

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Aprile-Giugno 2011**

Nel corso del secondo trimestre l'Organo di vigilanza (OdV) ha proseguito le attività di verifica circa il puntuale rispetto degli Impegni da parte di Telecom Italia (TI): in particolare, sono stati effettuati i consueti controlli sui report inviati da TI soprattutto per quanto concerne gli indicatori di performance ed i piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso.

Per quanto concerne la segnalazione dell'operatore Welcome Italia, che aveva dato avvio al procedimento "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, con la Determinazione n. 13/2011¹, ha proceduto a fissare un nuovo termine per la conclusione dell'attività istruttoria, richiedendo nel contempo taluni chiarimenti sul nuovo processo di gestione delle segnalazioni degli operatori alternativi per navigazione lenta.

Relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, l'Ufficio di vigilanza (UdV) ha proseguito le attività di verifica 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. Sono stati anche avviati taluni approfondimenti sul campo - che hanno fornito esito positivo - presso AOL aziendali relativamente 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, l'OdV ha adottato la Determinazione n. 12/2011 con la quale ha richiesto a TI chiarimenti in merito all'eccessiva frequenza delle rimodulazioni delle date di riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream. Nel corso dell'audizione del 22 giugno, TI ha fornito le informazioni richieste assicurando il proprio impegno a rivedere il processo di gestione delle comunicazioni agli operatori in modo da garantire una maggiore stabilità e attendibilità delle informazioni relative alle date di prevista riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream.

È stato infine inviato agli Organi di vigilanza britannico, svedese e neozelandese un documento contenente richieste di informazioni sul tema dei Key Performance Indicators (KPI). Tale documento faceva seguito all'incontro tenutosi a Bruxelles nel dicembre del 2010 tra gli Organi di vigilanza per la parità di accesso alla rete fissa, nel corso del quale era emersa l'intenzione di sviluppare uno scambio di informazioni che potesse consentire analisi sempre più approfondite su argomenti specifici. L'UdV ha ricevuto i contributi di Telia Sonera e di British Telecom; ciò ha consentito di iniziare una prima attività di confronto tra le procedure di analisi condotte da Telecom Italia e quelle condotte da tali operatori. Sono stati programmati per i prossimi mesi incontri bilaterali con tali operatori volti ad approfondire le tematiche oggetto del confronto.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n13-2011-Welcome.pdf

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

L'OdV ha adottato la Determinazione n. 14/2011, con la quale ha richiesto a TI taluni chiarimenti sul processo di Delivery, in particolare con riferimento alle modalità con cui vengono gestiti gli Ordinativi di Lavoro in caso di mancanza di riscontro dei dati di toponomastica sugli archivi di Telecom Italia. Con tale Determinazione, l'OdV ha altresì raccomandato a TI di adoperarsi per mantenere attiva la massima disponibilità a condividere le informazioni relative ai dati di rete e toponomastica, rendendo nel contempo accessibili i risultati delle attività di delivery (presenti nel "datawarehouse esiti") secondo le richieste formulate dagli operatori stessi.

Sono proseguite le adesioni al Nuovo Processo di Delivery (NPD) da parte degli operatori alternativi: dal 1 aprile Eutelia ha aderito all'NPD per il servizio ULL, mentre a maggio è stata la volta di Fastweb per il servizio Bitstream su tutto il territorio nazionale. Gli OLO che hanno aderito al nuovo processo sono 31 per il Bitstream, 4 per l'ULL e 3 per il WLR. Dall'avvio del NPD gli ordinativi sul servizio Bitstream sono stati circa 61.500. L'incremento registrato nel mese di giugno (+40%) è da ascrivere proprio alla citata adesione di Fastweb al servizio Bitstream su tutto il territorio nazionale.

