

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Gennaio-Marzo 2011**

L'11 marzo 2011 è stata presentata la Relazione Annuale dell'OdV sulle attività svolte ed i risultati conseguiti nel 2010 e sul programma di lavoro per il 2011, nell'ambito di un convegno svoltosi presso il Museo MAXXI di Roma. Tale Relazione è stata pubblicata, unitamente agli atti del Convegno, sul sito internet dell'Organo di vigilanza (OdV). Essa era stata presentata in anteprima all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel corso dell'audizione dell'OdV svoltasi il 9 febbraio 2011.

L'OdV ha avviato, a partire dall'inizio dell'anno, una serie di iniziative in attuazione di quanto previsto dal Piano delle attività per il 2011, che riguardano, in particolare, verifiche effettuate presso gli operatori e gli impianti interessati dai piani di qualità e sviluppo della rete fissa di accesso.

Nello specifico, per quanto concerne il Gruppo di Impegni n. 1, è stato disposto l'avvio dell'analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro Retail e delle attività volte a verificare l'effettivo stato di avanzamento ed il livello di operatività del Nuovo Processo di Delivery (NPD).

Proseguono inoltre le attività di vigilanza volte a verificare il rispetto dei principi di parità interna/esterna e di non discriminazione da parte del personale di Open Access e National Wholesale Services sanciti dal Codice comportamentale di cui al Gruppo di Impegni n. 2.

Relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, l'OdV ha avviato le verifiche 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. A partire dal mese di gennaio, inoltre, il sistema di monitoraggio è stato integrato con i nuovi KPI risultanti dai tavoli tecnici del 2009, entrati gradualmente in funzione e divenuti pienamente operativi ed integrati nel report a partire dall'inizio del 2011.

In tema di qualità e sviluppo della rete fissa di accesso di cui ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, è proseguita l'attività di controllo degli avanzamenti dei piani di azione previsti dai documenti di programmazione forniti da Telecom Italia. L'OdV ha inoltre richiesto a Telecom Italia alcune informazioni aggiuntive circa il meccanismo del sistema di segnalazione di preallerta che indica il livello di saturazione delle centrali.

L'OdV sta infine effettuando approfondimenti a seguito della segnalazione dell'Operatore Welcome Italia, che ha 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".

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Per quanto concerne il Gruppo di Impegni n. 1 è stato disposto con la Determinazione n.5/2011¹, 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.

Inoltre, l'OdV, vista l'adesione di un numero sempre maggiore di Operatori alternativi al Nuovo Processo di Delivery (NPD), ha disposto con la Determinazione n. 8/2011², l'avvio delle attività volte a verificare l'effettivo stato di avanzamento ed il livello di operatività del NPD. È stata anche prevista la partecipazione di rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza agli incontri bilaterali tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi, sia quelli che hanno aderito all'NPD che quelli per i quali sono in corso le attività preliminari di adesione.

Telecom Italia ha inoltre fornito all'OdV riscontro in merito alle richieste formulate con la Determinazione n. 22/2010 recante raccomandazioni volte a rendere più efficiente e trasparente il funzionamento del processo di delivery.

Gruppo di Impegni n. 2

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

L'OdV ha pianificato con Telecom Italia tre incontri che verteranno sullo stato di avanzamento dei corsi di formazione per i dipendenti di Open Access e della Funzione Wholesale, sulla verifica dell'efficacia di tali corsi e sulla valutazione degli MBO 2011 definiti da Telecom Italia, per riscontrarne la correlazione con le misure previste dagli Impegni.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Relativamente al Gruppo di Impegni n. 3, l'OdV ha disposto, con la Determinazione n. 4/2011³, l'avvio delle 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 *(per approfondimenti si veda l'apposito paragrafo nel seguito)*.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Con riferimento al sistema di monitoraggio dei KPI previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, è proseguita l'attività di verifica delle informazioni e dei dati trasmessi da Telecom Italia nel corso del primo trimestre del 2011 relativi ai rapporti contenenti le rilevazioni dei mesi di dicembre 2010, di gennaio e febbraio 2011, del IVQ 2010 ed al rapporto annuale di consuntivo relativo allo stesso anno.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n5_2011_Analisi_KO.pdf

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n8-2011.pdf

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf

A partire da gennaio il sistema di monitoraggio è stato integrato con i nuovi KPI risultanti dai tavoli tecnici del 2009, entrati gradualmente in funzione e divenuti pienamente operativi ed integrati nel report a partire dall'inizio del 2011.

