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. 4/2014<sup>4</sup> 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 Toscana Est e Piemonte. 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. 3**

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

Conclusa<sup>5</sup> 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 deciso<sup>6</sup> il proseguimento delle attività di verifica anche per l'anno 2014.

### **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 giugno, luglio e agosto 2014, e quello relativo al secondo trimestre dell'anno.

Alcuni di tali documenti contenevano carenze informative, di cui l'OdV ha chiesto ragione a Telecom. L'Azienda ha spiegato che i ritardi nella rilevazione di taluni dati, legati in particolar modo al KPI 1-Delivery, sono dovuti a problematiche emerse nel passaggio ad un nuovo sistema informatico, problematiche in corso di superamento. L'Operatore pertanto ha successivamente colmato tali carenze inviando report consolidati contenenti i valori precedentemente mancanti.

### **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 terzo trimestre l'OdV ha ricevuto da parte di Telecom Italia, ed analizzato, il consuntivo del IIQ 2014 dei Piani Tecnici per la

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

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

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

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

## Organo di Vigilanza

Qualità della rete fissa d'accesso, e la pianificazione relativa al quarto trimestre dell'anno in corso.

Rispetto al Piano, i consuntivi di giugno mostrano un quadro altalenante, nel quale su alcuni indicatori (revisione degli armadi ripartilinea, revisione ciclica della palificazione, risoluzione di negativi rete nella rete d'accesso a livello locale) il consuntivo è risultato migliore del valore pianificato, in altri casi, invece (bonifica degli armadi ripartilinea, sostituzione dei pali, sostituzione di stazioni di pressurizzazione obsolete), si sono registrati dei ritardi.

### 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 IIQ 2014 ed il programma del quarto trimestre dell'anno.

Il numero di unità immobiliari raggiunte dalla fibra ottica nella tratta primaria della rete (passed in primaria) sono risultate decisamente più elevate rispetto ai valori pianificati, mentre in ritardo risulta l'avanzamento per quanto concerne la tratta secondaria della rete. Il numero degli armadi oggetto di copertura FTTCab sono stati leggermente superiori rispetto al Piano.

Nel mese di luglio Telecom Italia ha pubblicato una revisione del "Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della Rete Fissa - Rete NGAN" già pubblicato a febbraio. Tale revisione si è resa necessaria a seguito dell'approvazione da parte di AGCom della Delibera 155/14/CONS, che impone a Telecom Italia una serie di obblighi per facilitare l'accesso al cabinet agli Operatori che intendano avvalersi del servizio di subloop ULL. Il nuovo documento di Piano Tecnico, inoltre, tiene conto anche di quanto richiesto dall'OdV in merito all'opportunità di una maggiore trasparenza nei confronti del mercato sulle principali modifiche che caratterizzano le nuove edizioni dei piani e dei programmi.

Il documento contiene alcuni aggiornamenti in merito alla pianificazione temporale della cablatura di talune zone.

### Gruppo di Impegni n. 8

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

Sono proseguiti nel corso del trimestre i lavori, partiti a giugno, della società di consulenza Mazars, incaricata da AGCom per la revisione della contabilità regolatoria (fissa e mobile) relativamente all'anno 2011. A seguire saranno analizzati gli anni 2012 e 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 secondo 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. 5/2013<sup>7</sup>, 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. 14/2013<sup>8</sup>, 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. 18/2013<sup>9</sup>), allegando la Relazione Tecnica conclusiva sulle attività di verifica effettuate *on site*. Le Determinazioni numero 20/2013<sup>10</sup> e numero 24/2013<sup>11</sup> 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](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_5_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S01_13.pdf)

<sup>8</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/1\\_Determinazione\\_n\\_14\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/1_Determinazione_n_14_2013.pdf)

<sup>9</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_182013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_182013.pdf)

<sup>10</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_20-2013-Proroga\\_proc\\_S01\\_13.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_20-2013-Proroga_proc_S01_13.pdf)

<sup>11</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n24-2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n24-2013.pdf)

7

## Organo di Vigilanza

Determinazione n. 25/2013<sup>12</sup> 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.

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 Ordinativi di Lavoro respinti.

Contestualmente, con la Determinazione n. 28/2013<sup>13</sup>, adottata nel corso del medesimo Consiglio del 9 dicembre 2013, l'OdV ha deciso di aprire una specifica analisi concernente l'opposizione di rifiuti alla attivazione di impianti ULL per presenza di apparati di moltiplicazione di rete, al fine di valutare l'efficacia delle azioni raccomandate e verificare l'eventuale violazioni degli Impegni.

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. Una successiva audizione con lo stesso Operatore si è tenuta in data 25 luglio, occasione durante la quale l'OdV ha avuto modo di aggiornare l'OLO sulla evoluzione dei monitoraggi condotti in merito al tema dei KO apparato.

