

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Gennaio-Marzo 2012**

Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza (OdV) ha presentato la Relazione Annuale sulle attività svolte ed i risultati conseguiti nel 2011 e sul programma di lavoro per il 2012, nell'ambito del convegno "Governance della rete e agenda digitale" svoltosi a Palazzo Barberini a Roma il 20 marzo 2012. Tale Relazione è stata pubblicata¹ sul sito internet dell'OdV.

La Relazione contiene un bilancio del mandato triennale dell'OdV e le prospettive evolutive per quanto concerne le future attività.

Con la Determinazione n. 6/2012², l'OdV ha chiuso l'istruttoria n. S02/2011, avviata su segnalazione dell'Operatore Fastweb per verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento con riferimento a presunte discriminazioni in relazione ai contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici per la fornitura del servizio di attivazione dell'unbundling. Nello specifico, l'Organo di vigilanza, in ragione delle evidenze emerse, ha invitato l'Azienda a sensibilizzare gli Operatori alternativi sull'opportunità di impiegare strumenti di rilevazione della soddisfazione della propria clientela circa la qualità dell'intervento effettuato dall'impresa appaltatrice, ai fini della valutazione della prestazione resa dalla medesima.

Nel trimestre sono poi proseguite le consuete attività di verifica condotte dall'Organo di vigilanza (OdV) previste dalla Delibera n. 718/08/CONS circa l'effettivo rispetto degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 1, sono proseguite le adesioni al Nuovo Processo di Delivery (NPD), che nel periodo di riferimento hanno interessato Vodafone e Wind per il servizio Bitstream.

Per quanto attiene alle tematiche trattate nel Gruppo di Impegni n. 2, l'OdV ha potuto visionare i risultati dell'indagine sulla *Customer Satisfaction OLO* del 2011, che ha dato buoni risultati in termini di soddisfazione degli Operatori alternativi per il servizio complessivamente ricevuto da Telecom Italia.

Nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012, l'OdV ha approvato, con la Determinazione n. 4/2012³ la relazione conclusiva dell'attività di verifica riguardo alla correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori di performance; in proposito, non sono state riscontrate anomalie per quel che concerne eventuali difformità tra i dati estratti a campione in modo congiunto con rappresentanti di Open Access dai sistemi di Telecom Italia e gli analoghi dati provenienti dai database operativi. Tale attività, avviata con la Determinazione n. 4/2011⁴ dell'8 febbraio 2011, è stata condotta su un arco temporale di 12 mesi a partire dal mese di gennaio del 2011.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/relazione_annuale.shtml

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.6-2012_chiusura_S02.11.pdf

³

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.4.2012_Chiusura_vigilanza_certificazione_Relazione_conclusiva-Light.pdf

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

L'OdV ha poi concluso, con la Determinazione n. 5/2012⁵, l'approfondimento condotto in merito ad alcuni indicatori di performance, rilevando la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento.

Con riferimento alle tematiche trattate nel Gruppo di Impegni n. 8, Telecom Italia ha poi illustrato all'OdV nel corso di una riunione tenutasi nel mese di febbraio i contenuti e le modalità attuative della Delibera n. 678/11/CONS recante le Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio.

Infine, si segnalano gli incontri del 22 febbraio e del 13 marzo 2012, nel corso dei quali gli Uffici dell'Organo di vigilanza e quelli dell'Autorità hanno concordato l'avvio di un modello di consultazione stabile che, nel corso del 2012, potrà essere utilmente esteso all'intero ambito di competenze dell'OdV. Si prevedono incontri mensili volti allo scambio reciproco di informazioni sulle attività in corso e sui programmi di lavoro. Ciò consentirà anche di indagare in modo più approfondito ed efficace le problematiche via via emergenti nella gestione della rete e dei servizi di accesso.

5

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.5.2012_Chiusura_vigilanza_KPI_Relazione_conclusiva-Light.pdf

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Sono proseguite nel corso del primo trimestre del 2012 le adesioni al NPD; in particolare, nel periodo considerato hanno aderito:

- Vodafone e Wind per il servizio Bitstream; per quest'ultimo Operatore è prevista inoltre a breve l'adesione anche per i servizi WLR e ULL;
- BT Italia e Panservice per il servizio ULL.

