

**Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Luglio-Settembre 2011**

### Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza (OdV) ha condotto nei mesi di luglio, agosto e settembre 2011 le verifiche previste dalla Delibera n. 718/08/CONS circa l'effettivo rispetto degli Impegni da parte di Telecom Italia, con riferimento in particolare ai Piani Tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso, al Nuovo Processo di Delivery (NPD) ed agli indicatori di performance.

Per quanto concerne la segnalazione dell'Operatore Welcome Italia, che aveva dato avvio al procedimento n. "S01/11 - Welcome Italia/Problematiche di saturazione sui servizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso", l'OdV, dopo aver proceduto a fissare un nuovo termine per la conclusione dell'attività istruttoria, ed a seguito dei riscontri ricevuti da Telecom, ha chiuso il procedimento con la Determinazione n. 20/2011<sup>1</sup>. L'OdV, pur valutando i comportamenti tenuti da Telecom Italia *"tali da compromettere, sebbene limitatamente ai singoli episodi segnalati, le esigenze di trasparenza sottese agli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e al Gruppo di Impegni n. 5"*, ha ritenuto i rimedi adottati dalla stessa Telecom idonei al superamento delle criticità lamentate dall'Operatore Welcome.

Con riferimento ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, l'OdV ha richiesto, con la Determinazione n. 16/2011, chiarimenti in merito a taluni indicatori che avevano evidenziato potenziali criticità. Telecom Italia ha fornito riscontro alle richieste formulate dall'OdV, chiarendo le cause sottostanti le performance che evidenziavano prestazioni comparativamente migliori per il segmento Retail rispetto al segmento Wholesale.

Sono poi proseguite nel corso del terzo trimestre del 2011 le verifiche dei dati elementari utilizzati per il calcolo dei Key Performance Indicators (KPI), e si sono svolti approfondimenti *on field*, che hanno fornito esito positivo, presso AOL aziendali in merito ad apparenti anomalie riscontrate nel corso delle estrazioni.

Per quanto attiene al Gruppo di Impegni n. 5 ed in particolare alle attività di desaturazione degli impianti DSLAM, Telecom Italia ha accolto la richiesta formulata dall'OdV di inserire negli MBO 2011 obiettivi legati al rispetto delle date di desaturazione degli impianti e di fornire informazioni sulle cause che determinano il protrarsi nel tempo degli interventi di desaturazione. Con la Determinazione n. 19/2011<sup>2</sup>, adottata nel corso del Consiglio del 13 settembre, l'OdV ha preso atto positivamente della adozione da parte di Telecom Italia di misure atte a ridurre la saturazione degli impianti, riservandosi di controllarne l'efficacia nel tempo.

Sono proseguite nel corso del trimestre anche le attività attinenti alle analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (OL) Retail, con l'invio da parte dell'OdV a Telecom Italia delle specifiche necessarie. Telecom Italia ha provveduto, a fine settembre, a fornire all'Ufficio di vigilanza (UdV) le prime estrazioni.

---

1

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_20\\_2011\\_Segnalaz\\_S01\\_2011\\_Chiusura\\_del\\_p rocedimento.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_20_2011_Segnalaz_S01_2011_Chiusura_del_p rocedimento.pdf)

<sup>2</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_19\\_2011.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_19_2011.pdf)

Facendo seguito ai contributi ricevuti dagli Equality of Access Board (EAB) di British Telecom (BT) e di Telia Sonera in risposta al documento inviato dall'OdV, contenente richieste di informazioni sul tema dei Key Performance Indicators (KPI), si è tenuto a luglio un incontro con l'Equality of Access Office (EAO) di BT, che ha consentito un reciproco scambio di informazioni in merito ai principali KPI utilizzati ed una analisi comparata dei processi di Delivery e di Assurance.

## Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

### **Gruppo di Impegni n. 1**

*(avvio del Nuovo Processo di Delivery)*

Con la Determinazione n. 15/2011 del 5 luglio 2011, l'OdV aveva richiesto a Telecom Italia informazioni in merito a specifiche tematiche tecniche del Nuovo Processo di Delivery (NPD) attinenti in particolare alle modalità di invio a Telecom Italia Wholesale degli OL da parte degli Operatori alternativi con riferimento ai protocolli utilizzati, alla frequenza di detti invii, ai valori di *timeout* applicati agli OL che implicino l'attesa di un certo periodo di tempo da parte dell'OLO che lo ha emesso prima di poter procedere ad una nuova emissione dell'Ordinativo in caso si verifichi un KO.

