

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Agosto-Settembre 2010**

Dopo l'avvio del Nuovo Processo di Delivery e l'adesione dei primi operatori, l'Organo di vigilanza ha proseguito nei mesi di agosto e settembre 2010 le attività di verifica e di controllo del rispetto delle scadenze formali e dei termini di adempimento degli Impegni.

In particolare, con riferimento al Gruppo di Impegni n. 1 procedono i lavori afferenti al Progetto "Analisi KO", finalizzato all'esame delle causali di scarto degli ordinativi di lavoro, mentre per ciò che concerne il Gruppo di Impegni n. 3, si sta concludendo il processo di definizione delle specifiche di validazione del meccanismo di monitoraggio delle performance per i servizi SPM.

L'Organo di vigilanza ha altresì approvato un documento di valutazione complessiva degli adempimenti previsti dal Gruppo di Impegni n. 2 descrittivo delle attività di verifica e di controllo intraprese dall'OdV circa la corretta esecuzione di tale Gruppo di Impegni da parte di Telecom Italia, dando evidenza della condotta e dei comportamenti adottati dall'Azienda e dei principali risultati conseguiti, nonché delle ulteriori iniziative che saranno intraprese volte a consolidare e a valorizzare i progressi sinora compiuti.

L'Organo di vigilanza ha, inoltre, disposto nel mese di agosto la conclusione del procedimento n. S01/10, avviato il 9 aprile 2010 e relativo, tra l'altro, alla chiusura alla vendita di servizi bitstream, da parte di Telecom Italia, su circa 500 centrali.

Continuano, infine, le attività di approfondimento con riferimento ad alcuni temi prioritari di specifico interesse per gli operatori e per il mercato, nell'ottica di consolidare il proprio ruolo di "facilitatore" nel proporre soluzioni atte ad assicurare la migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi sanciti dagli Impegni.

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Proseguono le attività di controllo da parte dell'Organo di vigilanza in merito all'effettivo rispetto da parte di Telecom Italia delle scadenze formali e delle attività previste dagli Impegni.

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

È partita la sperimentazione del nuovo processo di delivery per i servizi bitstream su una apposita area geografica, come definito con l'operatore Tiscali.

Proseguono poi i lavori in merito al Progetto "Analisi KO": al momento un Operatore alternativo sta collaborando pienamente con l'Organo di vigilanza (per approfondimenti, si veda successivamente l'apposito paragrafo).

Gruppo di Impegni n. 2

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

L'Organo di vigilanza ha adottato nel corso della sua riunione del 28 settembre 2010 la Determinazione n. 17/2010 con la quale ha approvato il rapporto descrittivo dello stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia relativi al Gruppo di Impegni n. 2.

L'Organo di vigilanza ha mostrato apprezzamento per la disponibilità manifestata da Telecom Italia a pianificare ulteriori iniziative in merito all'attività di formazione del personale: sul tema, è stato fissato un incontro con l'Azienda per il mese di ottobre 2010. Parimenti utile è risultata l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi che acquistano servizi SMP da Telecom Italia. Alla fine del mese di settembre 2010 Telecom Italia ha dato avvio alla seconda rilevazione del grado di soddisfazione che dovrebbe concludersi entro il mese di ottobre.

L'Organo di vigilanza, poi, intende testare, avvalendosi della collaborazione degli Operatori alternativi, l'efficacia della procedura, loro dedicata, elaborata da Telecom Italia per rendere disponibile l'accesso ai dati in possesso della Funzione Wholesale, per finalità di azione e tutela giurisdizionale.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Prosegue la collaborazione con l'Università di Catania relativamente al progetto di validazione del meccanismo di monitoraggio delle performance per i servizi SPM: ad ottobre 2010 dovrebbero già essere pronti i primi risultati, utili per la successiva definizione del protocollo di verifica dei dati.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i rapporti mensili contenenti i dati dei mesi di luglio e di agosto, sui quali l'OdV ha avviato le consuete attività di verifica.