Dall'avvio del NPD, gli ordinativi sul servizio Bitstream registrati sono stati più di 200.000 (60.000 dei quali registrati nei primi due mesi del 2012).

Gli Ordinativi di Lavoro transitati in coda unica e chiusi positivamente sono stati 778 (dati aggiornati al 15 marzo 2012).

Gruppo di Impegni n. 2

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

Nel corso di una apposita audizione tenutasi in data 8 febbraio 2012, l'OdV ha potuto visionare i risultati della indagine sulla *Customer Satisfaction OLO* del 2011. L'indagine, condotta tra ottobre e dicembre 2011, ha verificato la soddisfazione degli Operatori alternativi per il servizio complessivamente ricevuto e misurato i livelli di performance ed impatto dei singoli elementi relativamente alle seguenti aree di servizio: commerciale, tecnica ed amministrativa; la rilevazione ha evidenziato un miglioramento in tutte le aree citate. In particolare, attraverso le interviste, è emerso il riconoscimento da parte degli OLO dei progressivi miglioramenti derivanti dalle diverse azioni messe in campo, concordate con Telecom Italia nei vari tavoli tecnici e workshop tenutisi nel 2011.

L'UdV ha poi completato l'analisi dei contratti di Delivery stipulati da Telecom Italia con le imprese di rete, secondo quanto previsto dalla Determinazione n. 23/2011, che faceva seguito alle richieste espresse dall'Operatore Fastweb (*per approfondimenti, si veda nel merito l'apposito paragrafo relativo alla Segnalazione S02/2011*).

Nel mese di gennaio si sono tenute le sessioni del corso di formazione in aula sulla parità di trattamento per circa 100 risorse appartenenti alla funzione Custom Service (ex PSO).

Su richiesta poi di alcune imprese di rete, Open Access ha sviluppato uno specifico vademecum sulla parità di trattamento destinato a tutta la manodopera d'impresa.

Gruppo di Impegni n. 3

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

L'UdV ha proseguito nel mese di gennaio le attività di verifica dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori di performance di cui al Gruppo di Impegni n. 4, come previsto dalla Determinazione n. 4/2011⁶, effettuando anche una verifica *in loco* presso l'AOL Sardegna.

Nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012, l'OdV ha approvato, con la Determinazione n. 4/2012⁷, la relazione conclusiva sulla attività di vigilanza in oggetto.

Per maggiori approfondimenti, si rimanda al successivo paragrafo relativo alla certificazione dei dati.

Nel corso del primo trimestre del 2011 sono poi proseguite le attività di definizione del nuovo paniere di indicatori End To End che dovrà sostituire l'attuale insieme di KPI.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i rapporti sugli indicatori relativi ai mesi di dicembre 2011 e gennaio e febbraio 2012, oltre alla relazione annuale 2011.

L'OdV aveva avviato con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011 un approfondimento in merito alle criticità evidenziate in ordine a taluni indicatori. Telecom Italia aveva fornito un riscontro nel mese di settembre alle richieste formulate dall'OdV. Quest'ultimo, con la Determinazione n. 21/2011 del 12 ottobre 2011, aveva disposto una proroga dell'analisi al fine di approfondire taluni aspetti emersi dalle informazioni e dai dati resi disponibili da Telecom Italia. A seguito delle ulteriori verifiche effettuate, l'OdV ha approvato nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012 con la Determinazione n. 5/2012⁸ la relazione tecnica conclusiva dell'Ufficio di vigilanza con la quale viene rilevata la rispondenza dei valori risultanti dai KPI analizzati ai principi di parità di trattamento, riservandosi al contempo di avviare nel prosieguo ulteriori attività di verifica riguardo ad eventuali anomalie che si dovessero riscontrare nei valori degli indicatori di performance.

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

⁷

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.4.2012_Chiusura_vigilanza_certificazione_Relazione_conclusiva-Light.pdf

⁸

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.5.2012_Chiusura_vigilanza_KPI_Relazione_conclusiva-Light.pdf

Gruppo di Impegni n. 5

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

Nel mese di febbraio, Telecom Italia ha inviato all'OdV la relazione annuale 2011 del Piano Tecnico per la Qualità della rete fissa d'accesso ed il consuntivo del IV trimestre 2011. Da tali documenti si può evincere come gli obiettivi fissati dal Piano annuale siano stati sostanzialmente rispettati, ed in alcuni casi superati. Solo in alcuni casi, quali soprattutto le bonifiche degli armadi, gli obiettivi non sono stati pienamente raggiunti.