A tali richieste, l'Azienda ha fornito riscontro nel mese di agosto, evidenziando altresì le differenze sussistenti tra le tipologie di servizi offerti dalla Funzione Wholesale.

Dall'avvio del NPD, gli OL sul servizio Bitstream sono stati circa 93.000 (dati aggiornati al 31 agosto), di cui il 74% su linea non attiva, e 336 sono gli OL che hanno attraversato lo stato di coda unica e sono stati espletati con esito positivo (OK).

Telecom Italia ha inoltre aggiornato la rappresentazione dei risultati relativi al NPD nei termini che erano stati richiesti dall'OdV nella riunione del 31 agosto.

### **Gruppo di Impegni n. 2**

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

Si è tenuto nel mese di luglio il secondo dei due incontri (il primo si era tenuto nel mese di aprile) volti all'approfondimento dello stato di avanzamento dei corsi di formazione per il personale di Open Access e della Funzione Wholesale nonché alla verifica circa l'efficacia di tali corsi. È stato con l'occasione presentato il progetto ConTatto, che consiste nell'affiancare agli operatori del *call center* i tecnici *on field*.

Nel corso dell'audizione del 13 settembre, inoltre, Telecom Italia ha presentato all'OdV lo schema di valutazione degli MBO 2011 assegnati dall'Azienda al management, al fine di riscontrarne la loro correlazione con le misure previste dagli Impegni.

### **Gruppo di Impegni n. 3**

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

Sono proseguite le attività di verifica a cura dell'Ufficio di vigilanza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti, sulla base delle specifiche attinenti al processo di certificazione dei dati comunicato da Telecom Italia all'OdV, come previsto dalla Determinazione n. 4/2011<sup>3</sup> (per approfondimenti si veda il successivo paragrafo relativo alla certificazione dei dati).

<sup>3</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n4\\_2011\\_Certificazione\\_dati.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf)

### **Gruppo di Impegni n. 4**

*(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)*

L'analisi dei dati relativi agli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni n. 4 ha evidenziato talune possibili criticità in ordine a due KPI, con riferimento ai quali sono stati richiesti approfondimenti a Telecom con la Determinazione n. 16/2011. L'Azienda ha fornito riscontro nel mese di settembre all'OdV, chiarendo le cause sottostanti le performance che evidenziavano prestazioni migliori sul segmento Retail rispetto a quello Wholesale.

Nel corso del trimestre di riferimento, Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i rapporti sugli indicatori relativi ai mesi di giugno, luglio e agosto, previsti dalla proposta di Impegni.

### **Gruppo di Impegni n. 5**

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

L'OdV ha analizzato i documenti prodotti da Telecom Italia secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, che nel terzo trimestre 2011 hanno riguardato il consuntivo del IIQ 2011 ed il Programma per il IVQ 2011. Nel mese di settembre Telecom Italia ha pubblicato i programmi territoriali relativi al progetto "Manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame e della rete in fibra ottica".

Con la Determinazione n. 19/2011<sup>4</sup> l'OdV ha concluso le attività di verifica circa le frequenti rimodulazioni delle date di desaturazione degli apparati a larga banda; è stata inoltre pubblicata la Newsletter tematica di approfondimento sull'avanzamento del piano di desaturazione delle centrali in tecnologia ATM per i servizi ADSL (per approfondimenti si veda il successivo paragrafo relativo agli interventi per la desaturazione delle centrali).

### **Gruppo di Impegni n. 6**

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

L'OdV ha esaminato i rapporti trasmessi da Telecom Italia relativi al consuntivo del secondo trimestre 2011 per lo Sviluppo della rete fissa di accesso – rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni. Telecom ha anche inviato il Programma trimestrale relativo al quarto trimestre 2011 e la Release 2 del Piano Tecnico Pluriennale Broadband (2011-2013) che prevede una rimodulazione degli obiettivi di copertura dei servizi ADSL e la Release 2 del Piano Tecnico Pluriennale NGAN (2011-2013) che evidenzia un ridimensionamento degli obiettivi di sviluppo della rete in fibra ottica di nuova generazione.

