

**Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Aprile-Maggio 2010**

L'Organo di vigilanza ha continuato nel corso dei mesi di aprile e maggio 2010 le attività di verifica riguardo alla corretta esecuzione degli Impegni di Telecom Italia e alle segnalazioni pervenute da parte degli operatori alternativi.

Il dibattito che si sta sviluppando a livello internazionale in merito al tema dei modelli di separazione della rete, con riferimento anche alla definizione di appositi Organi di vigilanza, è sempre più di stringente attualità. Su questo e altri temi sono proseguiti i contatti con l'Equality of Access Board britannico tesi a favorire un reciproco fruttuoso scambio di esperienze e l'individuazione di forme di collaborazione anche con gli altri Organi di vigilanza europei e internazionali.

Prosegue inoltre l'interlocuzione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e in particolare con il Gruppo per il Monitoraggio degli Impegni (GMI) con il quale, oltre a consolidare un regolare scambio di informazioni, l'OdV ha concordato le principali modalità operative di analisi delle causali di scarto (KO), come di seguito descritto.

Si informa inoltre che il Presidente dell'OdV ha incontrato il 6 maggio 2010 i membri del Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia.

Si comunica infine che il nuovo responsabile dell'Ufficio di vigilanza è l'ing. Luca Regoli, che ha sostituito il dott. Fabrizio Savi dal 1° aprile 2010.

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

Nel corso dei Consigli del 14 aprile e del 19 maggio 2010, l'Organo di vigilanza ha continuato la verifica dello stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni.

**Gruppo di Impegni n. 1** (avvio del Nuovo Processo di Delivery): prosegue il monitoraggio richiesto dall'OdV dell'evoluzione dei casi di KO nell'ambito del sistema SWAP; Telecom ha anche comunicato l'adesione di 20 operatori al Nuovo Processo di Delivery (introdotto nel mese di aprile 2010) per il servizio WLR, nonché l'assenso di Tiscali e di Fastweb ad aderire alla proposta di sperimentazione del nuovo processo su un'area geografica definita, che sarà avviata operativamente a partire dal mese di luglio 2010. Su indicazione dell'Ufficio di vigilanza sono state definite le modalità di analisi dei KO (si veda successivamente l'apposito paragrafo). Sempre in tema di KO, Telecom Italia ha fornito i riscontri richiesti dall'OdV con la Determinazione n. 5/2010 circa il processo di Delivery; in particolare, Telecom ha fornito informazioni di dettaglio sulla gestione degli Ordinativi di lavoro con riferimento al tema dei KO e delle Linee Non Attive.

**Gruppo di Impegni n. 2:** riguardo al sistema di incentivazione manageriale, l'OdV ha richiesto a Telecom Italia di inserire negli MBO 2010 di Open Access un obiettivo specifico legato alla riduzione dei casi di KO. Il corso di formazione on line sugli Impegni, che sinora ha raggiunto il 75% del personale, è stato prorogato, su richiesta dell'OdV a fine giugno 2010. Al riguardo, l'OdV ha inviato a Telecom Italia una richiesta di informazioni circa la valutazione qualitativa dei risultati del citato corso di formazione in termini di maggiore consapevolezza, da parte del personale aziendale, dei contenuti nel Codice Comportamentale.

**Gruppo di Impegni n. 4:** è stato trasmesso all'OdV il rapporto mensile contenente i dati relativi ai mesi di febbraio e marzo e quello trimestrale relativo al 1° trimestre del 2010, sui quali l'OdV ha avviato le consuete attività di verifica; sono stati rilasciati tre nuovi KPI aggiuntivi, di cui uno relativo al processo di Delivery e due a quello di Assurance.

**Gruppi di Impegni nn. 5 e 6:** Telecom Italia ha trasmesso i relativi programmi trimestrali ed il consuntivo del 1° trimestre 2010, nonché le risposte fornite alle richieste di informazioni dell'OdV contenute nelle Determinazioni nn. 22/2009 e 6/2010 sulla qualità e lo sviluppo della rete di accesso di Telecom Italia. Su questi temi l'OdV ha avviato le opportune attività di vigilanza circa il contenuto delle informazioni e dei dati trasmessi e le garanzie di adeguata trasparenza offerte agli Operatori alternativi.

**Gruppo di Impegni n. 8:** sono in corso presso l'Autorità le attività relative all'integrazione della contabilità regolatoria e alla determinazione dei *transfer charge*

**Gruppo di Impegni n. 12:** Telecom Italia ha inviato all'OdV il rapporto contenente i dati relativi al primo trimestre del 2010.

**Gruppo di Impegni n. 14:** Telecom ha trasmesso all'OdV il 1° rapporto trimestrale del 2010 per l'Autorità sull'andamento delle istanze conciliative presentate presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio. L'OdV ha inviato a Telecom Italia una richiesta di informazioni finalizzata ad acquisire adeguati elementi conoscitivi per una corretta valutazione della realizzazione complessiva degli obiettivi sanciti da tale Gruppo di Impegni, a distanza di un anno dall'entrata in vigore degli stessi.

## 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 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 ai servizi bitstream da parte di Telecom Italia di 500 centrali senza preavviso.

L'OdV ha avviato in merito una attività di verifica, con annessa richiesta di controdeduzioni a Telecom Italia, ed ha ascoltato in audizione il 3 maggio sia gli operatori segnalanti che Telecom Italia; quest'ultima ha inviato in due fasi distinte i riscontri alle richieste di informazioni dell'OdV.