Gruppo di Impegni n. 5

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

Il Programma Trimestrale per la Qualità della Rete Fissa di Accesso relativo al IV Q 2010 ed il Piano tecnico per la qualità della rete fissa di accesso – release 3 - aggiornato al 30 settembre 2010 sono stati trasmessi da Telecom Italia all'OdV, il quale ha intrapreso l'attività di analisi dei documenti medesimi.

Gruppo di Impegni n. 6

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

Nel mese di settembre Telecom Italia ha trasmesso la release 3 del piano tecnico pluriennale ed il programma trimestrale relativo al IV Q 2010 per lo sviluppo della rete fissa di accesso – rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni.

In particolare, sia con riferimento al Gruppo di Impegni n. 5 che al Gruppo di Impegni n. 6 si è proceduto a riscontrare nei vari documenti tecnici (piani annuali, piani e consuntivi trimestrali) il recepimento di quanto raccomandato dall'Organo di vigilanza nelle Determinazioni di chiusura dei procedimenti afferenti le segnalazioni S01/10 (Determinazione n. 16/2010) e S02/10 (Determinazione n. 13/2010).

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Prosegue l'analisi dell'Autorità in merito alla proposta di definizione dei *transfer charge* ed all'integrazione della contabilità regolatoria avanzata da Telecom Italia.

È in programma un incontro di aggiornamento dell'OdV con Telecom Italia in merito alle tematiche affrontate da questo Gruppo di Impegni.

Le segnalazioni degli operatori alternativi

Segnalazione S01/10 – BT, Fastweb, Vodafone, WIND/Lacune informative nei piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia

Nel mese di aprile le società BT, Fastweb, Vodafone e Wind hanno inviato all'OdV la Segnalazione n. S01/10 in merito a presunte lacune informative contenute nei Piani Tecnici di Telecom Italia per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso. In particolare, Telecom non avrebbe comunicato agli operatori alternativi informazioni necessarie a garantire a questi ultimi un livello informativo adeguato circa la *"valutazione di KPI che possano misurare il miglioramento della qualità in funzione degli interventi esposti; l'indicazione sullo stato di saturazione delle risorse di rete come centrali locali, coppie, permutatori, DSLAM (porte), rete di giunzione e backhaul per ciascuna area di centrale; l'evidenza dei criteri di pianificazione utilizzati o previsti da Telecom Italia per le attività di de-saturazione."* Gli operatori alternativi lamentano inoltre la chiusura alla commercializzazione dei servizi bitstream da parte di Telecom Italia su circa 500 centrali senza preavviso.

L'OdV ha avviato in data 9 aprile 2010 il procedimento istruttorio, ed a seguito della documentazione acquisita e di un'audizione di Telecom Italia svoltasi in giugno, ha rilevato una effettiva carenza informativa dei Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della rete fissa di accesso per ciò che concerne l'assenza di una puntuale indicazione degli stati di saturazione degli apparati DSLAM e l'assenza di preavviso circa la chiusura alla commercializzazione di servizi bitstream, su circa 500 centrali, per problemi di saturazione, che ha causato agli operatori alternativi difficoltà di pianificazione.

Con la Determinazione n. 12/2010 l'OdV, nel disporre la chiusura dell'istruttoria, ha riscontrato un'inadeguatezza nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 5 ed ha invitato Telecom Italia ad adottare gli opportuni rimedi atti a risolvere le carenze informative descritte, nell'ambito degli interventi, previsti nei Piani tecnici, di desaturazione degli apparati DSLAM e di quelli di adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale.

L'OdV, inoltre, ha invitato Telecom Italia a predisporre quanto necessario per prevenire in futuro il verificarsi di analoghe situazioni, in particolare attraverso l'adozione di un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione.

In risposta alle raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha adottato alcune misure correttive ed ha fornito una serie di chiarimenti: nello specifico, l'Azienda si è impegnata a garantire agli Operatori alternativi l'offerta di servizi bitstream sulle centrali in tecnologia ATM attraverso un'ottimizzazione dell'utilizzo delle

scorte e, ove necessario, l'utilizzo di alcune funzioni di retrocompatibilità disponibili nella più evoluta tecnologia IP Ethernet, senza che l'obsolescenza tecnologica possa ostacolare l'imminente attuazione degli interventi di desaturazione; inoltre, ha comunicato all'Organo di vigilanza l'entrata in funzione di un meccanismo di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione (una sorta di segnalazione semaforica di cui viene data visibilità sul portale della funzione Wholesale) e le note esplicative di tale meccanismo.