Gruppo di Impegni n. 2

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

Si è tenuto ad aprile il primo dei due incontri pianificati dall'OdV con TI finalizzati ad approfondire lo stato di avanzamento dei corsi di formazione per i dipendenti di Open Access e della Funzione Wholesale nonché a verificare l'efficacia di tali corsi. L'OdV ha poi ricevuto da TI un documento di aggiornamento sulle iniziative intraprese in materia di formazione del personale: è infatti proseguita l'attività di formazione prevista per l'anno 2011 per le risorse inserite in Open Access; con le numerose sessioni tenutesi nei mesi di aprile, maggio e giugno si è arrivato ad un numero progressivo di personale formato dal 2010 pari a oltre 600 unità. Anche le imprese di appalto hanno certificato di aver formato i propri dipendenti sui principi di parità di trattamento.

Un terzo incontro, la cui data è in corso di definizione, riguarderà la valutazione degli MBO 2011 assegnati da Telecom Italia, per riscontrarne la loro correlazione alle misure previste dagli Impegni.

L'OdV ha poi ricevuto da TI il documento recante il "Vademecum sulla Parità di Trattamento"; tale "Vademecum" è stato pubblicato sul portale Open Access; entro la fine dell'anno ne sarà distribuita una copia a tutti i tecnici di Open Access.

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. 4/2011² (per approfondimenti si veda l'apposito paragrafo nel

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

seguito); nel corso del trimestre, inoltre, TI ha esaminato, ed in massima parte accolto, richieste supplementari da parte degli OLO relativamente a taluni criteri di misura concernenti i principali KPI.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

L'OdV ha proseguito l'analisi dei Report trasmessi da TI relativi ai mesi di marzo, aprile e maggio, ed al primo trimestre 2011. Tali documenti si presentavano integrati con i nuovi KPI risultanti dai tavoli tecnici del 2009, entrati gradualmente in funzione e divenuti pienamente operativi a partire dall'inizio del 2011.

Gruppo di Impegni n. 5

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

Con la Determinazione n. 12/2011 l'OdV ha formulato a TI raccomandazioni in ordine al sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali; a tali raccomandazioni TI ha dato riscontro nel corso di una audizione tenutasi il 22 giugno *(per approfondimenti si veda l'apposito paragrafo nel seguito)*.

L'OdV ha inoltre analizzato i documenti prodotti da TI secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, che, nel secondo trimestre 2011, hanno riguardato il consuntivo del IQ 2011 ed il Programma per il IIIQ 2011; l'OdV ha anche ricevuto da TI un documento recante elementi informativi di dettaglio sui Piani Tecnici aggiornato a Marzo 2011.

Gruppo di Impegni n. 6

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

Sono stati analizzati dall'OdV i rapporti trasmessi da TI relativi al consuntivo del primo trimestre 2011 per lo Sviluppo della rete fissa di accesso – rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni.

Sono stati anche inviati la release 2 del Piano Tecnico Pluriennale Broadband (2011-2013) ed il Programma trimestrale relativo al terzo trimestre 2011.

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 delibera definitiva concernente le linee guida in materia di contabilità regolatoria. Sono nel frattempo proseguiti gli incontri tra TI e l'Autorità aventi ad oggetto la più puntuale definizione di talune misure attuative dei nuovi provvedimenti in tema di contabilità regolatoria.

Gruppo di Impegni n. 12

(obbligo di segnalazione dell'attivazione dei servizi non richiesti)

L'OdV ha analizzato il rapporto contenente i dati relativi al primo trimestre del 2011 inviato da TI: nel corso del primo trimestre sono state raccolte dai tecnici di Open Access tre segnalazioni 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

In data 7 febbraio 2011 è pervenuta all'OdV una segnalazione dell'Operatore Welcome Italia S.p.A, avente ad oggetto una presunta violazione degli Impegni da parte di TI. In particolare, la Società reclamante ha lamentato i disagi derivanti alla propria clientela dalla saturazione delle centrali di TI per l'erogazione di servizi Bitstream e la circostanza che 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, con adeguato anticipo, le strategie di sviluppo della rete e la commercializzazione dei servizi Retail.

L'OdV ha dato avvio alle attività di verifica previste dal proprio Regolamento con la **Determinazione n. 2/2011**³, invitando le parti interessate a fornire ogni elemento informativo utile alla definizione del caso.

