

**Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Ottobre-Dicembre 2011**

## Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza (OdV) ha condotto nel corso del quarto trimestre del 2011 le consuete attività di verifica previste dalla Delibera n. 718/08/CONS circa l'effettivo rispetto degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 1, l'OdV ha ricevuto, in occasione di incontri specifici, aggiornamenti ed informazioni in merito agli avanzamenti attuativi del Nuovo Processo di Delivery, con particolare riferimento al sistema di gestione degli ordinativi di lavoro basato sul criterio temporale del loro ordine di arrivo (c.d. "Coda Unica").

Con riferimento agli indicatori del paniere dei Key Performance Indicators (KPI), di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, ed agli approfondimenti richiesti a Telecom Italia con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, relativi a presunte criticità evidenziate su taluni indicatori, l'OdV ha disposto, con la Determinazione n. 21/2011 del 12 ottobre 2011, la prosecuzione delle verifiche, al fine di approfondire taluni aspetti emersi dalle informazioni e dai dati resi disponibili da Telecom Italia.

Riguardo poi al Gruppo di Impegni n. 8, l'Autorità ha pubblicato la Delibera n. 678/11/CONS recante le Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio, definendo in tal modo le indicazioni che Telecom Italia dovrà seguire per la redazione della relativa documentazione contabile.

Il 19 dicembre 2011, sulla base di una segnalazione dell'Operatore Fastweb, l'Organo di vigilanza ha avviato il procedimento istruttorio n. S02/11, al fine di verificare il rispetto del principio di parità interna ed esterna nell'ambito delle condizioni contrattuali fissate dall'Azienda con le ditte fornitrici, di cui si avvale, per l'attivazione dei servizi per gli Operatori alternativi e per la clientela Retail.

Nel trimestre si è anche conclusa l'attività di analisi relativa alle cause di scarto (c.d. KO) relative al segmento di mercato retail di Telecom Italia.

Sono poi proseguite le attività di verifica condotte dall'Ufficio di vigilanza (UdV) sui dati elementari utilizzati per il calcolo dei KPI, con ulteriori approfondimenti *on field* presso le AOL aziendali per verificare alcune apparenti anomalie.

Infine, nel mese di ottobre si è tenuto un incontro con l'Equality of Access Board (EAB) di Telia Sonera, Skanova Access e rappresentanti di alcune Funzioni dello stesso Operatore scandinavo, finalizzato ad ottenere uno scambio di informazioni sui KPI ed avviare un confronto tra i processi di Delivery e di Assurance dell'Operatore italiano e quelli dell'Operatore svedese.

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

### **Gruppo di Impegni n. 1**

*(avvio del Nuovo Processo di Delivery)*

Nel corso del mese di ottobre, Open Access ha fornito all'Ufficio di vigilanza – sia nel corso di un apposito incontro che in occasione di una visita presso la AOL Lazio Sud – approfondimenti e dettagli in merito ai vantaggi ed alle garanzie di parità di trattamento introdotti con il NPD; particolare attenzione è stata posta alle nuove modalità operative introdotte con il sistema di gestione degli ordinativi di lavoro basato sul criterio temporale del loro ordine di arrivo (c.d. “Coda Unica”).

Con la Determinazione n. 25/2011 l'OdV ha approvato la Relazione finale sullo stato di avanzamento e di operatività del NPD e della funzionalità della “Coda Unica”, incaricando l'UdV di effettuare ulteriori e separate verifiche periodiche circa l'effettivo e corretto utilizzo di tale procedura da parte di Open Access.

Nello specifico, dalle analisi effettuate, alla data del 2 novembre 2011 si registravano 51 adesioni al Nuovo Processo di Delivery, di cui:

- 36 Operatori per il Servizio Bitstream ATM;
- 3 Operatori per il Servizio Bitstream Ethernet;
- 6 Operatori per il Servizio ULL;
- 3 Operatori per il Servizio WLR;
- 3 Operatori per il Servizio SHA;

Dall'avvio del NPD, gli Ordinativi di Lavoro (OL) sul servizio Bitstream sono stati circa 147.000, mentre gli OL transitati in coda unica e chiusi positivamente sono stati 544 (dati aggiornati a novembre 2011).