### **Gruppo di Impegni n. 8**

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

Per quanto attiene al Gruppo di Impegni n. 8, si è in attesa della pubblicazione della delibera definitiva da parte dell'Autorità concernente le linee guida in materia di contabilità regolatoria.

---

<sup>4</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_19\\_2011.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_19_2011.pdf)

### **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 relativi al secondo trimestre del 2011, dal quale emerge come nel periodo considerato non sia stata raccolta da parte dei tecnici di Open Access alcuna segnalazione di attivazioni di servizi non richiesti.

## Le segnalazioni degli Operatori alternativi

### **Segnalazione S01/11 – Welcome Italia/Problematiche di saturazione sui servizi bitstream – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso**

L'OdV ha ricevuto nel mese di febbraio 2011 una segnalazione dell'Operatore Welcome Italia S.p.A, avente ad oggetto una presunta violazione degli Impegni da parte di Telecom Italia; venivano in particolare lamentati disagi legati a situazioni di saturazione delle centrali di Telecom con riferimento alla erogazione di servizi Bitstream: l'Azienda avrebbe disatteso talune comunicazioni effettuate nel corso del 2010 circa interventi di desaturazione pianificati ma successivamente non realizzati sulla centrale di riferimento. Tale situazione, secondo la ricorrente, oltre a determinare l'impossibilità di garantire alla clientela la dovuta regolarità nella fornitura del servizio, risulterebbe potenzialmente idonea a compromettere la capacità degli Operatori alternativi di pianificare le strategie di sviluppo della rete e la commercializzazione dei servizi Retail con un adeguato anticipo.

Con la Determinazione n. 2/2011<sup>5</sup> l'OdV ha avviato le attività di verifica invitando le parti interessate a fornire ogni elemento informativo utile alla definizione del caso.

L'OdV ha convocato quindi in audizione Telecom Italia in data 24 marzo 2011: nel corso di tale audizione, l'Azienda ha sostenuto che le criticità inerenti le segnalazioni di "navigazione lenta" sollevate da Welcome Italia derivano dalla crescita del traffico broadband che sta avvenendo a ritmi più sostenuti del previsto, imponendo a Telecom un continuo adeguamento della capacità di banda dei DSLAM ATM saturi attraverso interventi di ampliamento.

A ciò si aggiungerebbero le difficoltà legate agli interventi di desaturazione delle centrali servite da DSLAM ATM, tecnologia ormai fuori produzione; l'unica modalità per desaturare i DSLAM, secondo Telecom Italia, è quindi quella di affiancare ai DSLAM esistenti quelli in tecnologia IP, e migrare su questi la clientela Retail di Telecom Italia. Per la migrazione della clientela Wholesale, tuttavia, occorrerà che gli OLO si dotino di Kit di interconnessione Ethernet nelle centrali in cui attualmente dispongono soltanto di Kit di interconnessione ATM.

Telecom Italia ha inoltre informato l'OdV di aver intrapreso nuove iniziative per il potenziamento delle attività di desaturazione, quali la riduzione del prezzo della banda Ethernet rispetto a quello della banda ATM e la destinazione delle risorse residue agli ampliamenti delle sedi per le quali non esiste un'alternativa in Ethernet.

Telecom Italia ha inoltre trasmesso all'OdV informazioni circa gli interventi realizzati per il superamento delle criticità evidenziate da Welcome Italia, le modalità di gestione dei Trouble Ticket, la distribuzione territoriale dell'incremento percentuale di banda registrato e la rappresentazione del numero di impianti desaturati nel corso del 2010 e

<sup>5</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n2\\_2011\\_Segnalazione\\_Welcome.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n2_2011_Segnalazione_Welcome.pdf)

2011, disaggregato tra interventi attuati su centrali aperte all'ULL e centrali non aperte all'ULL.

