

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Giugno-Luglio 2010**

Nei mesi di giugno e luglio sono proseguite le attività di verifica dell'Organo di vigilanza riguardo alla corretta esecuzione degli Impegni di Telecom Italia.

L'OdV ha ricevuto due segnalazioni da parte di 5 operatori alternativi, avviando altrettante istruttorie ai sensi del proprio Regolamento.

Sono proseguiti i contatti con l'Equality of Access Board britannico e sono state avviate relazioni con l'Equality of Access Board svedese di Telia Sonera, volti alla individuazione di forme di collaborazione e di scambio di informazioni ed esperienze con gli altri Organi di vigilanza europei e internazionali.

Proseguono poi le attività di verifica condotte dall'Organo di vigilanza e dall'Ufficio di vigilanza circa l'analisi delle cause di scarto (KO) e la validazione del sistema di monitoraggio, come di seguito descritto.

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

L'Organo di vigilanza ha continuato le attività di verifica dello stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni, anche nel corso dei Consigli del 16 giugno e del 7 luglio 2010.

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

È partita a luglio la sperimentazione del nuovo processo su una apposita area geografica, come definito con l'operatore Tiscali. L'Organo di vigilanza ha avviato il Progetto "Analisi KO" nell'ambito del sistema SWAP, pubblicando, in allegato alla Determinazione n. 14/2010, una nota metodologica che ne definisce le modalità operative (si veda successivamente l'apposito paragrafo).

Gruppo di Impegni n. 2

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

In data 20 maggio l'OdV ha ribadito a Telecom Italia l'utilità di prevedere una attività di verifica della rilevazione dei risultati conseguiti con le integrazioni apportate al Codice comportamentale ed un aggiornamento in merito al processo di definizione degli MBO 2010; il 7 luglio si è svolto un incontro tra Telecom Italia e l'OdV nel corso del quale sono stati illustrati i meccanismi di incentivazione manageriale adottati per il 2009/2010 per il management di Open Access e Wholesale; sono stati inoltre dettagliati gli avanzamenti del corso di formazione on line sugli Impegni. L'intervento formativo ha raggiunto il 93% del personale. Telecom ha quindi inviato su richiesta dell'OdV un documento di sintesi riepilogativo delle logiche di definizione degli MBO 2009 e 2010 nonché di descrizione degli esiti dei corsi integrativi di formazione del personale.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

È stato trasmesso all'OdV il rapporto mensile contenente i dati dei mesi di maggio e di giugno relativi ai KPI e quello trimestrale relativo al 2° trimestre del 2010, 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)

Telecom Italia ha trasmesso il Programma Trimestrale per la Qualità della Rete Fissa di Accesso relativo al III Q 2010, il consuntivo del IIQ 2010 ed il Piano Annuale, aggiornati secondo le richieste di maggior trasparenza avanzate dall'OdV in esito alle risultanze istruttorie del procedimento S01/10.

Gruppo di Impegni n. 6

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

Telecom Italia ha trasmesso la release 2 del piano tecnico pluriennale, il consuntivo del IIQ 2010 nonché il programma trimestrale relativo al III Q 2010 per lo sviluppo della rete fissa di accesso – rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni – recependo le richieste formulate dall'OdV in termini di maggiore trasparenza circa le Unità Immobiliari che si intende raggiungere con la fibra nel periodo di riferimento.

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Proseguono le attività relative alla determinazione dei transfer charge ed all'integrazione della contabilità regolatoria.

Gruppo di Impegni n. 12

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

Telecom Italia ha inviato all'OdV il rapporto contenente i dati relativi al secondo trimestre del 2010 sui quali l'OdV ha avviato le consuete attività di verifica.

Gruppo di Impegni n. 14

(misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti)

Telecom Italia ha inviato all'OdV in data 28 luglio i report aggiornati al primo semestre 2010 contenenti i dati riepilogativi delle attività di Conciliazione svolte presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio. L'OdV ha avviato anche in merito a questi rapporti le attività di verifica.

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

L'OdV ha avviato in data 9 aprile 2010 il procedimento istruttorio relativo alla Segnalazione.

A seguito della documentazione acquisita dall'OdV e di un'audizione di Telecom Italia svoltasi in data 10 giugno 2010, l'OdV 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, ai servizi bitstream, di 500 centrali per problemi di saturazione che ha causato agli operatori alternativi difficoltà di pianificazione.

Con la Determinazione n. 12/2010 l'OdV ha pertanto disposto la chiusura dell'istruttoria, riscontrando un'inadeguatezza nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 5 ed invitando Telecom Italia ad adottare, entro il termine di 30 giorni, 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.