Nel corso del trimestre di riferimento sono stati rilasciati i nuovi tracciati record per l'introduzione delle funzionalità aggiuntive della nuova policy di contatto (NPD2), secondo gli impegni presi da Telecom nell'ambito delle attività del Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'Autorità (GMI), e sono stati pubblicati sul Portale Wholesale i numeri telefonici che i clienti OLO potranno contattare per ricevere comunicazioni sull'attività di Delivery.

### **Gruppo di Impegni n. 2**

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

In data 27 ottobre 2011, la Società Fastweb S.p.A. ha richiesto taluni dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, attivando la relativa procedura realizzata dall'Azienda conformemente alle Determinazioni nn. 21/2009 e 4/2010 dell'Organo di vigilanza.

L'Organo di vigilanza, dopo aver sentito Fastweb e Telecom Italia in due distinte audizioni, tenutesi rispettivamente in data 16 e 25 novembre 2011, valutate le repliche dell'Operatore alternativo alle argomentazioni poste alla base del rifiuto opposto da Telecom Italia, ha adottato in data 2 dicembre 2011 la Determinazione n. 23/2011 con la quale ha propedeuticamente provveduto a richiedere a Telecom Italia talune informazioni in ordine alla vicenda in esame, disponendo l'avvio delle attività di verifica,

anche a campione, del rispetto del principio di parità interna ed esterna nell'ambito delle condizioni contrattuali fissate dall'Azienda con le ditte fornitrici, di cui si avvale, per l'attivazione dei servizi per gli Operatori alternativi e per la clientela Retail.

Contestualmente, l'Organo di vigilanza, valutando i fatti evidenziati da Fastweb rilevanti ai fini della verifica del rispetto, da parte di Telecom Italia, del principio di parità di trattamento così come declinato, in particolare, nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2 ed alla luce delle proprie Raccomandazioni formulate sulla materia, ha adottato in data 19 dicembre 2011 la Determinazione n. 27/2011 con la quale ha disposto l'avvio dell'attività di verifica della fondatezza dei fatti citati, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del proprio Regolamento.

Sempre con riferimento al Gruppo di Impegni n. 2, è stata avviata la formazione sulla parità di trattamento in modalità *e-learning* per le risorse delle funzioni territoriali di Open Access; entro la fine del 2011 sono state formate circa 700 risorse, mentre nel primo bimestre del 2012 è prevista la formazione in aula delle rimanenti 200.

### **Gruppo di Impegni n. 3**

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

Nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, l'OdV ha proseguito le sue attività di verifica 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, come previsto dalla Determinazione n. 4/2011<sup>1</sup> (per approfondimenti si veda il successivo paragrafo relativo alla certificazione dei dati).

È stata inoltre pubblicata sul sito internet dell'OdV una newsletter di aggiornamento sulle attività condotte dall'OdV in merito al processo di certificazione degli indicatori di performance di cui al Gruppo di Impegni n. 3.

### **Gruppo di Impegni n. 4**

*(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)*

Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i rapporti sugli indicatori relativi ai mesi di settembre, ottobre e novembre, ed il rapporto trimestrale relativo al terzo trimestre dell'anno (periodo luglio-settembre 2011), come previsto dalla proposta di Impegni.

Con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, l'OdV aveva avviato una attività di approfondimento circa le criticità evidenziate in ordine a taluni indicatori.

In particolare, con riferimento ad un indicatore di Delivery Broadband e ad un indicatore di Assurance Broadband, veniva richiesto a Telecom Italia di descrivere dettagliatamente i processi relativi a tali KPI, motivando eventuali differenze esistenti nella conduzione del processo applicabile ai clienti OLO ed ai clienti Retail.

A seguito del riscontro fornito nel merito da Telecom Italia nel mese di settembre, l'OdV, con la Determinazione n. 21/2011 del 12 ottobre 2011, ha disposto la prosecuzione fino al 28 febbraio 2012 delle verifiche sul sistema dei KPI al fine di approfondire taluni aspetti emersi dalle informazioni e dai dati resi disponibili da Telecom Italia.