L'OdV, in esito alle verifiche effettuate, ha accolto con favore le azioni poste in essere da Telecom su suo suggerimento, finalizzate al miglioramento del processo di gestione dei degrading di rete, in particolare con riferimento al rispetto della rimodulazione delle date previste per la risoluzione delle problematiche evidenziate dall'Operatore alternativo; l'OdV ha pertanto proceduto a fissare un nuovo termine per la conclusione dell'attività istruttoria afferente alla segnalazione in oggetto, con l'adozione della Determinazione n. 13/2011<sup>6</sup> del 3 maggio 2011, richiedendo nel contempo taluni chiarimenti sul nuovo processo di gestione delle segnalazioni degli Operatori alternativi per navigazione lenta. In data 7 giugno 2011, Telecom Italia ha inviato, in risposta alle richieste contenute nella citata Determinazione n. 13/2011, i primi elementi informativi sul tema; Telecom ha anche richiesto di essere ascoltata in audizione, al fine di poter esporre in maniera più approfondita gli interventi migliorativi dei processi di gestione delle segnalazioni degli OLO. Il 13 luglio pertanto l'OdV ha convocato l'Azienda in audizione, nel corso della quale quest'ultima ha fornito ulteriori dettagli sulle tipologie di intervento e sulle logiche di determinazione delle date per gli interventi di desaturazione.

In data 19 luglio, l'OdV ha adottato la Determinazione n. 17/2011 con la quale ha fissato un nuovo termine per la conclusione dell'istruttoria.

Il 31 agosto, Telecom Italia ha fornito riscontro alle richieste formulate dall'OdV nella citata Determinazione n. 13/2011, inviando un documento contenente informazioni circa le nuove modalità di gestione delle segnalazioni per navigazione lenta, che dovrebbero garantire risposte più rapide da parte dell'Operatore: da tale documento si evince come in effetti l'applicazione del nuovo processo a partire dal mese di aprile 2011 avrebbe consentito un immediato abbattimento delle giacenze di tale categoria di reclami (*per approfondimenti si veda il successivo paragrafo relativo agli interventi per la desaturazione delle centrali*).

Infine, con la Determinazione n. 20/2011<sup>7</sup> adottata nel corso del Consiglio del 13 settembre, l'OdV, pur valutando i comportamenti tenuti da Telecom "tali da compromettere, sebbene limitatamente ai singoli episodi segnalati, le esigenze di trasparenza sottese agli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS e al Gruppo di Impegni n. 5" ha ritenuto al tempo stesso i rimedi adottati da Telecom Italia idonei al superamento delle criticità lamentate dall'Operatore Welcome, ed ha pertanto disposto la chiusura del procedimento in oggetto. L'OdV, al tempo stesso, si è riservato di proseguire l'attività di verifica con riguardo al numero, la frequenza e l'incidenza sulla clientela dei citati disservizi.

---

<sup>6</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n13-2011-Welcome.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n13-2011-Welcome.pdf)

<sup>7</sup>

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_20\\_2011\\_Segnalaz\\_S01\\_2011\\_Chiusura\\_del\\_p\\_rocedimento.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_20_2011_Segnalaz_S01_2011_Chiusura_del_p_rocedimento.pdf)



### Analisi specifiche

#### La certificazione dei dati

È stato avviato nel 2010 un progetto finalizzato alla validazione del meccanismo di estrazione dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio delle performance per i servizi SPM di Telecom Italia per quanto attiene ai Trouble Ticket ed agli Ordinativi di Lavoro.

L'UdV ha proseguito nel corso del terzo trimestre le verifiche sui campioni statistici relativi ai dati utilizzati da Telecom Italia per la redazione dei Rapporti Mensili sugli indicatori.

Tali verifiche erano state disposte dall'OdV al fine di controllare la correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4. La verifica, avviata a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2011, avrà una durata pari a 12 mesi, ed è condotta dal personale dell'UdV, che ne riferisce gli esiti all'OdV con cadenza trimestrale. L'OdV, in esito alle attività di verifica, predisporrà una relazione conclusiva recante le proprie valutazioni in merito anche ad eventuali correttivi da apportare.