Telecom Italia ha riscontrato le richieste dell'OdV in data 29 luglio 2010 e sono in corso le relative valutazioni di merito.

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, dopo aver valutato la documentazione ricevuta, ha adottato, il 3 giugno 2010, la Determinazione n. 11/2010 con la quale ha disposto l'avvio dell'attività di verifica.

In risposta alla richiesta di informazioni di cui alla citata Determinazione, Telecom Italia ha inviato, il 23 giugno 2010, una nota all'Organo di vigilanza recante chiarimenti e precisazioni.

Telecom Italia ha quindi proceduto a pubblicare il 25 giugno 2010 il "Programma trimestrale per lo sviluppo della rete fissa di accesso relativo alla rete NGAN" per il III trimestre 2010 ed il 28 luglio il "Piano Tecnico Pluriennale", come previsto nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 6, modificandoli con le integrazioni raccomandate dall'Organo di vigilanza per assicurare una migliore qualità del livello informativo dei citati Piani tecnici.

Nella sua riunione di Consiglio del 7 luglio, l'OdV ha pertanto proceduto ad adottare la Determinazione n. 13/2010 con la quale è stata chiusa l'istruttoria in oggetto.

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 progetto si propone di definire un livello fisiologico del fenomeno dei "KO" e ridurre l'elevato tasso di litigiosità esistente sul tema tra gli operatori.

L'analisi consentirà inoltre 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.

L'Ufficio di vigilanza ha proceduto ad espletare le opportune verifiche circa il rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali e la completezza delle informazioni contenute nel "datawarehouse esiti", disponibili anche agli operatori alternativi, utili ai fini della conduzione della verifica.

Telecom Italia, su indicazione dell'Organo di vigilanza, ha definito l'ambiente di lavoro nel quale il personale dell'Ufficio opererà nella fase di sviluppo del Progetto, e nel corso del mese di luglio sono partiti i lavori di estrazione dei dati che saranno successivamente sottoposti ad analisi.

L'OdV ha approvato con la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010 la Nota Metodologica recante le linee guida di indirizzo per le attività di approfondimento delle cause di scarto del processo di Delivery.

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.

Telecom Italia ha comunicato i dati relativi alla tipologia dei guasti sulla rete di accesso, alla loro ripetitività ed ai piani operativi richiesti dall'OdV. Verrà redatto nel mese di agosto il relativo avanzamento annuale.

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 (a cura dell'Università di Catania).

È stata completata la fase di progettazione ed avviata quella di realizzazione del *datawarehouse* e del sistema di controllo degli accessi a cura di Telecom Italia. L'Università di Catania ha iniziato i relativi collaudi.

È stata anche avviata l'attività di definizione del modello statistico di campionamento dei dati.

Si dovrà ora procedere con l'attività di validazione e di rilevazione degli indicatori e delle modalità di trattamento dei dati (analisi del modello realizzativo di Telecom e collaudo della nuova infrastruttura).

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.

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.

Su questi temi sono stati tenuti degli incontri da parte dell'Odv e dell'Ufficio di vigilanza con Telecom Italia, a seguito dei quali Telecom ha fornito i seguenti contributi:

- la versione pubblicabile della "Certificazione Tecnica 2009 della relazione di Telecom Italia ad AGCom" prodotta dalla società di revisione Accenture ai sensi della Delibera 152/02/CONS;
- un documento descrittivo del processo di certificazione relativo alla separazione dei sistemi di Telecom;
- alcuni documenti di confronto con il parallelo processo di separazione in corso in British Telecom.

Altre attività dell'Organo di vigilanza

- ◆ Si è tenuta una visita del Segretario generale dell'Organo di vigilanza presso l'Equality of Access Office britannico. Nel corso dell'incontro è stata sottolineata e condivisa l'opportunità di consolidare lo scambio informativo tra i due Board, anche attraverso incontri su temi specifici volti alla condivisione delle reciproche esperienze.
- ◆ In questo contesto e per le finalità sopra descritte si è tenuto nel mese di luglio un incontro con l'Equality of Access Board di TeliaSonera nel corso del quale sono stati avviati rapporti di reciproca collaborazione.
- ◆ Sono stati pubblicati sul sito dell'OdV I) il Codice Comportamentale, approvato in attuazione degli Impegni di cui alla Delibera 718/08/CONS, volto a rafforzare le misure atte a garantire la parità di trattamento con gli operatori alternativi e recentemente aggiornato, sulla base delle richieste dell'OdV, al fine di garantire una maggiore e più efficace trasparenza e rispetto del principio di parità di trattamento, ed II) il Codice di Comportamento per la riservatezza dei dati relativi agli OLO, adottato in applicazione della Delibera 152/02/CONS.