---

<sup>1</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n4\\_2011\\_Certificazione\\_dati.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf)

### **Gruppo di Impegni n. 5**

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

Nel quarto trimestre, l'OdV ha ricevuto ed analizzato i documenti prodotti da Telecom Italia relativi ai dati di consuntivo del III trimestre 2011. Telecom ha anche trasmesso, secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, il Piano Tecnico Annuale 2012 ed il Programma per il IQ 2012.

Telecom Italia ha poi inviato l'avanzamento ad ottobre 2011 relativo alla evoluzione nel tempo delle centrali rispetto ai livelli di qualità programmati: l'indicatore è fornito per i servizi RTG e ADSL su base nazionale e provinciale; il campione oggetto di analisi è dato da centrali con più di 1000 clienti per l'RTG e 300 clienti per il ADSL.

Telecom Italia, secondo quanto richiesto dalla Determinazione n. 6/2010, ha altresì trasmesso all'OdV il documento contenente i dati relativi al terzo trimestre sui *Trouble Ticket* ripartiti per causale di guasto e per territorio, con dettagli circa i guasti ripetuti e l'elenco dei DSLAM e MiniDSLAM saturi, sui quali non sia possibile emettere ordinativi di lavoro per servizi digitali asimmetrici

È stata completata a fine ottobre l'attività di certificazione da parte di Ernst & Young dei dati relativi ai progetti *on-going* su palificazione, armadi e DSLAM secondo quanto previsto dalla delibera 578/10/CONS: la società di certificazione ha confermato il raggiungimento dei target fissati dall'AGCom.

Si segnala infine che l'Autorità ha avviato con la Delibera n. 482/11/CONS una consultazione pubblica concernente uno schema di provvedimento recante misure aggiuntive da porre in capo a Telecom Italia, per assicurare il rispetto di taluni obiettivi di qualità afferenti alla fornitura del Servizio Universale. Tra le misure sottoposte a consultazione, ve ne sono alcune che richiamano indirettamente tematiche trattate nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 5.

### **Gruppo di Impegni n. 6**

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

L'OdV ha esaminato i rapporti trasmessi da Telecom Italia relativi al consuntivo del terzo trimestre 2011 per lo Sviluppo della rete fissa di accesso – rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni.

Telecom Italia ha inoltre inviato all'OdV il Programma trimestrale relativo al periodo gennaio-marzo 2012.

Il Piano tecnico pluriennale 2012-2014 verrà inviato a seguito dell'approvazione del Piano Industriale di Telecom Italia previsto entro la fine del mese di febbraio 2012.

### **Gruppo di Impegni n. 8**

*(integrazione della contabilità regolatoria e determinazione dei transfer charge)*

È stata pubblicata, in esito alla consultazione pubblica avviata con la Delibera n. 2/11/CONS, la Delibera n. 678/11/CONS del 12/12/11 recante le Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio. Con tale Delibera, l'Autorità delinea quelle che saranno le indicazioni che Telecom Italia dovrà seguire per la redazione della documentazione attinente alle tematiche trattate: in particolare, entro 45 giorni dalla pubblicazione della Delibera, Telecom dovrà inviare ad AGCom:

- una contabilità per l'esercizio 2010, che recepisce in via sperimentale le disposizioni di cui all'art.1 comma 1 della presente delibera;
- i contratti di servizio per l'anno 2011;
- una proposta metodologica di valorizzazione del *transfer charge* al prezzo.

### **Gruppo di Impegni n. 9**

*(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)*

Per quanto riguarda il Gruppo di Impegni n. 9, non si segnalano nel trimestre novità di rilievo, in attesa che l'Autorità pubblichi le linee guida sulla NGN, in esito alle Delibere n. 1/11/CONS e n. 301/11/CONS.

### **Gruppo di Impegni n. 12**

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

Telecom Italia ha inviato all'OdV il documento contenente i dati relativi al terzo trimestre del 2011, dal quale emerge come nel periodo considerato non sia stata raccolta da parte dei tecnici di Open Access alcuna segnalazione di attivazioni di servizi non richiesti.

## Le segnalazioni degli Operatori alternativi

### **Segnalazione S02/11 – Fastweb / Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici – rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2**

L'Operatore Fastweb ha richiesto taluni dati in possesso della Funzione Wholesale di Telecom Italia per finalità di azione e tutela giurisdizionale, secondo la procedura di accesso degli OLO ai dati ed alle informazioni in possesso di detta Funzione, di cui alle Determinazioni n. 21/2009 e n. 4/2010.

