

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Aprile-Giugno 2015**

Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza (OdV) ha chiuso, con la [Determinazione n. 9/2015¹](#), la Segnalazione S03/13, originata dall'Operatore Welcome Italia che lamentava un numero eccessivamente elevato di guasti e degrading. Al termine delle verifiche condotte, infatti, è stato rilevato come i comportamenti di Telecom Italia non abbiano evidenziato condotte discriminatorie, ed ha pertanto chiuso la verifica in oggetto.

Lo stesso OLO, peraltro, soddisfatto dei risultati conseguiti, ha proposto la chiusura del tavolo tecnico congiunto OdV-Telecom Italia-Welcome che era stato avviato al fine di individuare soluzioni tecniche condivise per ridurre i tassi di degrado e di disservizio. Detto Tavolo di lavoro ha infatti contribuito a riallineare il Tasso di Segnalazione, di Guasto e di Ripetibilità lamentato dall'Operatore Welcome Italia sui collegamenti simmetrici a quelli della media di Mercato, nonché a risolvere ulteriori anomalie tecniche che interessavano il Segnalante.

L'OdV ha ricevuto i report di avanzamento ed i programmi relativi ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6 relativi rispettivamente alla Qualità ed allo Sviluppo della rete d'accesso. Per quanto concerne invece il Gruppo 4 relativi ai KPI, gli ultimi report non sono disponibili a causa di anomalie informatiche.

Con le verifiche effettuate presso le AOL Sicilia Est, Sicilia Ovest, Milano, Lombardia Centro Est sono proseguite le visite effettuate dall'Ufficio di vigilanza (UdV) *on site* finalizzate ad accertare la corretta applicazione da parte di Open Access del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro (OL) c.d. a "coda unica" introdotto con il Nuovo Processo di Delivery (NPD).

Nel corso del trimestre sono proseguiti i lavori relativi al Procedimento P01/2014 teso alla individuazione di Key Performance Objectives (KPO), 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.

L'OdV ha incontrato l'Operatore Wind per discutere del ruolo dell'OdV e di possibili temi di monitoraggio ed approfondimenti in futuro, ed il Dott. Stefano Ciurli, nuovo Direttore di National Wholesale di Telecom Italia, che ha illustrato al Consiglio l'evoluzione organizzativa della Funzione ed ha approfondito nuovi possibili ambiti di reciproca collaborazione.

Nel corso del trimestre l'UdV ha avuto modo di incontrare gli Uffici dell'Autorità al fine di confrontarsi su alcuni temi oggetto di lavoro e di avviare attività comuni di monitoraggio

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2015_Chiusura_procedimento_S03_2013.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; anche Wind ha recentemente aderito per quanto riguarda l'ULL.

A maggio 2015 gli OL transitati in coda unica e chiusi positivamente sono stati circa 4.550 per il servizio Bitstream Asimmetrico, 4.300 per l'ULL e 360 per il WLR.

Gruppo di Impegni n. 2

(istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della Funzione Wholesale)

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i programmi di formazione e di divulgazione rivolti al management ed al personale di Open Access e National Wholesale Services per il biennio 2014 e 2015.

A giugno l'Amministratore Delegato di Telecom Italia ha inviato ai dipendenti una e-mail finalizzata alla diffusione dei codici di comportamento relativi alla parità di trattamento.

Nel mese di maggio l'OdV ha avuto modo di apprendere dall'Azienda, nel corso di una apposita audizione, i risultati della rilevazione della Customer Satisfaction OLO ed il Piano MBO 2015.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Nell'ambito del progetto di individuazione dei KPO, in data 11 giugno si è svolto un incontro fra Open Access, OdV ed Università di Catania nel corso del quale sono stati discussi i criteri sui quali impostare la definizione di una metrica di confronto Retail/Wholesale. Durante tale incontro sono stati consegnati i dati degli OL e TT del primo trimestre sui quali UniCT imposterà le analisi statistiche (v. *apposito paragrafo successivamente*).

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel secondo trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi al mese di marzo 2015. I rapporti di aprile e maggio non sono invece stati inviati a causa di anomalie informatiche dei sistemi di Telecom Italia in corso di risoluzione.

Organo di Vigilanza

Gruppo di Impegni n. 5

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

L'OdV ha ricevuto il consuntivo del IQ 2015 dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso, ed il programma relativo al terzo trimestre dell'anno.

Gruppo di Impegni n. 6

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

Telecom ha inviato all'OdV il consuntivo del IQ 2015 dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso, ed il programma relativo al terzo trimestre dell'anno.

Inoltre, l'Azienda ha comunicato il Piano 2015-2017 Broadband e Lottizzazioni, mentre il Piano NGAN è in fase di consolidamento.

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 2015 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access.

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

Così come previsto dagli Impegni, l'OdV ha avviato un procedimento teso alla individuazione di Key Performance Objectives (KPO) al fine di 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 ritiene che i KPO siano essenziali ai fini di una corretta valutazione delle performance di Telecom Italia con riferimento al principio di parità di trattamento interna-esterna; per tale motivo ha approvato la Determinazione n. 18/2014², 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". Tale attività sarà interrotta qualora l'Autorità dovesse procedere ad una attività analoga.

