

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Ottobre-Dicembre 2014**

Quadro di sintesi

Con la Determinazione n. 17/2014¹ l'Organo di vigilanza (OdV) ha chiuso l'attività di verifica sui motivi all'origine degli scarti degli Ordinativi di Lavoro opposte da Telecom Italia con causale "Presenza apparato di multiplazione", dopo aver riscontrato un costante calo del fenomeno.

Per quanto riguarda la Segnalazione S02/13, che riguardava i malfunzionamenti del CRM Wholesale, a seguito dei miglioramenti registrati con l'ausilio del nuovo indicatore che evidenzia il livello di criticità di tale CRM, l'OdV aveva disposto la chiusura del procedimento con la Determinazione n. 15/2014². Nel mese di novembre tuttavia si è assistito ad un nuovo - temporaneo - peggioramento, spiegato da Telecom Italia, nel corso della audizione del 2 dicembre, con problemi sui sistemi informatici. L'OdV ha quindi avviato un'attività di verifica per acquisire ulteriori elementi informativi circa le eccessive rimodulazioni della DAC.

Il termine di chiusura della Segnalazione S03/13, originata dall'Operatore Welcome Italia che lamentava un numero eccessivamente elevato di guasti e degrading, è stato rimodulato. Inoltre è stato istituito un tavolo tecnico congiunto Telecom Italia-Welcome Italia, con la partecipazione dell'OdV in veste di "facilitatore", finalizzato all'analisi ed alla risoluzione delle criticità segnalate. Un primo incontro si era tenuto nel mese di giugno presso la sede di Welcome a Massarosa, seguita da una riunione di avanzamento lavori a settembre presso la sede dell'OdV. Un successivo incontro si è tenuto ad Ancona, presso un centro di lavoro di Telecom, nel mese di ottobre, mentre un'altra riunione di avanzamento lavori si è avuta il 21 novembre. Su proposta dell'OdV, i due Operatori hanno avviato un'analisi volta a individuare una definizione tecnica condivisa di "degrado" e di "disservizio", al fine di facilitare le modalità lavorative per entrambi.

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 riguarda i Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, l'OdV ha adottato nel corso del Consiglio del 28 ottobre la Determinazione n. 18/2014³, con la quale ha avviato un procedimento finalizzato alla individuazione di opportuni Key Performance Objectives (KPO) che possano consentire allo stesso OdV di formulare giudizi più pertinenti sulle performance di Open Access, come previsto dagli Impegni.

Telecom ha trasmesso il Piano Annuale 2015 per la Qualità della rete fissa d'accesso (Gruppo di Impegni n. 5).

Sono infine 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 Sardegna, Campania, Napoli, Basilicata, Puglia, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_17_14.pdf

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_15_2014_Chiusura_S02_2013.pdf

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_18_14.pdf

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 a dicembre 2014 sono stati circa 3.900 per il servizio Bitstream Asimmetrico, 3.250 per l'ULL e 250 per il WLR.

Gruppo di Impegni n. 3

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

L'OdV ritiene necessario procedere all'individuazione in tempi rapidi di un nuovo paniere di indicatori di performance più significativo rispetto a quello attuale, in considerazione dello scenario cambiato rispetto a quello che aveva visto l'approvazione degli Impegni con la Delibera n. 718/08/CONS; al fine di ribadire tale posizione, ha inviato una lettera all'Autorità in data 13 ottobre 2014.