In data 8 luglio e 15 settembre si sono tenute le estrazioni a campione relative rispettivamente ai mesi di maggio e giugno. E' stato preso in esame in ciascuna estrazione un campione di 386 OL per il processo di delivery (indicatori KPI 1) e 947 trouble ticket per il processo di assurance (indicatori KP2), per un totale di 1.333 elementi. Gli identificativi dei record del campione sono stati inviati, alla presenza di Open Access e dell'UdV, a Telecom Italia, la quale ha provveduto a fornire, per ogni record, tutti i dati presenti sui data base operativi.

Nel confronto tra i dati estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori KP1 e KP2 nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4 ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, l'OdV ha potuto verificare come non siano emerse criticità di rilievo, al pari di quanto risultava dalle precedenti estrazioni.

Tuttavia, al fine di approfondire alcune apparenti anomalie riscontrate nel corso delle estrazioni, è stato deciso di effettuare una ulteriore verifica *on field*, oltre a quella già condotta a giugno presso l'AOL di Agrigento, nella AOL di Ancona: pertanto nel mese di luglio l'UdV ha verificato l'integrità di alcuni OL formalmente incompleti senza riscontrare anomalie.

L'OdV ha, inoltre, accolto con favore la notizia, comunicata da Telecom Italia nel corso della riunione sullo stato di avanzamento dei lavori del 12 settembre 2011, dell'avvio delle attività, a partire dal mese di ottobre, finalizzate alla validazione dei KPI aggiuntivi individuati nei tavoli di lavoro congiunti con gli Operatori alternativi ed AGCom.



### L'analisi dei KO Wholesale

L'OdV ha avviato un'analisi di dettaglio sulle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale (cosiddetto "Progetto analisi KO") volto a migliorare la comprensione delle cause di scarto del processo di delivery che Telecom Italia ha utilizzato fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD).

Il progetto è consistito nella estrazione dai sistemi di Telecom Italia dei KO cliente e KO rete sui servizi bitstream, ULL e WLR distinti per causale e distribuiti temporalmente in base alla data di emissione dell'Ordinativo di Lavoro, al fine di ricostruire le dinamiche relative occorse a ciascun cliente. In particolare, il Progetto ha analizzato tutti gli ordini la cui lavorazione è iniziata tra il gennaio 2009 e il gennaio 2010.

I risultati del Progetto potranno essere utilizzati come riferimento nei confronti che verranno effettuati per valutare i benefici derivanti dall'introduzione del NPD, non appena esso verrà adottato per una significativa percentuale di ordini.

L'OdV ha approvato, con la [Determinazione n. 22/2010<sup>8</sup>](#), la Relazione Finale del Progetto "Analisi KO Wholesale", ed ha formulato una serie di raccomandazioni rivolte a Telecom Italia finalizzate a rendere più efficiente il funzionamento del processo di delivery, soprattutto con riferimento al miglioramento della gestione delle causali di scarto. In particolare, l'OdV ha richiesto a Telecom di riclassificare talune cause di scarto tra loro simili ma attribuite a categorie diverse.

L'OdV ha anche raccomandato all'Azienda di aprire un confronto con gli OLO ai fini dell'individuazione di soluzioni condivise per il superamento delle cause che contribuiscono ai ritardi nell'attivazione dei servizi richiesti, invitando i principali Operatori alternativi a partecipare al Progetto, auspicandone una fattiva collaborazione e rimarcando la propria disponibilità a valutare ogni suggerimento e proposta di integrazione e modifica che dovesse giungere; tale invito è stato accolto da un Operatore alternativo, il quale ha proseguito con l'OdV la collaborazione che ha consentito di regolare al meglio i parametri di calcolo e di ridimensionare considerevolmente le probabilità di incorrere in un errore di approssimazione.

Su sollecitazione dell'OdV, Telecom Italia ha inoltre predisposto una guida operativa per la corretta compilazione degli OL.

Nel mese di agosto, Telecom ha trasmesso all'OdV, rispondendo alla Determinazione n. 15/2011, informazioni in merito a specifiche tematiche tecniche relative al Nuovo Processo di Delivery (NPD) ed alla gestione dei casi di KO (v. *precedente paragrafo relativo al Gruppo di Impegni n. 1*).

