

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Ottobre-Dicembre 2010**

Nel quarto trimestre del 2010 l'Organo di vigilanza (OdV) ha proseguito nelle consuete attività di vigilanza e di controllo del rispetto, da parte di Telecom Italia, delle scadenze formali e dei termini di adempimento previsti dagli Impegni.

L'OdV ha anche avviato una serie di interventi di approfondimento e di verifica su alcuni temi di specifico interesse per gli operatori e per il mercato.

Con riferimento al Gruppo di Impegni n. 1, l'OdV ha approvato la Relazione Finale del Progetto "Analisi KO" ed ha formulato raccomandazioni volte alla diminuzione dei tassi di scarto degli Ordinativi di Lavoro.

Per quanto concerne poi il nuovo sistema di certificazione, sono state portate a conclusione le attività di definizione dei modelli statistici di campionamento ed estrazione dei dati; le attività di validazione partiranno nel 2011.

Riguardo al Gruppo di Impegni n. 5, è stata adottata la Determinazione n. 20/2010 contenente la Relazione Tecnica sullo stato di avanzamento delle attività di vigilanza relative al citato Gruppo di Impegni, con la quale l'OdV ha chiesto a Telecom Italia di ridurre le differenze riscontrate a livello territoriale in termini di qualità dell'offerta di rete. Inoltre, sono iniziate le prime verifiche sul corretto funzionamento del sistema di preallarme per la segnalazione delle centrali a rischio saturazione ("Semaforo Giallo").

Nel corso del Consiglio di novembre, l'OdV ha poi incontrato il Presidente di OTA-Italia, Professor Guido Vannucchi.

Si è tenuto infine nel mese di dicembre a Bruxelles il primo incontro internazionale degli organi di vigilanza sulla parità di accesso alla rete fissa degli operatori dominanti, a cui hanno partecipato, oltre all'OdV, gli Equality of Access Board di British Telecom e di Telia Sonera e l'Independent Oversight Group di Telecom New Zealand.

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Nel corso del trimestre di riferimento l'OdV ha proseguito le consuete attività di controllo sulla corretta osservanza da parte di Telecom Italia degli obblighi contenuti negli Impegni.

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Nel corso dell'ultimo trimestre hanno aderito al Nuovo Processo di Delivery nove nuovi operatori, tra cui Fastweb.

Gruppo di Impegni n. 2

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

Telecom Italia ha inviato all'OdV ad ottobre un documento recante un aggiornamento sullo stato di avanzamento dei progetti formativi realizzati e su quelli in corso di svolgimento nel 2010 e degli ulteriori interventi pianificati per il 2011.

Si è conclusa poi nel trimestre l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi che acquistano servizi SMP da Telecom Italia relativa all'anno 2010 i cui risultati hanno confermato il crescente grado di soddisfazione degli OLO; tale rilevazione consentirà inoltre di acquisire utili informazioni per l'individuazione delle aree più critiche che necessitano di ulteriori interventi migliorativi.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Si sono concluse le attività di definizione del modello statistico di estrazione e campionamento dei dati; partirà nel 2011 la fase di validazione attraverso controlli a campione, che vedrà il coinvolgimento diretto dell'Ufficio di vigilanza *(per approfondimenti, si veda successivamente l'apposito paragrafo)*.

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 settembre, ottobre e novembre ed il rapporto trimestrale relativo al terzo trimestre dell'anno (periodo luglio-settembre 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)

Il rapporto di consuntivo per la Qualità della rete fissa di accesso relativo al terzo trimestre 2010, il Programma trimestrale per la Qualità della rete fissa di accesso relativo al I Q 2011 ed il Piano tecnico annuale per la Qualità della rete fissa di accesso per l'anno 2011 sono stati trasmessi da Telecom Italia all'OdV, il quale ha intrapreso l'attività di analisi dei documenti medesimi.

Telecom Italia ha anche trasmesso all'OdV un documento contenente informazioni circa gli impianti "bonificati" nell'ambito del progetto "on-going", ed un insieme di indicatori per la verifica della qualità della rete.

Nella seduta del 23 novembre 2010 l'OdV ha adottato la Determinazione n. 19/2010 contenente raccomandazioni sul sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali e la Determinazione n. 20/2010 contenente la Relazione Tecnica sullo stato di avanzamento delle attività di vigilanza relative al citato Gruppo di Impegni (per approfondimenti, si vedano successivamente gli appositi paragrafi).

Gruppo di Impegni n. 6

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

Telecom Italia ha trasmesso i rapporti di consuntivo del terzo trimestre 2010 per lo Sviluppo della rete fissa di accesso – rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni. Sono stati anche inviati il Piano tecnico pluriennale 2011-2013 ed il Programma trimestrale relativo al primo trimestre 2011.