L'OdV ha adottato nel corso del Consiglio del 28 ottobre la Determinazione n. 18/2014⁴, con la quale ha avviato un procedimento finalizzato alla individuazione di opportuni Key Performance Objectives (KPO) che possano consentire all'OdV di formulare giudizi più pertinenti sulle performance di Open Access. L'individuazione dei KPO è stata demandata all'Università degli Studi di Catania in qualità di ente certificatore. La stessa Università è stata incaricata anche di validare i dati elementari utilizzati nei processi. Ciò si è reso necessario a seguito dell'introduzione da parte di Telecom Italia del nuovo sistema NGOM per i processi di Delivery.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel quarto trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di settembre, ottobre e novembre 2014, oltre a quello relativo al terzo trimestre dell'anno. Nel corso del periodo analizzato, alcuni documenti contenevano carenze informative, di cui l'OdV aveva chiesto ragione a Telecom. L'Azienda aveva spiegato che i ritardi nella rilevazione di taluni dati, legati in particolar modo al KPI 1-Delivery, erano dovuti a problematiche emerse nel passaggio ad un nuovo sistema informatico, in corso di superamento. Telecom ha quindi inviato i report aggiornati completi dei dati 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 quarto trimestre l'OdV ha ricevuto il consuntivo del IIIQ 2014 dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso.

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_18_14.pdf

Organo di Vigilanza

Telecom ha inoltre trasmesso il Piano annuale 2015 ed una rimodulazione del Piano Annuale 2014: la ragione della rivisitazione del documento è una variazione dei piani di desaturazione dei servizi bitstream e ADSL legata alla chiusura alla commercializzazione dei DSLAM ATM ed alla migrazione da ATM ad Ethernet.

L'OdV ha inoltre inviato a Telecom Italia una lettera con richiesta di elementi informativi riguardo al Progetto On Going, chiedendo di disporre dei dati sulla ripetitività dei primi tre trimestri del 2014.

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 una nuova edizione del consuntivo del terzo trimestre 2014 e del programma del quarto trimestre dell'anno. Rispetto alla versione precedente, risultano rivisti in diminuzione il numero degli armadi FTTCab che si prevede di equipaggiare apparati ONU: dai 3.352 inizialmente preventivati nel programma originario si è passati a 3.267. È stato poi anche inviato il programma per il primo trimestre del 2015.

Il numero di unità immobiliari raggiunte dalla fibra ottica nella tratta primaria della rete (passed in primaria) sono risultate inferiori rispetto ai valori pianificati (449mila rispetto alle 520mila pianificata), mentre decisamente in anticipo risulta l'avanzamento per quanto concerne la tratta secondaria della rete (21mila contro le 7mila pianificate).

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Ad ottobre Telecom Italia ha inviato ad AGCom, e pubblicato sul portale Wholesale, i nuovi Contratti di Servizio dei servizi di accesso su rame per l'anno 2015.

A Dicembre 2014 risultano completate le verifiche della Contabilità Regolatoria per l'esercizio 2011, mentre sono in corso quelle relative alla Contabilità Regolatoria dell'esercizio 2012, sia per la rete fissa che mobile.

La Delibera n. 1/12/CONS, recante "Individuazione degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione", aveva previsto l'avvio di un procedimento finalizzato alla individuazione dei criteri di determinazione ed applicazione dei trasferimenti interni anche per i servizi di accesso su reti di nuova generazione. A dicembre 2014, però, tale procedimento non è stato ancora avviato. Si è in attesa inoltre della deliberazione delle regole attuative per la definizione del *transfer charge* relativamente ai servizi di interconnessione a traffico su base IP.

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 2014 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access: nessuna attivazione non richiesta è stata effettuata.

Procedimenti istruttori avviati

Segnalazione P01/14 - Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3

L'OdV ha avviato un procedimento teso alla individuazione di Key Performance Objectives (KPO), come previsto dagli Impegni, per individuare soglie di tolleranza ritenute accettabili per quanto riguarda le differenze di performance fatte registrare nella erogazione di Servizi SPM ai segmenti Retail ed a Wholesale da parte di Open Access.

Gli Impegni di Telecom Italia prevedevano la individuazione di specifici Key Performance Objectives (KPO), i quali, confrontati con le performance evidenziate dai KPI dovevano fornire indicazioni sui livelli qualitativi delle attività di Open Access nella fornitura dei propri servizi. Tali KPO dovevano essere individuati annualmente dall'Autorità, ma fino ad ora ciò non è avvenuto. L'OdV tuttavia ritiene i KPO essenziali per una corretta valutazione delle performance di Telecom Italia con riferimento al principio di parità di trattamento interna-esterna.