Telecom ha poi trasmesso il Piano Annuale 2012, assieme al Programma per il IQ 2012, come previsto dal Gruppo di Impegni n. 5; i principali progetti e gli obiettivi stabiliti per il 2012 si presentano sostanzialmente in continuità rispetto a quelli del 2011.

È stato inoltre trasmesso da Telecom Italia l'avanzamento al quarto trimestre 2011 della evoluzione nel tempo delle centrali rispetto ai livelli di qualità programmati, fornito per i servizi RTG e ADSL su base nazionale e provinciale.

Infine, Telecom Italia ha inviato all'OdV il documento contenente i seguenti dati di consuntivo a dicembre 2011:

- ▶ Ripartizione dei trouble ticket per causale di guasto suddivisi per singole AOU e per segmenti Retail e Wholesale suddivisi su ogni macro area geografica;
- ▶ Percentuali dei guasti ripetuti suddivisi per AOL;
- ▶ Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno da segnalazione suddivisi per segmento OLO e Retail;
- ▶ Elenco dei DSLAM e MiniDSLAM saturi sui quali non sia possibile emettere ordinativi di lavoro per servizi digitali asimmetrici e delle centrali in cui non sia possibile soddisfare richieste di collegamenti Bitstream simmetrici (*per ulteriori approfondimenti sul tema della saturazione delle centrali si veda il paragrafo apposito nel seguito del documento*).

Gruppo di Impegni n. 6

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

Nel corso del primo trimestre dell'anno, Telecom Italia ha trasmesso all'OdV:

- i valori di consuntivo del quarto trimestre del 2011
- la relazione annuale 2011
- il programma relativo al secondo trimestre del 2012
- il Piano Tecnico pluriennale 2012-2014

per quanto riguarda la rete NGAN, la copertura Broadband e le Lottizzazioni.

In particolare, con riferimento agli interventi di sviluppo della rete NGAN, nel 2011 sono state collegate in primaria 333.609 Unità Immobiliari (+15% rispetto al Piano Annuale 2011 che ne prevedeva 290.000), e 157.244 in Secondaria (+6% rispetto al Piano Annuale 2011 che ne prevedeva 149.000).

Il Piano Tecnico pluriennale 2012-2014 prevede nel 2012 il proseguimento delle attività di realizzazione della rete ottica di nuova generazione, avviando i lavori in ulteriori 123 aree di centrale fino ad interessare 30 principali aree metropolitane, tra cui Milano, Roma, Bari, Napoli e Torino.

L'architettura FTTH (Fiber To The Home) sarà impiegata essenzialmente nell'area di Milano, mentre l'architettura FTTCab (Fiber To The Cabinet) sarà utilizzata in tutte le altre 29 città. Nel periodo 2013- 2014 è prevista l'estensione della copertura in altre 69 città nelle quali si impiegherà prevalentemente la soluzione architetture FTTCab.

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

In data 8 febbraio 2012 Telecom Italia ha illustrato all'OdV nel corso di una apposita riunione i contenuti e le modalità attuative della Delibera n. 678/11/CONS recante le Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio, con particolare riferimento agli impatti che essa comporta sulle tematiche trattate nel Gruppo di Impegni n. 8.

Con tale Delibera, pubblicata ad esito della Delibera n. 2/11/CONS che avviava una apposita consultazione pubblica in materia, l'Autorità ha delineato le indicazioni che Telecom Italia dovrà seguire per la redazione della documentazione attinente alle tematiche trattate.

In particolare, nel corso dei primi mesi del 2012 Telecom Italia deve consegnare all'AGCom i documenti di Contabilità Regolatoria per l'esercizio 2010. Telecom sta anche definendo i Contratti di Servizio 2011 e 2012 tra Open Access e le Direzioni Commerciali che contengono le condizioni tecniche ed economiche di cessione interna dei servizi SPM di accesso.