Telecom Italia, inoltre, ha mostrato disponibilità ad accogliere l'invito dell'Organo di vigilanza a definire, in collaborazione con l'Ufficio di vigilanza, una reportistica mensile che evidenzi i passaggi di una centrale da uno stato all'altro (semaforo verde, semaforo giallo, semaforo rosso), sia in termini numerici che in termini di tempo di permanenza di una centrale negli stati di "semaforo giallo" e "semaforo rosso".

Telecom Italia ha, inoltre, fornito all'Organo di vigilanza ulteriori elementi informativi circa il processo di desaturazione dei DSLAM ATM ed i criteri di identificazione delle centrali che necessitano di futuri interventi di ampliamento ed ha quindi provveduto a ripubblicare il piano annuale ed il piano trimestrale IIIQ 2010 secondo lo schema condiviso con l'Organo di vigilanza.

L'OdV, pertanto, ritenendo i comportamenti e le misure adottate da Telecom Italia conformi alle indicazioni rese al termine della fase istruttoria, ha disposto in data 11 agosto 2010, con la Determinazione n. 16/2010, la chiusura del procedimento, e si è contestualmente riservato di effettuare regolari verifiche circa l'effettivo adempimento, da parte di Telecom Italia, delle misure che la stessa si è impegnata ad attuare.

Tali misure riguardano in particolare:

1. la completezza e l'aggiornamento dei Piani tecnici pubblicati;
2. la possibilità di fornire elementi di dettaglio circa le previsioni di saturazione con riferimento alle criticità ascrivibili alle porte DSLAM;
3. il rispetto temporale delle varie fasi di programmazione e di pianificazione degli interventi di desaturazione dei DSLAM, utilizzando anche gli strumenti richiesti dall'OdV in merito ai cambiamenti di stato delle centrali (semaforo giallo-verde-rosso);
4. il pieno superamento delle problematiche attinenti alla migrazione tra Operatori di clienti attestati sulle centrali sature.

Analisi specifiche

L'analisi dei KO

Come previsto nel documento di lavoro 2010, l'OdV ha stabilito di effettuare un'analisi di dettaglio circa le cause di scarto del processo di delivery di impianti e servizi da parte di Telecom Italia.

L'analisi consentirà di verificare i reali benefici derivanti dall'introduzione del nuovo Processo di Delivery (cfr. Gruppo di Impegni n. 1), nonché di approfondire possibili temi per ottimizzare il processo stesso.

Il piano di lavoro consiste nell'estrazione dai sistemi di Telecom Italia dei KO cliente e KO rete 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.

Le verifiche circa l'effettivo rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali sono state inizialmente espletate dall'Ufficio di vigilanza.

In seguito, la Funzione Wholesale di Telecom Italia ha fornito all'Organo di vigilanza i dati elementari estratti dal "Datawarehouse Esiti", opportunamente crittografati.

Le linee guida di indirizzo per le attività di approfondimento delle cause di scarto del processo di Delivery erano state approvate dall'Organo di vigilanza con la Nota Metodologica contenuta nella Determinazione n. 14/2010.

Ai dati forniti da Telecom Italia è stato applicato l'algoritmo di ricostruzione delle dinamiche che descrivono gli esiti di tutte le fasi di lavorazione di ogni richiesta cliente.

Un Operatore alternativo ha avviato con l'Organo di vigilanza una collaborazione che ha permesso di regolare al meglio i parametri di calcolo e di ridimensionare considerevolmente le probabilità di incorrere in un errore di approssimazione.

L'attività di vigilanza sulla Qualità e sullo Sviluppo della rete fissa di accesso

L'OdV ha costruito un insieme di indicatori, aggiuntivi rispetto a quelli previsti dal Gruppo di Impegni n. 3, che permette di valutare la consistenza dei piani operativi proposti da Telecom Italia in merito alla Qualità della Rete Fissa di Accesso.