Telecom Italia ha riscontrato le raccomandazioni formulate dall'OdV, e nel corso della audizione dell'11 giugno 2014, ha illustrato i dati aggiornati dell'avanzamento del processo di dismissione degli apparati, con la suddivisione tra "aree ULL" e "aree non ULL". Successivamente, Telecom ha anche trasmesso all'OdV l'avanzamento a giugno e settembre 2014 della incidenza mensile dei KO per presenza apparati su linea non attiva per OL di ULL e BTS da cui si rilevava una progressiva riduzione del fenomeno, trend confermato dai dati di settembre che evidenziano la quasi scomparsa dei respingimenti per presenza apparato.

---

<sup>12</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_25\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_25_2013.pdf)

<sup>13</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_28\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_28_2013.pdf)



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

Fastweb aveva segnalato nel 2013 presunti malfunzionamenti nel sistema CRM Wholesale di Telecom Italia. 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. 6/2013<sup>14</sup>, 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.

L'OdV 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.

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 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.

Da tali aggiornamenti periodici è emerso un chiaro miglioramento della situazione; pertanto, dopo le numerose proroghe del termine per la conclusione dell'istruttoria (Determinazione n. 15/2013<sup>15</sup>; Determinazione n. 29/2013<sup>16</sup>; Determinazione n.

<sup>14</sup>

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_6\\_2013\\_Avvio\\_verifica\\_Segnalazione\\_S02\\_13.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_6_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S02_13.pdf)

<sup>15</sup>

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/2\\_Determinazione\\_n\\_15\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/2_Determinazione_n_15_2013.pdf)

<sup>16</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_29\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_29_2013.pdf)

### **Organo di Vigilanza**

**14/2014<sup>17)</sup>, l'OdV ha chiuso il procedimento, con la Determinazione n. 15/2014<sup>18)</sup>, adottata nel corso del Consiglio del 24 settembre. Con tale Determinazione, l'OdV, nel ritenere che i malfunzionamenti non costituiscano una violazione degli Impegni, atteso che essi non disciplinano né impongono un preciso obbligo di risultato quanto alla qualità dei servizi erogata dal CRM Wholesale, raccomanda a Telecom Italia di predisporre una procedura che consenta una verifica dell'effettivo funzionamento del software, invitando l'Operatore ad inviare rapporti settimanali dell'indicatore di funzionamento del CRM Wholesale integrati da appositi dati di approfondimento sugli Ordinativi di Lavoro del periodo.**

---

<sup>17</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_14\\_14\\_S02\\_13\\_Fastweb\\_CRM\\_proroga.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_14_14_S02_13_Fastweb_CRM_proroga.pdf)

<sup>18</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_15\\_2014\\_Chiusura\\_S02\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_15_2014_Chiusura_S02_2013.pdf)

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

Nel corso del 2013 l'Operatore Welcome Italia ha segnalato all'OdV criticità legate a guasti e degradi molto frequenti sia nell'ambito della rete d'accesso che nella rete di trasporto; altri problemi sollevati riguardavano l'addebito da parte di Telecom Italia di presunti interventi a vuoto e la inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per il mancato rispetto degli SLA prefissati.

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.

A seguito della Relazione Tecnica dell'Ufficio di vigilanza, l'OdV ha aperto, con la Determinazione n. 9/2013<sup>19</sup>, la Segnalazione S03/13, domandando a Welcome dati e informazioni nel merito.

L'Operatore segnalante ha trasmesso le informazioni richieste; successivamente, l'OdV ha ritenuto opportuno raccomandare a Telecom Italia l'invio di ulteriori informazioni, al fine di procedere ad analisi incrociate tra i diversi gruppi di elementi, richiesta esaudita dall'Operatore storico.

Nel 2014 l'OdV 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 finalizzato alla analisi ed alla risoluzione delle difficoltà incontrate. Si è avuto un primo incontro congiunto nel mese di giugno presso la sede di Welcome a Massarosa, ed una riunione di avanzamento il 23 settembre u.s.. Inoltre, l'OdV ha avuto modo di ascoltare, nel corso di appositi incontri, le due parti al fine di monitorare l'andamento dei lavori.

Il termine ultimo per la conclusione dell'istruttoria, inizialmente fissato per il 29 agosto 2013, è stato prorogato più volte nel corso dello stesso anno, con la Determinazione n. 17/2013<sup>20</sup> e con la Determinazione n. 23/2013<sup>21</sup>. Nel 2014 tale termine è stato ulteriormente esteso, dapprima con la Determinazione n. 7/2014<sup>22</sup>, ed in seguito con la Determinazione n. 12/2014<sup>23</sup>.

<sup>19</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_9\\_2013\\_Avvio\\_S03\\_13.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avvio_S03_13.pdf)

<sup>20</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_17\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_17_2013.pdf)

<sup>21</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_23\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_23_2013.pdf)

<sup>22</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-7-2014.pdf>

<sup>23</sup> <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 cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale. Con la Determinazione n. 22/2010<sup>24</sup> l'OdV ha approvato la Relazione Finale<sup>25</sup> contenente gli esiti del Progetto e le possibili aree di miglioramento del processo di Delivery.