Gruppo di Impegni n. 9

(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 9, l'OdV ha approvato la Determinazione n. 3/2012⁹, che dispone l'avvio di attività di analisi e valutazione circa l'applicazione degli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante le reti di nuova generazione. Tale iniziativa si inserisce nel processo di progressiva definizione del quadro regolamentare sulle reti NGAN, che vede quale elemento centrale del trimestre di riferimento la pubblicazione della Delibera n. 1/12/CONS recante "Individuazione degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione".

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 quarto 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.

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_3_2012_NGN_Avvio_studio_e_analisi.pdf

Presentazione della Relazione Annuale 2012

In data 20 marzo 2012, l'OdV ha presentato, nel corso del convegno "Governance della rete e agenda digitale" tenutosi a Palazzo Barberini a Roma, la Relazione annuale sulle attività svolte nel corso del 2011 e sulle principali attività programmate che saranno avviate nel 2012.

All'evento sono intervenuti Franco Bernabè, Presidente di Telecom Italia, Corrado Calabrò, Presidente dell'AGCom, e Stefano Parisi, Presidente di Confindustria Digitale.

Nella sua relazione introduttiva, il Presidente, Prof. Giulio Napolitano, ha tracciato un bilancio¹⁰ delle attività svolte nel corso del mandato triennale: l'OdV si è riunito 37 volte, ha svolto 24 audizioni formali e tenuto oltre 50 incontri informali. In esito a tali attività, l'OdV ha emanato 81 Determinazioni e rivolto a Telecom Italia più di 100 raccomandazioni.

Il Presidente ha inoltre sottolineato i positivi rapporti intrattenuti dall'OdV tanto con gli Operatori (sia l'incumbent che gli OLO) quanto con l'Autorità di settore, l'AGCom.

Il Presidente ha poi individuato i temi su cui l'OdV continuerà a lavorare per la durata del suo mandato, comprese le problematiche che attengono alla parità di accesso alle reti di nuova generazione.

La Relazione annuale e gli atti del Convegno sono stati pubblicati¹¹ sul sito web dell'OdV. Il documento, approvato dal Consiglio dell'OdV riunitosi in data 19 marzo 2012, espone nel dettaglio le attività condotte nel corso del triennio 2009-2011, con particolare riferimento non solo alle analisi avviate a seguito delle segnalazioni pervenute da parte degli Operatori alternativi, ma anche a quelle attività di approfondimento, quale il "Progetto KO Retail", realizzate su iniziativa dell'OdV medesimo.

La relazione contiene inoltre le linee di intervento e le prospettive evolutive per quanto concerne le future attività dell'OdV e la sua funzione di monitoraggio circa l'effettiva realizzazione degli Impegni.

¹⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Discorso_Presidente_RA_2012-Testo_finale.pdf

¹¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/relazione_annuale.shtml

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Segnalazione S02/11 – Fastweb / Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici – rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2

Appellandosi alle procedure di accesso degli OLO ai dati ed alle informazioni in possesso della Funzione Wholesale di Telecom Italia, di cui alle Determinazioni n. 21/2009 e n. 4/2010, l'Operatore Fastweb ha richiesto taluni dati, in possesso di detta Funzione per finalità di azione e tutela giurisdizionale.

Telecom Italia si è rifiutata di fornire le citate informazioni in quanto considerate ricadenti all'infuori della fattispecie di cui alla procedura su menzionata, ed in quanto inoltre dette richieste riguardavano informazioni ritenute già in possesso dell'OLO.

A seguito della manifestazione da parte di Fastweb del sospetto di una violazione della parità di trattamento, l'OdV ha avviato una attività di verifica in merito, aprendo il procedimento S02/2011.

Nel mese di ottobre 2011, l'Operatore Fastweb, utilizzando la specifica procedura predisposta dall'Operatore storico per finalità di azione e tutela giurisdizionale, ha richiesto a Telecom Italia determinate informazioni in possesso della Funzione Wholesale.

Le informazioni richieste dall'OLO riguardavano in particolare i contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici per la fornitura del servizio di attivazione dell'unbundling per clienti di Fastweb e per l'attivazione di servizi alla propria clientela retail, compresi i corrispettivi pattuiti.