A fronte del rifiuto di Telecom Italia di fornire le informazioni richieste in quanto considerate ricadenti all'infuori della fattispecie di cui alla procedura su menzionata, ed in quanto inoltre dette richieste riguardavano informazioni ritenute già in possesso dell'OLO, l'OdV, considerato che Fastweb ha manifestato il sospetto di una violazione della parità di trattamento, ha, in estrema sintesi, avviato una attività di verifica, aprendo il procedimento S02/2011.

In data 27 ottobre 2011, Fastweb ha richiesto a Telecom Italia taluni dati in possesso della Funzione Wholesale per finalità di azione e tutela giurisdizionale, attivando così la specifica procedura predisposta dall'Operatore storico. In particolare, le informazioni richieste dall'OLO riguardavano i contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici per la fornitura dei servizi di attivazione per clienti di Fastweb e Retail, compresi i corrispettivi pattuiti, nonché le note di chiusura di circa 31.000 ordini di lavoro.

Telecom Italia ha risposto in data 10 novembre 2011 opponendo un rifiuto a fornire i dati relativi ai contratti in questione, adducendo che la natura del rapporto tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici è strettamente confidenziale e privato.

In merito alla fornitura delle note di chiusura degli ordini di lavoro, Telecom Italia ha comunque espresso la disponibilità a trasmettere le informazioni nonostante che l'Operatore alternativo risultasse esserne già in possesso, in quanto documenti già forniti in precedenza nell'ambito di un processo arbitrale.

Fastweb ha peraltro successivamente reiterato la domanda di informazioni con una successiva lettera datata 16 novembre 2011.

L'OdV, sentite in audizione entrambe le Società, ha richiesto a Telecom Italia, con la Determinazione n. 23/2011 del 2 dicembre 2011, informazioni addizionali in merito alle questioni sollevate dall'OLO, pur prendendo atto delle motivazioni espresse dall'incumbent circa la non pertinenza della richiesta di dati avanzata.

Telecom Italia ha risposto il 29 novembre 2011 confermando le sue scelte.

L'OdV, ha quindi ritenuto che i fatti e le questioni sollevate da Fastweb potessero essere meritevoli di specifica attenzione, in quanto suscettibili – ove verificati – di compromettere l'effettivo rispetto del principio di parità interna-esterna, in particolare,

con riferimento ai dettami contenuti nel Gruppo di Impegni n. 2; ciò soprattutto per quanto attiene all'ipotesi, avanzata dall'Operatore, che Telecom Italia possa applicare negli accordi definiti con le ditte appaltatrici condizioni contrattuali, sia economiche che tecniche, differenti a seconda che i servizi resi riguardino clienti Retail ovvero clienti Wholesale.

Per tale motivo, ricevuta la relazione tecnica dell'Ufficio di vigilanza, l'OdV ha aperto il procedimento n. S02/2011 con la Determinazione n. 27/2011, al fine di verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento nell'ambito dei contratti di appalto della costruzione degli impianti.



## Analisi specifiche

### La certificazione dei dati

Nel 2010 è stato avviato da parte di Telecom Italia, su richiesta dell'Organo di vigilanza e sotto la sua supervisione, il progetto di certificazione dei Key Performance Indicators (KPI), 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. Tale progetto ha portato alla certificazione, nel corso del 2011, di un primo gruppo di indicatori; i restanti KPI si prevede che saranno validati nel 2012.

L'OdV ha ritenuto opportuno, con la Determinazione n. 4/2011<sup>2</sup> dell'8 febbraio 2011, disporre l'avvio delle attività di verifica, attinenti ad un arco temporale di 12 mesi a partire da gennaio 2011, circa la correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori. Detta Determinazione ha previsto altresì che la verifica fosse condotta dal personale dell'UdV, il quale ne avrebbe riferito gli esiti all'OdV 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.