Telecom Italia ha inoltre accolto le richieste degli OLO relative all'inserimento di ulteriori KPI relativi ai tempi di attraversamento end-to-end ed ai servizi di Delivery Fonia/Linea attiva; tali nuovi KPI entreranno in operatività nel terzo trimestre 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. 6/2001⁴ l'OdV ha richiesto a Telecom Italia informazioni di dettaglio relativamente allo stato di saturazione delle aree di centrale servite da apparati miniDSLAM ed ai criteri di intervento finalizzati alla desaturazione degli stessi. L'OdV ha inoltre analizzato i documenti prodotti da Telecom Italia secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, che nel primo trimestre 2011 hanno riguardato il consuntivo del IVQ 2010 ed il Programma per il IIQ 2011; l'OdV ha anche ricevuto da Telecom Italia la relazione annuale 2010 sulla qualità della rete fissa di accesso.

Gruppo di Impegni n. 6

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

In tema di sviluppo della rete fissa di accesso, è proseguita l'attività di monitoraggio e controllo degli avanzamenti dei piani di azione previsti dai documenti di programmazione forniti da Telecom Italia.

In particolare, Telecom Italia ha trasmesso i rapporti di consuntivo del quarto trimestre 2010 per lo Sviluppo della rete fissa di accesso - rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni.

Sono stati anche inviati la Relazione annuale 2010 ed il Programma trimestrale relativo al secondo 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 tenuto nel mese di gennaio un incontro nel corso del quale Telecom Italia ha aggiornato l'OdV in merito alle attività poste in essere dalla stessa Telecom in ottemperanza alle previsioni del citato Gruppo di Impegni; sono state illustrate in particolare le tappe dei principali interventi avviati nel rispetto delle disposizioni degli Impegni, tra cui, a partire dal 2009, la costruzione dei nuovi sistemi contabili e la definizione dei Transfer Charge al prezzo, seguite dai successivi incontri con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) finalizzati alla definizione delle Linee Guida di applicazione dei nuovi modelli riferimento, successivamente sottoposte a consultazione pubblica con la Delibera 2/11/CONS.

Gruppo di Impegni n. 12

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

L'OdV ha condotto le analisi circa i contenuti del rapporto contenente i dati relativi al quarto trimestre del 2010 inviato da Telecom Italia.

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n6-2011.pdf

Gruppo di Impegni n. 14

(Misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti)

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV il rapporto di avanzamento progressivo delle attività di conciliazione svolte a livello nazionale dal 1° luglio al 31 dicembre 2010, su cui l'OdV ha avviato le consuete attività di verifica.

Presentazione della Relazione Annuale 2011 sull'attività svolta e sui risultati del 2010 e sul Programma di Lavoro del 2011

L'OdV ha presentato l'11 marzo 2011 la Relazione annuale sugli interventi effettuati e i risultati ottenuti nel corso del 2010 e sulle principali attività programmate che saranno avviate nel 2011 nell'ambito del convegno sul tema "Quale futuro per le reti di comunicazione elettronica?" svoltosi presso il Museo d'Arte del XXI Secolo MAXXI di Roma.

All'evento sono intervenuti il Presidente dell'AGCom, Corrado Calabrò, gli Amministratori Delegati di Telecom Italia, Franco Bernabè, di WIND, Luigi Gubitosi, e di BT Italia, Corrado Sciolla, il Direttore Generale di Tiscali, Luca Scano, ed i Professori Decina, Prosperetti e Libertini.

Dalla relazione introduttiva, illustrata dal Presidente, [Prof. Giulio Napolitano](#), è emerso che, al fine di migliorare l'attuazione degli Impegni, nel corso del 2010 l'OdV ha rivolto a Telecom Italia 33 Raccomandazioni specifiche: 14 hanno interessato il tema del Nuovo Processo di Delivery, 6 il Codice di Comportamento del personale di Open Access, 11 la qualità della rete e 2 il suo sviluppo. Di queste 33 Raccomandazioni, 6 hanno comportato rilevanti adeguamenti dei processi gestionali aziendali.

Con le linee strategiche di intervento per il 2011, approvate con la [Determinazione n. 1/2011](#)⁵ al fine di garantire la realizzazione degli Impegni, sono state individuate le principali attività di intervento dell'OdV, con particolare riguardo al miglioramento della qualità della rete di accesso.

La Relazione annuale, unitamente agli atti del Convegno, sono stati pubblicati e [resi disponibili sul sito web dell'OdV](#)⁶.

⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_1_2011_Allegato_def.PDF

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/ita/relazione_annuale.shtml

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 Telecom Italia. In particolare, la Società reclamante ha lamentato i disagi derivanti alla propria clientela dalla saturazione delle centrali di Telecom Italia 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. 2/2011⁷, invitando le parti interessate a fornire ogni elemento informativo utile alla definizione del caso.