Si è individuata l'Università degli Studi di Catania quale ente certificatore per individuare per ciascun KPI opportune "soglie di tolleranza" delle differenze accettabili tra le prestazioni Retail e quelle Wholesale.

Nel corso del trimestre sono proseguiti i lavori, e nel mese di giugno si è tenuto un incontro tra l'Ufficio di vigilanza, Open Access e l'Università di Catania nel corso del quale è stato condiviso un metodo di lavoro per la definizione dei KPO e sono stati consegnati OL e TT per consentire all'università l'avvio dei lavori.

² <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n18-2014-Individuazione-KPO.pdf>

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

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.

Con la Determinazione n. 9/2013³, l'OdV ha aperto la Segnalazione S03/13. 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.

A partire dal mese di giugno 2014 si sono tenuti regolari incontri tecnici, ora presso sedi di Welcome, ora presso centri di lavoro di Telecom Italia, mentre nella stessa sede dell'OdV si sono tenute periodiche riunioni di avanzamento lavori.

Il termine ultimo per la conclusione dell'istruttoria, inizialmente fissato per il 29 agosto 2013, è stato prorogato più volte, da ultimo con la Determinazione n. 20/2014⁴.

In esito ai lavori svolti dal sopra citato Tavolo conciliativo, le parti hanno espressamente convenuto che le criticità tecniche manifestate con la Segnalazione S03/2013 sono state superate. Detto Tavolo ha, infatti, contribuito a riallineare il Tasso di Segnalazione, di Guasto e di Ripetitività lamentato dall'Operatore Welcome Italia sui collegamenti simmetrici a quelli della media di Mercato, nonché a risolvere ulteriori anomalie tecniche che interessavano il Segnalante.

In data 16 aprile 2015, pertanto, l'OdV, adottando la Determinazione n. 9/2015⁵, al termine delle verifiche condotte, ha rilevato come le procedure di Telecom Italia non abbiano evidenziato condotte discriminatorie, ed ha pertanto chiuso la verifica in oggetto.

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avvio_S03_13.pdf

⁴ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-20-2014.pdf>

⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2015_Chiusura_procedimento_S03_2013.pdf

Analisi specifiche

Analisi KO Retail e Wholesale

L'OdV ha condotto una analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro ("Analisi KO Wholesale" e "Analisi KO Retail"): da tale analisi si è potuto evincere come non siano emersi casi di disparità di trattamento tra gli OL Retail e gli OL Wholesale.

In seguito alle Determinazioni n. 26/2013⁶ e n. 9/2014⁷, l'UdV ha avviato una nuova analisi dei KO relativi ai processi di delivery Wholesale e Retail al fine di misurare i benefici indotti dall'introduzione del Nuovo Processo di Delivery.

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.

Le analisi dei risultati sono proseguite e sono stati illustrati i risultati nel corso delle riunioni di aprile, maggio e giugno. L'OdV ha dato mandato all'Ufficio di integrare l'analisi con il modello dei processi di delivery wholesale e retail al fine di individuare le parti elementari dei processi che presentano le maggiori criticità in termini di KO.

La scadenza temporale dell'analisi, inizialmente fissata al 30 giugno, è stata prorogata.

Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica

il Consiglio dell'OdV ha approvato la Determinazione n. 2/2015⁸ con la quale ha verificato gli esiti delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. "a coda unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD), rientranti nel Gruppo di Impegni n. 1. e riguardanti l'anno 2014. È stato quindi disposto, con la Determinazione n. 3/2015⁹, di proseguire anche nel 2015 tale attività.

Nel corso del trimestre sono state effettuate le verifiche presso l'AOL Lombardia Centro Est, l'AOL Milano, l'AOL Sicilia Est e AOL Sicilia Ovest.

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.

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_26_2013.pdf

⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2014.pdf

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_2_2015_Chiusura_Coda_Unica_2014.pdf

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_3_2015_Avvio_Coda_unica_2015.pdf

Altre attività dell'OdV

- ◆ Nel corso del trimestre l'OdV ha avuto modo di incontrare gli Uffici dell'Autorità al fine di confrontarsi su alcuni temi oggetto di lavoro e di avviare attività comuni di monitoraggio
- ◆ Il 16 aprile 2015 l'Organo di vigilanza ha incontrato l'Operatore Wind. Nel corso dell'incontro si è discusso del ruolo sin qui svolto e di quello che si potrà sviluppare in futuro dall'OdV. L'Operatore ha poi segnalato alcuni temi che potrebbero essere oggetto di opportuni approfondimenti da parte dell'OdV.
- ◆ Il 22 maggio l'OdV ha incontrato Stefano Ciurli, nuovo Direttore di National Wholesale di Telecom Italia. Il Dott. Ciurli ha illustrato al Consiglio l'evoluzione organizzativa della Funzione ed ha approfondito nuovi possibili ambiti di reciproca collaborazione.