L'UdV ha pertanto proseguito nel corso del quarto trimestre l'attività di analisi, avviata a partire dai dati riferiti al mese di gennaio 2011, sui dati utilizzati da Telecom Italia per la redazione dei Rapporti Mensili sugli indicatori. In data 3 ottobre si è tenuta l'estrazione relativa al mese di luglio 2011, mentre il 15 novembre le estrazioni a campione hanno riguardato i mesi di agosto e settembre.

E' stato preso in esame, per ciascuna estrazione, 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 e dell'UdV, a Telecom Italia, la quale ha provveduto a fornire, per ogni record, tutti i dati presenti sui data base operativi.

Dal confronto effettuato tra i dati estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, l'OdV ha potuto verificare come non siano emerse criticità circa la correttezza dei dati esposti, al pari di quanto risultava dalle precedenti estrazioni.

Tuttavia, al fine di approfondire le cause del mancato popolamento di un campo nei file estratti dai sistemi – anomalia riscontrata peraltro su un numero estremamente limitato di record – e di acquisire ulteriori elementi di dettaglio, si è ritenuto opportuno effettuare una ulteriore verifica *on field* che fa seguito a quelle già condotte nei mesi precedenti presso l'AOL Sicilia Centro e l'AOL Marche; nel mese di novembre, infatti, rappresentanti dell'UdV hanno verificato, presso la competente struttura territoriale di

<sup>2</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n4\\_2011\\_Certificazione\\_dati.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n4_2011_Certificazione_dati.pdf)

Open Access, l'AOL Lombardia Sud, l'integrità di alcuni Ordinativi di Lavoro formalmente incompleti; la verifica ha confermato il corretto espletamento degli OL, in quanto l'anomalia sopra riportata era dovuta al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori che comunque non compromettono l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI.

Con riferimento, infine, alla validazione dei KPI aggiuntivi individuati nei tavoli di lavoro congiunti con gli Operatori alternativi ed AGCom, sono state avviate, nel mese di ottobre, le relative attività finalizzate alla validazione medesima.

L'OdV ha, inoltre, richiesto a Telecom Italia di anticipare il termine ultimo per la conclusione dei lavori al mese di marzo 2012, anziché come previsto al mese di giugno 2012, in modo da far sì che l'attività possa terminare entro la data di scadenza del mandato dell'OdV. Telecom Italia ha confermato all'OdV la possibilità di anticipare alla data richiesta la conclusione dei lavori.

### L'analisi dei KO Wholesale

È stato avviato nel 2010 il "Progetto Analisi KO Wholesale", con il quale è stata realizzata una analisi di dettaglio circa le causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale; obiettivo di tale analisi è ottenere una comprensione approfondita circa le causali di scarto del processo di delivery che Telecom Italia ha utilizzato fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD).

In particolare, sono stati estratti per il periodo gennaio 2009 - gennaio 2010 dai sistemi di Telecom Italia i KO cliente ed i KO rete sui servizi bitstream, ULL e WLR 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.

Il progetto ha consentito di individuare talune aree di possibili miglioramenti del processo. I risultati del Progetto potranno essere utilizzati come riferimento nei confronti che verranno effettuati per valutare i benefici derivanti dall'introduzione del NPD.

Nel mese di ottobre Telecom Italia ha trasmesso il documento relativo all'andamento degli esiti degli Ordinativi di Lavoro (OL) pervenuti nell'intervallo compreso tra luglio 2010 e giugno 2011, e chiusi entro settembre 2011, in ottemperanza a quanto richiesto dall'OdV con la Determinazione n. 22/2010<sup>3</sup>.

L'analisi è stata svolta dalla funzione Telecom Italia Wholesale in base alle indicazioni fornite dall'OdV con la citata Determinazione n. 22/2010 e con la Determinazione n. 14/2010<sup>4</sup>, sui dati contenuti nel *Datawarehouse Esiti Wholesale*.

Telecom ha poi fornito, nel corso dei Consigli dell'Organo di vigilanza, gli avanzamenti delle rilevazioni effettuate riguardo ai KO Rete e Cliente del Delivery Bitstream Asimmetrico.