A tale richiesta, Telecom Italia ha opposto opponendo un rifiuto a fornire i dati in questione, adducendo tra le motivazioni anche il fatto che l'Operatore alternativo risulta esserne già in possesso, in quanto documenti già forniti in precedenza nell'ambito di un processo arbitrale.

Con una successiva lettera datata 16 novembre 2011, Fastweb ha successivamente reiterato la domanda di informazioni.

L'OdV ha sentito in audizione entrambe le Società; successivamente, pur prendendo atto delle motivazioni espresse dall'incumbent circa la non pertinenza della richiesta di dati avanzata, ha sollecitato a Telecom Italia, con la Determinazione n. 23/2011¹² del 2 dicembre 2011, l'invio di informazioni addizionali in merito alle questioni sollevate dall'OLO.

¹²

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_23_2011_Fastweb_Parita_interna_esterna_Avvi_o_attivita_di_verifica_richiest.pdf

In particolare, l'OdV ha disposto l'avvio di attività di verifica ritenendo che i fatti e le questioni sollevate da Fastweb potessero essere meritevoli di specifica attenzione, in quanto suscettibili di compromettere, laddove verificati, l'effettivo rispetto del principio di parità interna-esterna nell'ambito delle condizioni contrattuali fissate da Telecom Italia con le ditte fornitrici.

Ciò in particolare con riferimento al Gruppo di Impegni n. 2, per quanto attiene il sospetto avanzato dall'OLO che Telecom Italia applichi condizioni contrattuali, sia economiche che tecniche, differenti con le ditte appaltatrici a seconda che i servizi resi riguardino clienti Retail ovvero clienti Wholesale.

Per tale motivo, l'OdV ha aperto, anche a seguito della relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza, il procedimento n. S02/2011, al fine di verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento, avviando con la Determinazione n. 27/2011¹³ una apposita istruttoria.

A seguito della proroga dei termini per la conclusione dell'istruttoria disposti con la Determinazione n. 2/2012¹⁴ e delle analisi del caso, comprese anche quelle condotte nel merito dall'Ufficio di vigilanza, l'OdV ha proceduto, con la Determinazione n. 6/2012¹⁵, a chiudere il procedimento, non ravvisando, nei comportamenti di Telecom Italia, violazioni degli Impegni.

¹³

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_27_2011_Fastweb_Procedimento_n_S02_11_Avvio_istruttoria.pdf

¹⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_2_2012_S02_11_Proroga_istruttoria.pdf

¹⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.6-2012_chiusura_S02.11.pdf

Analisi specifiche

La certificazione dei dati

Il progetto di certificazione dei Key Performance Indicators (KPI), avviato nel 2010, è stato condotto da Telecom Italia su richiesta dell'Organo di vigilanza e sotto la sua supervisione: esso è 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. Nel 2011 è stato validato un primo gruppo di indicatori; i restanti KPI saranno validati nel 2012.

L'OdV ha disposto, con la Determinazione n. 4/2011¹⁶ dell'8 febbraio 2011, l'avvio delle attività di verifica riguardo alla correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori di performance. La verifica, che ha coperto un arco temporale di 12 mesi a partire da gennaio 2011, doveva essere condotta dal personale dell'UdV, il quale ne avrebbe riferito gli esiti all'OdV con cadenza trimestrale. In esito alle verifiche, l'OdV doveva predisporre una relazione conclusiva recante valutazioni in merito anche ad eventuali correttivi da apportare.

Ogni estrazione mensile ha preso in esame un campione di 386 Ordinativi di Lavoro 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.

A seguito delle operazioni di estrazione ed analisi condotte nel corso del 2011 sui dati utilizzati da Telecom Italia per la redazione dei Rapporti Mensili sugli indicatori, l'UdV ha concluso a gennaio 2012, con le estrazioni effettuate sui mesi di ottobre, novembre e dicembre 2011, l'attività di analisi.

I record relativi al campione identificato secondo le regole stabilite dal Certificatore sono stati periodicamente estratti dai database, alla presenza di Open Access e dell'UdV.

L'UdV ha potuto verificare come, dai confronti effettuati tra i dati estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, non si riscontrassero criticità circa la correttezza dei dati esposti. Al fine tuttavia di approfondire le cause del mancato popolamento di un campo riscontrato su un numero molto limitato di record, è stato ritenuto opportuno effettuare apposite verifiche *on field*.