Dopo aver proceduto ad una proroga di 30 giorni del termine di conclusione dell'istruttoria, l'OdV ha convocato in audizione TI in data **24 marzo 2011**: nel corso di tale audizione, l'Azienda ha evidenziato come le criticità inerenti le segnalazioni di "navigazione lenta" sollevate da Welcome Italia derivino dalla problematica di carattere più generale concernente la crescita del traffico broadband a ritmi più sostenuti del previsto. Tale crescita ha imposto a TI di riconsiderare costantemente i propri piani di adeguamento della capacità di banda dei DSLAM ATM saturi, incrementando il numero degli interventi di ampliamento.

Alle difficoltà derivanti dalla necessità di adeguare continuamente il contenuto dei Piani per far fronte agli incrementi di traffico, si sono aggiunte quelle connesse agli interventi di desaturazione delle centrali servite da DSLAM ATM, tecnologia ormai fuori produzione; l'unica modalità per desaturare i DSLAM, secondo TI, è quindi quella di affiancare a quelli esistenti i DSLAM IP e migrare su questi la clientela Retail di TI. 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.

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n2_2011_Segnalazione_Welcome.pdf

Al fine di potenziare le attività di desaturazione e renderle idonee a far fronte al continuo incremento di traffico, TI ha inoltre intrapreso nuove iniziative, quali la riduzione del prezzo della banda Ethernet rispetto a quello della banda ATM, la destinazione delle risorse residue agli ampliamenti delle sedi per le quali non esiste un'alternativa in Ethernet e l'avvio di particolari politiche di "traffic shaping".

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

L'OdV, preso atto con favore dell'impegno assunto da TI su suggerimento dell'OdV medesimo a porre in essere quanto necessario per migliorare il processo di gestione dei degrading di rete, con particolare riferimento al rispetto delle date previste per la risoluzione delle problematiche evidenziate dall'operatore alternativo, 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. 13/2011⁴ del 3 maggio 2011, richiedendo nel contempo taluni chiarimenti sul nuovo processo di gestione delle segnalazioni degli Operatori alternativi per navigazione lenta. Tale proroga del termine, deriva dalla necessità di disporre di un ulteriore periodo per verificare l'effettiva idoneità degli interventi annunciati dall'Azienda ad assicurare una maggiore trasparenza dell'informazione resa agli Operatori alternativi ed ai clienti Retail di TI, di definire l'effettiva consistenza, nell'intero mercato dei servizi bitstream, dei disservizi lamentati dall'operatore Welcome Italia e, infine, di reperire informazioni, dati di dettaglio ed indicatori per monitorare i miglioramenti apportati da TI al processo di gestione dei degrading di rete.

TI ha provveduto a riscontrare la citata Determinazione n. 13/2011, inviando all'OdV, in data 7 giugno 2011, una nota recante i primi elementi informativi sul tema e una richiesta di essere ascoltata in audizione, fissata nel mese di luglio, per poter esporre in maniera più approfondita gli interventi migliorativi dei processi di gestione delle segnalazioni degli OLO.

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n13-2011-Welcome.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 TI per quanto attiene ai Trouble ticket ed agli Ordinativi di Lavoro.

Sono proseguite nel corso del secondo trimestre le verifiche sui campioni statistici relativi ai dati utilizzati da TI per la redazione dei Report 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.

Nei giorni 20 aprile e 23 maggio si sono tenute rispettivamente la seconda e la terza estrazione a campione relativa ai dati di febbraio e marzo 2011. E' stato preso in esame in ciascuna estrazione 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. Gli identificativi dei record del campione sono stati inviati, alla presenza di Open Access, dell'Università di Catania e dell'UdV, a TI, 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, anche con l'ausilio dell'UdV, come non siano emerse criticità di rilievo.