Per questo motivo, nel Consiglio del 28 ottobre 2014 l'OdV ha approvato la **Determinazione n. 18/2014⁵**, con la quale è stato avviato il procedimento "**P01/14 - Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM**". Obiettivo è la definizione di KPO interni capaci di rafforzare l'attività di monitoraggio condotta dall'OdV. L'Organo di vigilanza precisa inoltre che tale attività sarà interrotta qualora l'Autorità dovesse procedere ad una attività analoga.

Anche per quanto riguarda il processo di identificazione dei KPO, si è reso necessario individuare un ente certificatore specializzato che possa individuare, per ogni KPI, un intervallo di oscillazione ("soglie di tolleranza") delle differenze tra le prestazioni fatte registrare sul segmento Retail e quelle del Wholesale all'interno del quale le performance del processo possano considerarsi equivalenti, sulla base anche di valutazioni di tipo statistico. L'OdV ha ritenuto opportuno scegliere, in continuità con i lavori già avviati, l'Università degli Studi di Catania. In data 2 ottobre 2014 si è tenuta una prima riunione con l'ente certificatore per l'avvio dei lavori di validazione sia dei dati conseguenti all'introduzione del sistema NGOM, sia dei KPO, mentre il 6 novembre si è tenuta una prima riunione sul tema con Telecom Italia, per l'avvio dei lavori, e successivamente è stato definito un programma di lavoro.

⁵ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n18-2014-Individuazione-KPO.pdf>

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.

Con la Determinazione n. 5/2013⁶, l'OdV aveva avviato una verifica della fondatezza delle accuse mosse da Fastweb; l'UdV aveva condotto visite *on site* al fine di verificare l'effettiva presenza degli apparati segnalati. Dalle analisi condotte è emerso che nella grande maggioranza degli ordinativi respinti è stata riscontrata l'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. 18/2013⁷), allegando la Relazione Tecnica conclusiva sulle attività di verifica effettuate *on site*. 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 Determinazione n. 25/2013⁸ 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.

6

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

7

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

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

Organo di Vigilanza

Contestualmente, con la Determinazione n. 28/2013⁹, 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 multiplazione di rete, al fine di valutare l'efficacia delle azioni raccomandate e verificare l'eventuale violazioni degli Impegni.

Telecom ha fornito nel corso del 2014 i dati aggiornati dell'avanzamento del processo di dismissione degli apparati, con la suddivisione tra "aree ULL" e "aree non ULL". Successivamente, ha anche trasmesso all'OdV l'avanzamento 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. A valle di ciò, l'OdV ha deciso di procedere alla chiusura di questa attività di verifica con la Determinazione n. 17/2014¹⁰, adottata nel corso del Consiglio del 28 ottobre.

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_28_2013.pdf

¹⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_17_14.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. 6/2013¹¹, invitando Fastweb a fornire approfondimenti in merito alle criticità riportate. Anche Vodafone aveva inviato, nel mese di giugno 2013, 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. 15/2013¹²; Determinazione n. 29/2013¹³; Determinazione n.

¹¹

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

¹² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/2_Determinazione_n_15_2013.pdf

¹³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_29_2013.pdf

Organo di Vigilanza

14/2014¹⁴), l'OdV ha chiuso il procedimento, con la Determinazione n. 15/2014¹⁵, 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 che 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.

Grazie all'indicatore di funzionamento del sistema CRM per i clienti Wholesale di Telecom Italia, l'OdV ha continuato a mantenere costantemente sotto osservazione le prestazioni di detto sistema in modo da poter rilevare in maniera rapida ed efficiente eventuali problematiche di funzionamento che, se non tempestivamente individuate e risolte avrebbero potuto essere fonte di criticità tali da compromettere il principio di parità di trattamento.