L'OdV, convenendo sull'opportunità di acquisire ulteriori elementi informativi per effettuare i necessari riscontri e di verificare in contraddittorio con Telecom Italia e le Società segnalanti alcune apparenti anomalie riscontrate nell'esecuzione degli Impegni, ha deciso di prorogare di 30 giorni il termine conclusivo dell'attività di verifica e di inviare a Telecom Italia una comunicazione preliminare ai sensi dell'art. 14 del proprio Regolamento.

L'OdV ha pertanto approvato la Determinazione n. 9/2010 recante *"Fissazione del nuovo termine per la conclusione dell'istruttoria"* e la Determinazione n. 10/2010 recante *"S01/10 – BT-Fastweb-Vodafone Omnitel-Wind/Lacune informative nei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia in attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 5 e 6: Comunicazione preliminare"*.

### **Segnalazione S02/10 – BT, Fastweb, Tiscali, Vodafone, WIND/Lacune informative nei piani tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia**

In data 6 maggio 2010 è giunta all'OdV la Segnalazione n. S02/10. Gli OLO hanno segnalato presunte incongruenze comunicative da parte di Telecom Italia riguardo al numero delle unità immobiliari "passed" in fibra, evidenziando lacune informative con riguardo ai piani tecnici per lo sviluppo della rete.

L'OdV ha esaminato la coerenza delle doglianze contenute nella segnalazione rispetto agli Impegni ed il contenuto e la portata dei dati e delle informazioni ricevute dalle Società segnalanti, ed ha inviato in data 12 maggio 2010 una lettera di riscontro, rinviando ogni decisione nel merito successivamente alle integrazioni che dovessero pervenire dagli Operatori alternativi.

## 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. Tale 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.

L'OdV ha approvato il piano di lavoro proposto dall'Ufficio circa l'analisi dei KO che 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.

L'OdV, inoltre, ha incontrato il Gruppo di Monitoraggio Impegni dell'Autorità (GMI) che ha offerto la propria collaborazione all'OdV sul tema; con il GMI è stata discussa l'opportunità del coinvolgimento degli OLO nel processo di analisi e l'ipotesi di svolgere analoga indagine sulle causali di scarto degli ordinativi di lavoro relativi alla clientela retail di Telecom Italia.

L'Ufficio di vigilanza ha proceduto preliminarmente ad espletare le opportune verifiche circa il rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali e la completezza dei dati contenuti nel "datawarehouse esiti".

### Attività di vigilanza sulla Qualità 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 permettono di valutare la consistenza dei piani operativi proposti da Telecom Italia in merito alla Qualità della Rete Fissa di Accesso.

Sono stati forniti ad aprile i dati richiesti nel mese di marzo relativi alla tipologia dei guasti sulla rete di accesso, alla loro ripetitività ed ai piani operativi di desaturazione dei circuiti CVP e dei DSLAM.

### **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 "blindatura" del repository di archivio dei dati in oggetto (a cura di Telecom Italia) e la definizione delle modalità statistiche di estrazione ed analisi dei campioni significativi per l'attività di validazione (a cura dell'Università di Catania).

**Sul tema della certificazione dei dati, che attiene in particolare al Gruppo di Impegni n. 3, Telecom Italia ha comunicato che sono in corso le attività di sviluppo dei dettagli tecnici del processo di certificazione, secondo le linee direttrici indicate dall'OdV.**

**Al riguardo, l'OdV ha tenuto in data 18 maggio un incontro con Telecom e l'Università di Catania, scelta da Telecom Italia stessa in veste di certificatore, in cui si sono analizzati i risultati sin qui raggiunti ed i prossimi obiettivi di analisi con le relative tempistiche.**

### **La separazione dei sistemi informativi aziendali**

L'Organo di vigilanza ha intrapreso una attività di analisi in merito al processo di separazione dei sistemi informativi aziendali volta da una parte ad analizzare l'evoluzione progressiva di tale separazione come previsto dalla Delibera 152/02/CONS, dall'altra a svolgere analisi comparative con i processi di separazione in atto nelle realtà di altri operatori di comunicazioni elettroniche.

**A seguito di un incontro avuto con l'OdV sul tema della separazione dei sistemi informativi aziendali, Telecom Italia ha confermato la propria disponibilità a fornire un contributo sulle questioni più prettamente operative, in ottica comparativa con l'analoga situazione che caratterizza i sistemi di British Telecom e di Openreach.**

## Altre attività dell'Organo di vigilanza

- ◆ È stata approvata la 1a Relazione trimestrale 2010 relativa al periodo gennaio-marzo; secondo quanto stabilito dal Regolamento dell'OdV, la Relazione è stata inviata ad AGCom e a Telecom Italia.
- ◆ E' stato rivisitato il sito dell'OdV, che ora si presenta con una rinnovata veste grafica ed include una sezione in lingua inglese. È stata avviata la pubblicazione sul sito della presente newsletter bimensile. È stata inoltre pubblicata sul sito dell'OdV la versione inglese della Relazione Annuale 2010.
- ◆ L'Organo di vigilanza ha inviato una lettera di commento del rapporto "Europe's digital deficit", all'European Competitive Telecommunications Association (ECTA), alla Società di consulenza Analysys Mason e, per conoscenza, alla Commissione europea.