A seguito pertanto delle verifiche effettuate nel 2011, a gennaio 2012, rappresentanti dell'UdV hanno verificato, presso la competente struttura territoriale di Open Access, l'AOL Sardegna, l'integrità di alcuni record relativi a Ordinativi di Lavoro formalmente incompleti: dalla verifica non sono state riscontrate criticità: l'anomalia riportata era dovuta al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori che non compromettono l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI.

¹⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

Con le citate verifiche di gennaio i lavori previsti sono terminati: a conclusione delle verifiche espletate, l'UdV ha redatto una relazione conclusiva che è stata approvata dall'OdV nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012 con la Determinazione n. 4/2012¹⁷.

Da tale relazione si evince come l'UdV non abbia riscontrato anomalie per quel che concerne eventuali difformità tra i dati estratti a campione in modo congiunto con rappresentanti di Open Access dai sistemi di Telecom Italia e gli analoghi dati provenienti dai database operativi; l'Ufficio ha pertanto ritenuto che le positive risultanze delle verifiche possano confermare la validità del sistema di certificazione adottato da Telecom Italia, e di conseguenza l'affidabilità dei dati utilizzati per il calcolo dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4.

17

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.4.2012_Chiusura_vigilanza_certificazione_Relazione_conclusiva-Light.pdf

L'analisi dei KO Wholesale e Retail

Il "Progetto Analisi KO Wholesale" è stato avviato nel 2010, ed ha consentito di realizzare una analisi approfondita in merito alle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale; obiettivo del Progetto era quello di ottenere una comprensione maggiormente approfondita delle causali di scarto del processo di Delivery utilizzato da Telecom Italia fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD).

I risultati del lavoro svolto, che hanno permesso l'individuazione di aree di possibili miglioramenti del processo, potranno essere utilizzati nelle valutazioni dei benefici derivanti dall'introduzione del NPD.

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. 14/2010¹⁸ del mese di luglio 2010, l'OdV ha approvato le linee guida per lo svolgimento delle attività di approfondimento delle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale.

L'analisi ha inizialmente interessato gli Ordinativi di Lavoro emessi dal 1 gennaio 2009 fino al 31 marzo 2010, e chiusi entro il 31 maggio 2010, relativi agli Operatori alternativi, sui servizi bitstream, ULL e WLR distinti per causale e distribuiti temporalmente in base alla data di emissione dell'Ordinativo di Lavoro.

Nel corso del Consiglio del 15 dicembre 2010, l'OdV ha approvato con la Determinazione n. 22/2010¹⁹, la Relazione Finale²⁰ contenente gli esiti del Progetto. In esito alle analisi condotte, tale Relazione Finale identifica alcune aree di miglioramento del processo di Delivery, e suggerisce possibili interventi che si potrebbero apportare allo stesso.

La medesima Determinazione n. 22/2010, inoltre, contiene talune raccomandazioni rivolte a Telecom Italia relative a possibili accorgimenti ed iniziative che potrebbero consentire un miglioramento qualitativo dei processi ed una maggiore trasparenza; in particolare, l'OdV ha invitato Telecom a predisporre con cadenza trimestrale una relazione che riporti le informazioni atte a consentire all'OdV medesimo di valutare i risultati delle attività avviate a seguito anche delle citate raccomandazioni.

Con la Determinazione n. 5/2011²¹ dell'8 febbraio 2011, l'OdV ha disposto l'avvio di una analisi, analoga a quella appena descritta, da condurre sulle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro in relazione all'offerta di servizi Retail di Telecom Italia.

Tale analisi è stata condotta dall'OdV, il quale, su mandato dell'OdV, ha così completato l'analisi delle cause di rigetto degli Ordinativi di Lavoro già avviato nel 2010 sul segmento Wholesale. È risultato così possibile effettuare una analisi congiunta dei due

¹⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_14_2010.pdf

¹⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF

²⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19a_Allegato_Determinazione_22_2010.PDF

²¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n5_2011_Analisi_KO.pdf

segmenti che ha consentito di valutare l'effettiva parità di trattamento interna-esterna in merito alla conduzione del processo di Delivery.

Dopo aver ricevuto dall'OdV le specifiche necessarie per l'avvio dello studio delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro, Telecom Italia ha fornito i dati necessari per l'avvio dell'attività di analisi.