Infine, il 28 luglio Telecom Italia ha inviato all'OdV, in ottemperanza a quanto richiesto con la [Determinazione n. 22/2010<sup>9</sup>](#), il documento di analisi sull'andamento degli esiti degli OL pervenuti nell'intervallo 1 aprile 2010-31 marzo 2011, e chiusi entro il 30 giugno 2011.

<sup>8</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF)

<sup>9</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF)

### **L'analisi dei KO Retail**

L'OdV ha disposto l'avvio dell'analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. KO) in relazione all'offerta dei servizi Retail di Telecom Italia.

Così come deciso nel Piano di Lavoro per il 2011, l'OdV ha conferito mandato all'UdV di predisporre un ampliamento dell'Analisi KO compiuta l'anno precedente, al fine di poter valutare l'effettiva parità di trattamento interna-esterna in merito alla conduzione del processo di Delivery. Le attività di analisi si focalizzano sulla verifica delle cause di annullamento degli OL relativi ai clienti Retail di Telecom Italia ed alla valutazione delle eventuali differenze di trattamento nei confronti dei clienti OLO. La verifica avrà una durata prevista pari a 11 mesi ed al termine sarà elaborata una relazione che illustrerà gli interventi effettuati ed i risultati conseguiti.

Nel corso del trimestre di riferimento sono proseguite le attività relative a tale analisi: durante un incontro tenutosi a fine luglio, Telecom ha chiesto all'OdV le specifiche necessarie per l'avvio dello studio delle cause di scarto degli OL che l'OdV ha prontamente fornito. L'Azienda ha quindi iniziato la trasmissione dei dati relativi alle estrazioni necessarie per l'avvio dell'attività di analisi.

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

A seguito della chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream per motivi di saturazione della rete di circa 500 centrali di Telecom Italia, ed alle relative analisi condotte nel merito a seguito della Segnalazione degli OLO n. S01/2010, l'OdV ha raccomandato a Telecom di predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione.

Con la Determinazione n. 12/2011 l'OdV, nel rilevare l'eccessiva frequenza delle rimodulazioni delle date di riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream previste a portale wholesale, ha richiesto a Telecom Italia di fornire informazioni più dettagliate al riguardo, invitandola altresì a porre in essere azioni adeguate a migliorare l'attendibilità delle date di prevista desaturazione delle centrali comunicate agli Operatori tramite lo stesso portale wholesale.

Nel corso della audizione del 13 luglio, che fa seguito a quella tenutasi in data 22 giugno nel corso della quale era già stato reso un primo riscontro sul tema in oggetto, Telecom Italia ha fornito ulteriori informazioni in merito alla revisione del processo di gestione delle comunicazioni agli Operatori, fornendo dettagli sulle tipologie di intervento e sulle logiche di determinazione delle date per gli interventi di desaturazione.

Con la Determinazione n. 19/2011<sup>10</sup>, adottata nel corso del Consiglio del 13 settembre, l'OdV ha preso atto positivamente della adozione delle citate misure da parte di Telecom Italia.

Nello specifico, l'Organo di vigilanza ha accertato che, a seguito del proprio intervento, Telecom Italia ha accettato di adottare una radicale revisione delle procedure di desaturazione e della loro comunicazione al mercato, al fine di accelerare l'adozione di tempestive misure e di fornire agli operatori informazioni più affidabili.

Sempre su sollecitazione dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha inoltre deciso di inserire obiettivi specifici correlati alle quantità e al rispetto delle date degli interventi di desaturazione delle centrali nel sistema di incentivazione manageriale.

L'Organo di vigilanza si è riservato infine di effettuare regolari verifiche sulla realizzazione dei processi in atto, al fine di accertare l'effettivo superamento delle criticità manifestate dagli Operatori alternativi.

Sul tema in oggetto è stata inoltre pubblicata la Newsletter Tematica di Approfondimento<sup>11</sup> sull'avanzamento del piano di desaturazione delle centrali in tecnologia ATM per i servizi ADSL.

Sempre in tema di centrali a rischio di saturazione, nel terzo trimestre è proseguita l'attività di monitoraggio del sistema di preallerta (c.d. “semaforo giallo”) e dello stato di saturazione delle centrali che forniscono servizi bitstream.