Gruppo di Impegni n. 8

(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)

Le attività del tavolo di lavoro congiunto con Telecom Italia avviato dall'Autorità nell'ambito del Gruppo Monitoraggio Impegni finalizzato alla acquisizione di elementi informativi e ad un confronto volto al consolidamento dell'approccio metodologico si è protratto fino al termine del 2010.

L'Autorità dovrebbe emanare nel 2011 il provvedimento, che sarà oggetto di consultazione pubblica, contenente le linee guida per la corretta realizzazione di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 8.

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 terzo trimestre del 2010 sui quali l'OdV ha avviato le consuete attività di verifica.

Analisi specifiche

L'analisi dei KO

L'OdV ha stabilito di effettuare un'analisi di dettaglio sulle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. "KO").

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. Tale studio è stato compiuto sui dati elementari delle attivazioni del periodo gennaio 2009 - giugno 2010.

Sono stati analizzati i servizi bitstream, ULL e WLR ricavando dati che saranno utilizzati per la valutazione del Nuovo Processo di Delivery (NPD) non appena sarà adottato per una significativa percentuale di ordini. L'analisi consentirà infatti di verificare i reali benefici derivanti dall'introduzione del NPD (cfr. Gruppo di Impegni n. 1), nonché di approfondire possibili temi per ottimizzare il processo stesso nell'interesse degli Operatori alternativi, di Telecom Italia e in ultima analisi dei consumatori.

Con la Determinazione n. 22/2010 l'OdV ha approvato la Relazione Finale del Progetto "Analisi KO". In esito alle risultanze emerse da tale Relazione, l'OdV ha formulato una serie di raccomandazioni a Telecom Italia al fine di rendere più efficiente il funzionamento del processo di delivery attraverso un miglioramento dei processi che generano le cause di scarto; l'OdV ha anche raccomandato Telecom Italia ad aprire un confronto con gli OLO ai fini dell'individuazione di soluzioni condivise per il superamento delle cause che contribuiscono ai ritardi nell'attivazione dei servizi richiesti. Verrà anche predisposta da Telecom Italia una guida operativa per la corretta compilazione degli Ordinativi di Lavoro.

L'OdV ha altresì richiesto a Telecom Italia di riclassificare talune cause di scarto tra loro simili ma attribuite a categorie diverse.

Un Operatore alternativo ha proseguito con l'OdV nel corso del periodo ottobre-dicembre la collaborazione che ha consentito di regolare al meglio i parametri di calcolo e di ridimensionare considerevolmente le probabilità di incorrere in un errore di approssimazione. L'OdV ha invitato a tale proposito i principali Operatori alternativi a partecipare al Progetto, auspicandone una fattiva collaborazione e rimarcando la propria disponibilità a valutare ogni suggerimento e proposta di integrazione e modifica che dovesse giungere.

La certificazione dei dati

È stato avviato nel 2010 un progetto finalizzato alla validazione 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, al fine di garantirne la correttezza.

L'OdV ha proseguito nell'ultimo trimestre il lavoro di verifica sulle attività che Telecom Italia, in collaborazione con l'Università degli Studi di Catania, sta portando avanti con riferimento al progetto di certificazione dei dati.

Concluse le fasi di progettazione e realizzazione del datawarehouse, effettuati i collaudi relativi e definito il modello statistico di campionamento, sono stati illustrati all'OdV il perimetro di estrazione dei dati in oggetto (a cura di Telecom Italia) ed i dimensionamenti e le modalità di estrazione ed analisi dei campioni significativi per l'attività di validazione.

Una volta terminate le realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati partirà nel 2011 la fase di validazione, che vedrà il coinvolgimento diretto dell'Ufficio di vigilanza attraverso controlli a campione, utilizzando il protocollo di verifica dei dati messo a disposizione dell'OdV da parte di Telecom Italia.

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 SO1/2010 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.

Nel corso del quarto trimestre 2010 sono proseguite le attività di monitoraggio riguardo al corretto funzionamento del meccanismo di pre-allerta: le prime verifiche hanno riportato un elevato tasso di corrispondenza tra le specifiche che regolano il funzionamento del citato meccanismo e la effettiva saturazione degli impianti: la quasi totalità degli impianti poi dichiarati saturi è stata segnalata in stato di pre-allerta (c.d. "semaforo giallo") nel corso del periodo di riferimento.

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, che consentirà all'OdV di effettuare le verifiche di congruità di quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali e di valutare l'efficacia del sistema di segnalazione. Il database è aggiornato settimanalmente per mezzo di una attività di estrazione di dati operata dal portale Wholesale di Telecom Italia.