Proprio nell'ambito del monitoraggio settimanale dell'indicatore di funzionamento del sistema CRM Wholesale l'OdV ha individuato due episodi di anomalo incremento della giacenza degli Ordinativi di lavoro per servizi ULL LA in corrispondenza delle giornate del 3 e 10 novembre 2014 dei quali ha dato tempestivo avviso ad AGCom con la comunicazione del 25 novembre 2014. Al fine di acquisire maggiori evidenze in merito alle diverse problematiche emerse riguardo detto repentino incremento delle giacenze degli Ordinativi di lavoro, l'OdV, in data 2 dicembre 2015, ha ricevuto in audizione la Telecom. Nel corso dell'incontro, l'incumbent ha confermato che nelle giornate sopra citate si è assistito all'effettivo e irregolare aumento del numero di ordinativi in backlog nella fase di pre-delivery per i servizi ULL LA.

In particolare, il primo episodio anomalo del 3 novembre 2014 è riconducibile al verificarsi di un'anomalia sul sistema di CRM Wholesale nella giornata del 2 novembre, per un'errata valorizzazione di un campo nell'interfaccia verso altri sistemi sulla catena. Il problema è stato individuato e, a seguito di intervento da parte delle competenti funzioni di Telecom Italia, risolto; il miglioramento è stato nei fatti riscontrato anche dalle analisi dell'OdV che ha rilevato, nella fattispecie, come il valore dell'indicatore sia passato dal 17,39% del 3 novembre al 6,99% del 7 novembre.

Il secondo episodio di improvvisa crescita della giacenza degli ordinativi è stato rilevato il 10 novembre 2015 ed è riconducibile ad un'anomalia verificatasi sui sistemi esterni al sistema di CRM Wholesale. L'individuazione di tale anomalia (che non si è presentata in modo sistematico) e la seguente risoluzione della medesima, sono risultate particolarmente complesse. Sono stati necessari, infatti, due distinti interventi. Il primo, attuato in data 21 novembre, ed il secondo in data 28 novembre.

In vista della risoluzione definitiva del problema, Telecom Italia ha predisposto dei *work around* grazie ai quali sono stati mitigati gli effetti negativi della problematica, come attestato anche dalla diminuzione dell'indicatore. Il backlog totale (di tutti gli OLO) al 24 novembre 2015 è stato di 4.702 OL, pari al 3,1% della giacenza e il backlog dei soli ordini con DAC scaduta è stato di 3.902 pezzi, pari al 2,9% dell'intera giacenza. Di questi ultimi ordinativi, solo le richieste di migrazione o di attivazione di servizi di accesso su linea attiva possono generare disservizi ai clienti finali. Nella fattispecie del 24 novembre,

¹⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_14_14_S02_13_Fastweb_CRM_proroga.pdf

¹⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_15_2014_Chiusura_S02_2013.pdf

Organo di Vigilanza

questi ordini risultavano essere 1.529, pari quindi a circa l'1% della giacenza complessiva.

L'OdV ha avviato un'attività di verifica per acquisire ulteriori elementi informativi circa le eccessive rimodulazioni della Data di Attesa Consegna (DAC). In relazione a questa fattispecie, infatti, nell'incontro del 2 dicembre 2014, l'OdV ha richiesto all'Operatore specifici interventi ed azioni concrete per ridurre le rimodulazioni multiple della DAC e il mancato invio all'OLO (nei tempi previsti dal processo) delle notifiche relative ai diversi stati dell'ordine. A seguito dell'attenzione da parte dell'Organo di vigilanza e in accoglimento dei desiderata di questo, nella comunicazione del 12 dicembre 2014 Telecom Italia informava di aver avviato le seguenti attività:

- **Rimodulazione DAC**

È stata attivata una verifica periodica con l'obiettivo di sbloccare, oltre gli eventuali ordini a DAC scaduta, anche quelli la cui anzianità di giacenza è pari a DAC-2. Entro dicembre 2014, sarebbero stati rilasciati ulteriori due interventi (uno mirato a ridurre i tempi di latenza del processo per NP e l'altro per ottimizzare la fase di acquisizione dei file dell'OL) che contribuiranno a ridurre gli eventuali tempi di fermo degli ordini e ad aumentare la probabilità di eseguire gli ordini entro le DAC originarie.