<sup>10</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_19\\_2010.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_19_2010.pdf)

<sup>11</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/NEWSLETTER\\_DESATURAZIONE\\_DSLAM.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/NEWSLETTER_DESATURAZIONE_DSLAM.pdf)

Dopo la riduzione evidenziatasi nei primi mesi del 2011, il numero di centrali in stato di semaforo giallo ha registrato un andamento complessivamente costante. Nel terzo trimestre del 2011 è continuato anche il calo del numero delle centrali sature servite da DSALM 7 Mbit/s, con una tendenza continua che ha portato la giacenza, al 30 settembre 2011, pari a 62 unità (-62,4% rispetto al valore registrato ad inizio anno), inferiore ai valori previsti e contenuti nei Piani Tecnici di Telecom Italia per il terzo trimestre.

Infine, per quanto riguarda le risorse il cui livello critico di disponibilità determina il passaggio allo stato di semaforo giallo, è emerso che il 36% delle 233 centrali che forniscono servizi a 7 Mbit/s e che si trovavano in stato di “allerta” al 30 settembre 2011, sono state dichiarate a rischio saturazione a causa dell’elevato livello di occupazione della capacità di banda di backhauling, mentre il restante 64% è stato dichiarato critico a causa dell’elevato livello di occupazione delle porte di attestazione dei DSLAM.

### Benchmark internazionale sui Key Performance Indicators

Nel corso dell'incontro internazionale degli organi di vigilanza tenutosi nel dicembre del 2010 a Bruxelles era emersa la volontà comune di sviluppare un reciproco scambio di informazioni al fine di approfondire con mutuo beneficio tematiche ed argomenti specifici: si era convenuto che un primo argomento di confronto era costituito dai Key Performance Indicators (KPI).

In data 13 maggio 2011 è stato inviato agli Organi di vigilanza britannico, svedese e neozelandese un documento contenente richieste di informazioni sul tema dei Key Performance Indicators (KPI). Il documento è stato inviato anche all'Operatore giapponese NTT, che aveva partecipato all'incontro internazionale degli organi di vigilanza tenutosi a Bruxelles nel dicembre 2010, manifestando l'intenzione di approfondire congiuntamente temi specifici.

Tale documento faceva seguito al citato incontro, nel corso del quale era emersa l'intenzione di sviluppare uno scambio di informazioni che potesse consentire analisi sempre più approfondite su argomenti specifici: un primo tema di confronto era stato appunto individuato nei KPI.

In particolare il citato documento conteneva una richiesta di informazioni in merito ai KPI ed ai processi di Delivery e di Assurance, nonché alle principali cause di scarto (KO) rilevate nell'ambito del processo di delivery.

L'UdV ha ricevuto i contributi di Telia Sonera e di British Telecom, ed ha condotto una prima attività di analisi delle informazioni.

Si è tenuto poi a luglio un incontro tra l'UdV, l'Equality of Access Office (EAO) di British Telecom (BT) ed Openreach, finalizzato ad un reciproco scambio di informazioni in merito ai principali KPI. Nel corso dell'incontro è stato possibile approfondire analogie e differenze tra il "modello Open Access" ed il "modello Openreach" relativamente ai processi di Delivery ed Assurance. Sebbene sussistano talune differenze tra i diversi modelli, molti sono stati i punti comuni che sono emersi dal confronto. L'incontro è proseguito analizzando le principali cause di KO e le loro modalità di gestione; si è verificato come le problematiche che si manifestano nella operatività siano fondamentalmente molto simili in Italia ed in Gran Bretagna.

È in programma un incontro con Telia Sonera avente ad oggetto l'approfondimento delle medesime tematiche.

### Altre attività dell'OdV

- ◆ La struttura del sito dell'OdV è stata rivista nel mese di settembre: è stata infatti inserita una apposita sezione "Documenti" contenente i documenti pubblicati ordinati per argomento, allo scopo di consentirne una maggiore fruibilità e facilitarne la consultazione:

[http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/piani\\_attivita\\_2011.shtml](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/piani_attivita_2011.shtml)