L'attività di vigilanza sulla Qualità della rete fissa di accesso

Numerose sono state le richieste di informazione formulate dall'OdV a Telecom Italia finalizzate ad una maggiore trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della rete. Nello specifico, per poter valutare in modo appropriato l'adeguatezza dei piani operativi di Telecom Italia in merito alla Qualità della rete fissa di accesso, l'OdV ha realizzato un sistema di indicatori aggiuntivi rispetto a quelli previsti dal Gruppo di Impegni n. 3.

Con il documento inviato in data 29 ottobre 2010, Telecom Italia ha fornito all'OdV le informazioni richieste relativamente all'indicazione degli impianti "bonificati" nell'ambito del progetto "on-going", e ad un insieme di indicatori per la verifica della qualità della rete.

L'OdV ha quindi approvato con la Determinazione n. 20/2010 la relazione sullo stato di avanzamento delle attività per la Qualità della rete di accesso (Gruppo di Impegni n. 5).

Oltre che alla verifica dei piani di avanzamento sottoposti trimestralmente da Telecom Italia, si è proceduto alla valutazione di alcuni importanti parametri atti alla determinazione di aspetti qualitativi legati ai processi di delivery ed assurance.

L'OdV ha richiesto a Telecom Italia, al fine di consolidare e ulteriormente migliorare i risultati conseguiti, di ridurre le differenze riscontrate a livello territoriale in termini di qualità dell'offerta di rete, con particolare riferimento al processo di delivery (interventi di desaturazione delle centrali e dei DSLAM per servizi bitstream, risoluzione dei negativi rete, miglioramento della qualità delle banche dati ecc.) ed a quello di assurance (tassi di guasto, interventi di revisione degli armadi ripartilinea, di sostituzione dei pali e più in generale di bonifica degli impianti, attività di manutenzione preventiva ecc.).

Altre attività dell'Organo di vigilanza

- ◆ Nel corso dell'ultimo trimestre sono proseguiti i rapporti con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, tesi a fornire un aggiornamento costante in merito alle attività dell'OdV ed alle decisioni da questo assunte; particolare spazio è stato riservato allo scambio informativo che ha riguardato la citata analisi di approfondimento avviata dall'OdV circa le cause di scarto del processo di delivery di Telecom Italia per i servizi wholesale (c.d. "KO").
- ◆ In occasione del Consiglio dell'OdV del 23 novembre 2010, si è svolto un incontro con il Presidente di OTA-Italia, nel corso del quale si è consolidato il costruttivo confronto avviato in precedenza tra le rispettive esperienze ed attività, ed è stato promosso un regolare scambio di informazioni tra i due organismi, con l'intento precipuo di assicurare la più ampia reciproca visibilità sulle attività in corso e su quelle pianificate.
- ◆ Si è tenuto inoltre a dicembre a Bruxelles il primo incontro internazionale degli Organi di vigilanza sulla parità di accesso alla rete fissa degli operatori dominanti, finalizzato ad un approfondimento delle reciproche conoscenze e di specifiche tematiche di comune interesse. Hanno partecipato all'evento, oltre all'OdV, l'Equality of Access Board di British Telecom e di Telia Sonera e l'Independent Oversight Group di Telecom New Zealand. All'incontro hanno preso parte anche rappresentanti della Commissione europea e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e l'operatore giapponese NTT, che ha mostrato considerevole interesse per l'iniziativa, in virtù del dibattito che si sta sviluppando in questi mesi in Giappone in merito alla possibile separazione funzionale della rete in fibra dell'operatore storico. Nel corso della riunione sono state illustrate le esperienze maturate nei diversi Paesi ed i differenti risultati fin qui conseguiti. È emersa poi l'intenzione, nel corso dell'incontro, di sviluppare uno scambio reciproco di informazioni che possa consentire analisi sempre più approfondite su argomenti specifici. Un primo tema di confronto individuato è quello, comune a tutti i modelli di separazione funzionale, dei Key Performance Indicators (KPI), affidati al controllo dei rispettivi Organi di vigilanza. Nel sottolineare l'utilità dell'evento, i partecipanti hanno convenuto sulla opportunità di organizzare un nuovo incontro nel corso del 2011, allargando la partecipazione anche ad altri potenziali attori interessati.
- ◆ Infine, con le Determinazioni nn. 21/2010 e 23/2010, rispettivamente del 23 novembre 2010 e 15 dicembre 2010, l'OdV ha richiesto a Telecom Italia di accedere agli atti istruttori relativi ai procedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nn. A428 e e A426, acquisiti dall'Autorità medesima presso Telecom Italia, aventi ad oggetto presunti comportamenti anticompetitivi dell'Azienda nelle procedure di migrazione dei clienti tra Operatori e nella partecipazione a gare pubbliche per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica, per verificare l'eventuale violazione, da parte di Telecom Italia, delle regole comportamentali sancite dal Gruppo di Impegni n. 2.