Dopo aver proceduto alla proroga di 30 giorni del termine di conclusione dell'istruttoria, l'OdV ha convocato in audizione Telecom Italia 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 Telecom Italia di riconsiderare costantemente i propri piani di adeguamento della capacità di banda dei DSLAM ATM saturi, incrementando il numero degli interventi di ampliamento. In relazione ai crescenti fabbisogni tendenziali dell'anno in corso, il numero degli interventi attualmente pianificati per il 2011 (1.882) appare, ad oggi, insufficiente; in considerazione dell'attuale tendenza di crescita, saranno quindi riformulati gli obiettivi del Piano Annuale, prevedendo almeno 2.500 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 Telecom Italia, è quindi quella di affiancare a quelli esistenti i DSLAM IP e migrare su questi la clientela Retail di Telecom Italia. Per la migrazione della clientela Wholesale, tuttavia, occorrerà che gli

⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n2_2011_Segnalazione_Welcome.pdf

OLO si dotino di Kit di interconnessione Ethernet nelle centrali in cui attualmente dispongono soltanto di Kit di interconnessione ATM.

Al fine di potenziare le attività di desaturazione e renderle idonee a far fronte al continuo incremento di traffico, Telecom Italia ha inoltre intrapreso nuove iniziative, quali:

- **la riduzione del prezzo della banda Ethernet rispetto a quello della banda ATM;**
- **destinazione delle risorse residue agli ampliamenti delle sedi per le quali non esiste un'alternativa in Ethernet; Telecom Italia comunicherà agli Operatori che per le centrali già servite da Ethernet, a partire da una certa data (in corso di definizione), una volta esaurite le risorse ATM disponibili, sarà possibile gestire solo ordini di attivazione di nuovi accessi Bitstream su piattaforma Ethernet;**
- **politiche di "traffic shaping" – inizialmente per la sola clientela Retail - per le quali si pone una limitazione di traffico nell'utilizzo di alcuni servizi che risultano più gravosi in termini di occupazione di banda, quali ad esempio i servizi c.d. "peer to peer".**

Al termine dell'incontro, Telecom Italia si è impegnata ad inviare una nota all'OdV recante informazioni circa gli interventi realizzati per 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.

Analisi specifiche

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.

L'Organo di vigilanza, così come deciso nel Piano Lavori 2011, ha conferito mandato all'Ufficio di vigilanza di predisporre un ampliamento dell'Analisi KO compiuta lo scorso anno, al fine di poter valutare la effettiva parità di trattamento interna-esterna in merito alla conduzione del processo di delivery. Le attività di analisi saranno focalizzate alla verifica delle cause di annullamento degli Ordinativi di Lavoro 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 dall'Organo di vigilanza una relazione che illustrerà gli interventi effettuati ed i risultati conseguiti.

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'OdV ha disposto l'avvio delle attività di verifica circa la correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4. La verifica avrà una durata pari a 12 mesi, a partire dai dati riferibili al mese di gennaio 2011.

Tali attività di verifica sono condotte dal personale dell'Ufficio di vigilanza, che ne riferisce gli esiti all'Organo di vigilanza 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.

La prima estrazione a campione relativa ai dati di gennaio 2011 si è svolta in data 28 marzo. E' stato 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. Gli identificativi dei record del campione sono stati inviati, alla presenza di Open Access, dell'Università di Catania e dell'Ufficio di vigilanza, 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 non sono emerse differenze di rilievo.

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.

Con la Determinazione n. 7/2001⁸ l'OdV ha disposto la prosecuzione delle attività di verifica finalizzate alla valutazione del meccanismo di preallerta dello stato di saturazione delle centrali (c.d “semaforo giallo”).

Inoltre, al fine di valutare le conseguenze causate dalla saturazione delle centrali sul numero di clienti potenzialmente non servibili sugli impianti DSLAM saturi, l'OdV ha richiesto a Telecom Italia di conoscere con appositi rapporti aggiornati trimestralmente, la consistenza per area geografica in termini di utenza telefonica delle aree servite da DSLAM saturi e il numero di clienti ADSL già attivi su dette aree.

Altre attività dell'OdV

- ◆ Nel corso del primo trimestre del 2011 si è proceduto ad intensificare le interlocuzioni con l'AGCom ed i rapporti con gli Operatori alternativi, che ha permesso, come nel caso dell'Operatore Wind, di approfondire specifici temi regolamentari la cui definizione è destinata a produrre rilevanti effetti sugli Impegni; ci si riferisce, in particolare, alle questioni interpretative concernenti l'estensione dell'applicabilità degli Impegni anche ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione.
- ◆ Sono inoltre proseguite la attività di studio ed analisi dei modelli di separazione funzionale adottati a livello internazionale. Particolare attenzione è stata dedicata dall'OdV al documento approvato a febbraio dal BEREC, ad esito di una apposita consultazione pubblica, contenente le linee guida interpretative con riferimento ai nuovi articoli 13 bis e 13 ter della Direttiva Accesso, relativi rispettivamente alla separazione funzionale decisa da una Autorità nazionale ed alla separazione volontaria proposta da un operatore SMP. Tale documento, come noto, ha sottolineato la validità del modello di Open Access, che costituisce a tutti gli effetti un esempio di separazione funzionale.

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n7-2011.pdf