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. Con la Determinazione n. 26/2011<sup>26</sup> 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 non sono 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.

Con la Determinazione n. 26/2013<sup>27</sup>, l'OdV aveva deciso la prosecuzione dell'analisi in oggetto, da condursi 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.

Nel corso del Consiglio dell'OdV del 13 marzo, è stata approvata la Determinazione n. 9/2014<sup>28</sup> che estende l'analisi degli Ordinativi agli Ordinativi di Lavoro Retail.

L'UdV è stato incaricato di riferire periodicamente all'OdV circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e di redigere una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.

<sup>24</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF)

<sup>25</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a\\_Allegato\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a_Allegato_Determinazione_22_2010.PDF)

<sup>26</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n.26.2011\\_Analisi\\_KO\\_Retail\\_Allegato-Light.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.26.2011_Analisi_KO_Retail_Allegato-Light.pdf)

<sup>27</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_26\\_2013.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_26_2013.pdf)

<sup>28</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_9\\_2014.pdf](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 settembre 2014 il numero di quest'ultime risultava pari a 53, con una diminuzione di 5 unità rispetto al 30 giugno 2014. In diminuzione anche il numero delle centrali equipaggiate con minidslam ATM saturi e prive dell'alternativa della tecnologia IP Ethernet. Si è passati, infatti, dalle 698 centrali del 30 giugno 2014 alle 677 registrate alla fine del mese di settembre. Per quanto riguarda la saturazione delle centrali servite da DSLAM Ethernet, alla fine del 3Q2014 si registravano 26 centrali sature (+ 12 unità rispetto al 2Q) e 93 zainetti da armadio saturi (+9 unità rispetto al 2Q), mentre alla stessa data risultavano nello stato di “semaforo giallo” 11 zainetti da armadio e 32 DSLAM di centrale.

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

In ottemperanza a quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 1, Telecom Italia aveva predisposto un meccanismo c.d. “a Coda Unica” che consentisse la lavorazione degli Ordinativi di Lavoro ricevuti nel rispetto dell’ordine cronologico di ricezione degli stessi, senza alcuna differenza tra gli ordini ricevuti dagli OLO e quelli provenienti dalle funzioni commerciali di Telecom Italia.

L’OdV aveva avviato, con la Determinazione n. 12/2012<sup>29</sup>, una attività di verifica in merito alla corretta gestione di tale sistema, che rientrava nell’ambito del progressivo avvio del Nuovo Processo di Delivery (NPD): tale verifica si prefiggeva l’obiettivo di approfondire il corretto utilizzo da parte di Open Access delle procedure informatiche deputate alla gestione del processo.

Nel 2012 erano pertanto state condotte apposite verifiche *on site* presso talune AOL, da parte dell’UdV, 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. 17/2012<sup>30</sup> l’OdV ha chiuso l’indagine in oggetto.

La Determinazione n. 3/2013<sup>31</sup> ha disposto il proseguimento delle verifiche anche per il 2013. Nel corso di tale anno, pertanto, sono state condotte verifiche presso diverse AOL facenti parte di tutte le AOA territoriali d’Italia. La Determinazione n. 3/2014<sup>32</sup> 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. 4/2014<sup>33</sup>); in particolare, nel corso del terzo trimestre sono state condotte visite presso le AOL Toscana Est e Piemonte.

I controlli fino ad ora effettuati 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.

<sup>29</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n\\_12-2012-Vigilanza\\_su\\_accodamento\\_degli\\_ordinativi\\_di\\_lavoro\\_a\\_coda\\_unica.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf)

<sup>30</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n%5B1%5D\\_17-2012\\_Coda\\_Unica.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D_17-2012_Coda_Unica.pdf)

<sup>31</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n3-2013-Coda\\_Unica.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf)

<sup>32</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-3-2014.pdf>

<sup>33</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-4-2014.pdf>

## **Altre attività dell'OdV**

- ◆ Il 1° luglio 2014 l'Organo di vigilanza ha portato il proprio contributo, nel corso di un'audizione convocata all'interno dell'indagine conoscitiva disposta congiuntamente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 9 gennaio 2014, avente ad oggetto le tematiche riguardanti la concorrenza nel mercato delle telecomunicazioni ed alle prospettive di investimento nelle reti a banda larga e ultra-larga. L'Organo di vigilanza è stato invitato a portare il proprio patrimonio di conoscenze in merito alle tematiche in questione, attraverso l'audizione in parola e che è stata occasione per argomentare in maniera diffusa circa i risultati e i ragionamenti dell'Organo di vigilanza in materia di Equivalence of outputs, in prospettiva di una eventuale intervento di modifica da apportare agli Impegni nell'ottica del rafforzamento del principio medesimo.