L'Organo di vigilanza ha condotto una serie di analisi e approfondimenti per verificare la congruità dei Piani tecnici relativi ai Gruppi di Impegni n. 5 e n. 6.

In particolare, l'Organo di vigilanza ha riscontrato nei documenti tecnici (piani annuali, piani e consuntivi trimestrali) il recepimento di quanto raccomandato in esito alla

chiusura dei procedimenti istruttori afferenti le segnalazioni n. S01/10 e n. S02/10 disposta con le Determinazioni n. 16/2010 e 13/2010.

Facendo seguito a quanto disposto dalla citata Determinazione 16/2010, e alla istituzione, da parte di Telecom Italia, del meccanismo di pre-allarme per la saturazione delle centrali ADSL (c.d. "semaforo giallo"), l'Ufficio di vigilanza ha istituito una base di dati interna per il monitoraggio settimanale delle attività di desaturazione delle centrali ADSL e del sistema di pre-allerta.

Detta base di dati consentirà all'Organo di vigilanza di effettuare le verifiche di congruità di quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali e di valutare l'efficacia del sistema di segnalazione di pre-allarme stesso. Il database è aggiornato, con frequenza settimanale, tramite un'estrazione di dati, operata direttamente dal portale Wholesale di Telecom Italia.

La certificazione dei dati

Si è manifestata l'esigenza di garantire la correttezza dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio di Telecom Italia per quanto attiene ai Trouble ticket ed agli Ordinativi di Lavoro. È pertanto in corso di realizzazione la definizione del perimetro di estrazione dei dati in oggetto (a cura di Telecom Italia) e delle modalità statistiche di estrazione ed analisi dei campioni significativi per l'attività di validazione.

Prosegue su tale progetto l'attività di verifica da parte dell'Organo di vigilanza sul lavoro avviato da Telecom Italia in collaborazione con l'Università degli Studi di Catania.

Il lavoro svolto sinora ha riguardato le fasi di progettazione e realizzazione del datawarehouse e del sistema di controllo degli accessi a cura di Telecom Italia, i collaudi relativi e l'attività di definizione del modello statistico di campionamento dei dati.

Sono state quindi definite le metodologie di modellazione statistica dei processi di assurance e delivery, che consentiranno un preciso dimensionamento delle attività di verifica da parte dell'Organo di vigilanza.

Nel mese di ottobre 2010 verranno illustrati tali dimensionamenti e si potrà procedere alla stesura del protocollo di verifica dei dati.

Tale protocollo sarà messo a disposizione dell'Organo di vigilanza, da parte di Telecom Italia, a beneficio dei controlli da effettuare nel corso del 2011 al termine delle realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati.

Altre attività dell'Organo di vigilanza

- ◆ Sono proseguiti negli ultimi due mesi i contatti con i corrispondenti Organismi di vigilanza esteri, con particolare riferimento all'Equality of Access Board britannico di British Telecom e quello svedese di Telia sonera; è inoltre in corso di definizione l'organizzazione di un incontro a livello internazionale con il coinvolgimento dell'Independent Oversight Group neozelandese e di altri attori interessati, finalizzato all'analisi di tematiche specifiche di interesse, ed all'approfondimento delle reciproche conoscenze.
- ◆ Il sito web dell'Organo di vigilanza è stato oggetto di una rivisitazione che lo ha reso più facilmente fruibile e più ricco di informazioni e contenuti; in particolare, poi, è stata prevista una sezione dedicata ad un confronto internazionale, aggiornata a settembre 2010, creata allo scopo di rendere disponibile un aggiornamento costante dei principali interventi dei corrispondenti Organi di vigilanza.
- ◆ L'Organo di vigilanza ha anche proseguito l'interlocuzione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e in particolare con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni. Nel corso dell'ultimo bimestre, lo scambio di informazioni ha riguardato principalmente le attività che l'Organo di vigilanza ha posto e sta ponendo in essere in relazione ai Gruppi di Impegni n. 1, n. 3, n. 5 e n. 6.