- **Invio notifiche**

Telecom Italia ha implementato un cruscotto che verifica la corrispondenza tra le notifiche attese e quelle effettivamente prodotte. Nel caso si rilevi che la notifica, benché prevista, non sia stata prodotta, un presidio ad hoc, provvede a riprodurla correttamente. Tale cruscotto è stato arricchito con una reportistica, che è in corso di ottimizzazione, che riporta il numero delle notifiche attese, quelle prodotte e quelle errate. Entro la fine del prossimo dicembre, la procedura informatica sarà ulteriormente rinforzata per gli aspetti relativi alla corretta associazione tra notifiche prodotte e notifiche effettivamente presenti nei file inviati agli OLO.

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 l'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.

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. Un primo incontro si è tenuto nel mese di giugno 2014 presso la sede di Welcome a Massarosa, ed una riunione di avanzamento lavori ha avuto luogo il 23 settembre presso la sede dell'Organo di vigilanza. Un successivo incontro si è tenuto ad Ancona, presso un centro di lavoro di Telecom Italia, nel mese di ottobre, mentre un'altra riunione di avanzamento lavori si è avuta il 21 novembre. Su proposta dell'OdV, i due Operatori hanno avviato un'analisi volta a individuare una definizione tecnica condivisa di "degrado" e di "disservizio", al fine di facilitare le modalità lavorative tanto di Telecom quanto di Welcome.

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. 17/2013¹⁷ e con la Determinazione n. 23/2013¹⁸. Nel 2014 tale termine è stato ulteriormente esteso, dapprima con la Determinazione n. 7/2014¹⁹, ed in seguito con la Determinazione n. 12/2014²⁰ e la Determinazione n. 20/2014²¹.

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 cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale. Successivamente, è stato disposto l'avvio di una analisi analoga sulle cause di scarto dei KO in relazione all'offerta dei servizi Retail di Telecom Italia: 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.

Con la Determinazione n. 26/2013²², 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. 9/2014²³ 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.

Nel corso delle riunioni del consiglio di ottobre e novembre 2014, sono stati illustrati i risultati delle attività di analisi, con le evidenze dei raffronti tra i dati del biennio 2009-2010 e le prestazioni attuali retail/wholesale.

Sono stati verificati alcuni miglioramenti complessivi della catena di delivery wholesale e sono state inoltre individuate aree di ulteriore miglioramento dell'efficienza dei processi.

²¹

²² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_26_2013.pdf

²³ 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 31 dicembre 2014 il numero di quest'ultime risultava pari a 57, con un incremento di 4 unità rispetto al 30 settembre 2014. Continua invece la diminuzione del numero delle centrali equipaggiate con minidslam ATM saturi e prive dell'alternativa della tecnologia IP Ethernet. Si è passati, infatti, dalle 677 centrali del 30 settembre 2014 alle 600 registrate alla fine del mese di dicembre. Per quanto riguarda la saturazione delle centrali servite da DSLAM Ethernet, alla fine del 4Q2014 si registravano 51 centrali sature (+ 25 unità rispetto al 3Q2014) e 94 zainetti da armadio saturi (+1 unità rispetto al 3Q2014), mentre alla stessa data risultavano nello stato di “semaforo giallo” 11 DSLAM da armadio e 29 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, sarebbero state 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. 12/2012²⁴, 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'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. 17/2012²⁵ l'OdV ha chiuso l'indagine in oggetto.

Anche per l'anno 2013 l'OdV aveva deciso di proseguire tale monitoraggio (v. Determinazione n. 3/2013²⁶). Nel corso dell'anno sono state condotte verifiche presso diverse AOL facenti parte di tutte le AOA territoriali d'Italia. La Determinazione n. 3/2014²⁷ 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. 4/2014²⁸); in particolare, nel corso del terzo trimestre sono state condotte visite presso le AOL Sardegna, Campania, Napoli, Basilicata, Puglia, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia.

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.

²⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf

²⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D_17-2012_Coda_Unica.pdf

²⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf

²⁷ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-3-2014.pdf>

²⁸ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-4-2014.pdf>