Tuttavia, al fine di approfondire alcune apparenti anomalie riscontrate nel corso delle estrazioni, è stato deciso di effettuare verifiche sul campo presso due sedi territoriali: nel corso del mese di giugno l'UdV ha verificato presso l'AOL di Agrigento l'integrità di alcuni Ordinativi di Lavoro formalmente incompleti senza riscontrare anomalie; un secondo controllo è stato fissato presso l'AOL di Ancona per il mese di luglio.

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 TI di predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione.

L'OdV ha approvato la Determinazione n. 12/2011 con la quale rileva l'eccessiva frequenza delle rimodulazioni delle date di riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream previste a portale wholesale. Con la stessa Determinazione, l'OdV richiede a TI 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 dell'audizione tenutasi il 22 giugno 2011, TI ha fornito le informazioni richieste dall'OdV e ha assicurato il proprio impegno a rivedere il processo di gestione delle comunicazioni agli operatori in modo da garantire una maggiore stabilità e attendibilità delle informazioni relative alle date di prevista riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream.

Nel secondo trimestre è proseguita poi da parte dell'UdV l'attività di monitoraggio del sistema di preallerta (c.d. “semaforo giallo”) e dello stato di saturazione delle centrali coperte dall'offerta dei servizi bitstream.

Dall'analisi dei dati relativi all'andamento nel tempo del numero delle centrali sature e del numero di centrali in semaforo giallo, si rileva come il numero di centrali in stato di semaforo giallo abbia registrato, dopo il deciso decremento del primo bimestre del 2011, un andamento complessivamente costante. Nel secondo 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 27 giugno 2011 a 60 unità (-63,6% rispetto al valore registrato ad inizio anno), inferiore ai valori previsti nei Piani Tecnici di TI per il secondo trimestre.

Per quanto riguarda le risorse il cui livello critico di disponibilità determina il passaggio nello stato di semaforo giallo, risulta che delle 244 centrali per servizi a 7 Mbit/s nello stato di alerting al 27 giugno 2011, il 48% sono state dichiarate a rischio saturazione a causa dell'elevato livello di occupazione della capacità di banda di backhauling, mentre il restante 52% 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 interessante 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 di Bruxelles e che aveva manifestato l'intenzione di approfondire congiuntamente temi specifici.

Tale documento faceva seguito all'incontro tenutosi a Bruxelles nel dicembre del 2010 tra gli Organi di vigilanza per la parità di accesso alla rete fissa, 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: il rilevamento di tali indicatori è infatti comune a tutti i modelli di separazione funzionale e può pertanto costituire un significativo elemento in grado di evidenziare analogie e differenze tra le varie realtà.

In particolare il documento conteneva una descrizione dei principali KPI rilevati da TI e dei suoi processi di delivery ed assurance ed una richiesta di informazioni in merito ai KPI ed ai medesimi processi rivolta a ciascun operatore. Inoltre, nel documento veniva anche richiesto agli operatori di fornire dettagli relativamente 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, il che ha consentito di iniziare una prima attività di confronto tra le procedure di analisi condotte da Telecom Italia e quelle condotte da tali operatori. Sono stati programmati per i prossimi mesi incontri bilaterali con tali operatori volti ad approfondire le tematiche oggetto del confronto.

Altre attività dell'OdV

- ◆ Nel secondo trimestre del 2011 si è tenuta l'audizione di Tiscali sullo stato dell'arte degli Impegni e sull'avanzamento dell'utilizzo del NPD; nel corso dell'incontro Tiscali ha confermato i buoni risultati raggiunti con il nuovo processo (Tiscali è stato il primo operatore nazionale ad aderire al nuovo processo), e nonostante i problemi tecnici iniziali l'operatore ha ribadito l'importanza della collaborazione mostrata da TI, finalizzata alla risoluzione degli stessi.
- ◆ Nel mese di giugno l'OdV, nel fornire un riscontro a Wind che lamentava in una nota una complessiva inefficacia delle misure previste dagli Impegni, ha invitato l'operatore ad un incontro dedicato all'approfondimento delle problematiche sollevate, al fine di valutare i motivi delle doglianze derivanti da tale asserita inefficacia e di disporre di elementi cognitivi che consentano di meglio individuare le criticità segnalate.