Con la Determinazione n. 26/2011²² adottata nel corso del Consiglio del 14 dicembre 2011, l'OdV ha pubblicato la relazione finale che illustra gli interventi effettuati ed i risultati conseguiti.

L'analisi ha considerato tutti gli Ordinativi di Lavoro del 2009, del 2010 e del primo semestre 2011.

Si registra come dalla analisi effettuata non siano emersi casi di disparità di trattamento per quanto riguarda il livello quantitativo di rigetto e le relative cause tra gli OL Retail e gli OL Wholesale. Si osserva al contempo una maggiore, anche se pur lieve, efficienza di processo a favore di Telecom Italia per quanto riguarda il numero di Ordinativi di Lavoro necessari per soddisfare una richiesta del cliente: tale differenza si dovrebbe progressivamente esaurire mano a mano che tutti gli OLO aderiranno al Nuovo Processo di Delivery.

Nel corso dei Consigli tenutisi nel trimestre, Telecom Italia ha fornito all'OdV gli avanzamenti delle rilevazioni effettuate riguardo ai KO Rete e Cliente del Delivery Bitstream Asimmetrico.

²² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n.26.2011_Analisi_KO_Retail_Allegato-Light.pdf

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

In esito alle risultanze delle analisi condotte riguardo alla chiusura di circa 500 centrali alla commercializzazione del servizio bitstream per motivi di saturazione della rete di cui alla Segnalazione S01/2010 da parte degli OLO, l'OdV ha raccomandato a Telecom Italia di predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione.

Nel corso del primo trimestre del 2012 è proseguito il monitoraggio del sistema di preallerta (c.d. “semaforo giallo”) e dello stato di saturazione delle centrali in tecnologia ATM che forniscono servizi bitstream.

Nel periodo considerato si è registrato un deciso incremento sia del numero di centrali in stato di semaforo giallo sia del numero di centrali sature. In particolare, la giacenza delle centrali sature servite da DSLAM ATM 7 Mbit/s ha raggiunto a fine marzo le 109 unità (+53% rispetto al valore registrato ad inizio anno), mentre alla stessa data le centrali in semaforo giallo erano 617 (+21% rispetto al valore del 1° gennaio 2012).

Tali incrementi sono attribuibili all'obsolescenza della tecnologia ATM che, a seguito della dichiarazione di fine produzione da parte delle ditte fornitrici di apparati, ha reso indisponibili i materiali necessari agli ampliamenti dei DSLAM.

Dal monitoraggio si evidenzia altresì che delle 109 centrali dichiarate sature, 67 (pari al 61%) hanno disponibili DSLAM in tecnologia Ethernet.

L'analisi sui degrading

Nel 2011, l'OdV ha aperto la Segnalazione S01/2011 a seguito dei problemi lamentati da parte dell'Operatore Welcome Italia circa presunte problematiche di saturazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione del servizio Bitstream.

Al termine degli approfondimenti condotti nel merito, l'OdV ha chiuso la Segnalazione, invitando al contempo Telecom Italia a fornire mensilmente i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement, in coerenza anche con i contenuti della Delibera 105/10/CIR.

Con la Determinazione n. 20/2011²³, l'OdV, nel chiudere la Segnalazione S01/2011, ha invitato Telecom Italia a fornire mensilmente i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement a partire dal mese di aprile 2011.

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i dati richiesti: il valore di consuntivo del 2011 evidenzia un sensibile miglioramento delle prestazioni ed una contrazione del fenomeno dei degrading.

Altre attività dell'OdV

- ◆ Con la Determinazione n. 1/2012 l'OdV ha approvato, nel corso del Consiglio del 18 gennaio 2012, la Relazione Trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro relativa al quarto trimestre 2011.
- ◆ Nel corso di una audizione tenutasi nel mese di gennaio, Telecom Italia ha illustrato all'OdV le offerte Wholesale su fibra dell'Operatore ed il nuovo sistema cartografico "GIOIA" che consente di gestire le richieste di accesso alle infrastrutture di posa formulate dagli OLO.

23

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_20_2011_Segnalaz_S01_2011_Chiusura_del_p_rocedimento.pdf