<sup>3</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19\\_Determinazione\\_22\\_2010.PDF](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/19_Determinazione_22_2010.PDF)

<sup>4</sup> [http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione\\_n1\\_14\\_2010.pdf](http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_14_2010.pdf)

### L'analisi dei KO Retail

Dopo l'analisi sugli Ordinativi di Lavoro rigettati (c.d. KO) Wholesale, l'OdV ha disposto l'avvio dell'analisi delle cause di scarto dei KO in relazione all'offerta dei servizi Retail di Telecom Italia.

L'OdV ha avviato il progetto di analisi delle cause di rigetto degli Ordinativi di Lavoro Retail, completando così lo studio condotto nel 2010 sul segmento di mercato Wholesale, al fine di poter valutare l'effettiva parità di trattamento interna-esterna in merito alla conduzione del processo di Delivery. L'analisi, che si è prefissata di verificare le effettive cause di annullamento degli OL relativi ai clienti Retail di Telecom Italia ed individuare eventuali differenze di trattamento nei confronti dei clienti OLO, ha considerato tutti gli OL degli anni 2009, 2010 e 2011 (sino al mese di giugno).

Dopo aver ricevuto dall'OdV le specifiche necessarie per l'avvio dello studio delle cause di scarto degli OL, Telecom Italia ha fornito i dati necessari per l'avvio dell'attività di analisi.

L'OdV ha quindi analizzato e rielaborato i dati, e nel corso dell'ultimo trimestre ha concluso le attività previste, adottando la Determinazione n. 26/2011, con la quale ha approvato la relazione finale che illustra gli interventi effettuati ed i risultati conseguiti.

Si registra come dall'analisi effettuata non siano emersi casi di disparità di trattamento per quanto riguarda il livello quantitativo di rigetto e le relative cause tra gli OL Retail e gli OL Wholesale.

Si osserva al contempo una maggiore, anche se pur lieve, efficienza di processo a favore di Telecom Italia per quanto riguarda il numero di OL necessari per soddisfare una richiesta del cliente: tale differenza si dovrebbe progressivamente esaurire mano a mano che tutti gli OLO aderiranno al Nuovo Processo di Delivery.

## Il sistema di preallarme per la segnalazione delle centrali a rischio saturazione (“Semaforo Giallo”)

A seguito della chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream per motivi di saturazione della rete di circa 500 centrali di Telecom Italia, ed alle relative analisi condotte nel merito a seguito della Segnalazione degli OLO n. S01/2010, l'OdV ha raccomandato a Telecom di predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione.

È proseguita negli ultimi tre mesi dell'anno l'attività di monitoraggio del sistema di preallerta (c.d. “semaforo giallo”) e dello stato di saturazione delle centrali che forniscono servizi bitstream.

Dopo un andamento quasi costante registrato nel periodo marzo-ottobre, il numero di centrali in stato di semaforo giallo ha subito un notevole incremento nei mesi di novembre e dicembre sino ad attestarsi al valore di 510 unità a fine anno. Nel corso del 2011 si è quindi registrato complessivamente un aumento del 38% del numero delle centrali che si trovano nello stato di “semaforo giallo”. Detto incremento, concentrato negli ultimi due mesi dell'anno, è ascrivibile a quelle centrali che, nel medio termine, potrebbero presentare mancanza di porte sui DSLAM ATM (c.d. “saturazione geometrica”). Come è noto, infatti, la tecnologia ATM è stata dichiarata “fuori produzione” da tempo e dal mese di luglio 2011 risulta impossibile effettuare ulteriori approvvigionamenti presso i costruttori. Tale criticità è confermata dal fatto che su 510 centrali in “semaforo giallo” 321 (pari al 63%) sono state dichiarate nello stato di preallerta a causa della possibile mancanza di porte disponibili, mentre le rimanenti 189 sono state segnalate per la possibile saturazione della banda di backhauling.

Nel quarto trimestre è proseguito il calo del numero delle centrali sature servite da DSLAM 7 Mbit/s, con una tendenza continua che ha portato la giacenza a fine anno a 71 unità (-57% rispetto al valore registrato ad inizio anno) e al di sotto dei valori previsti nei piani tecnici (100 unità).

### Benchmark internazionale sui Key Performance Indicators

Nel dicembre del 2010 si è tenuto a Bruxelles un incontro internazionale degli organi di vigilanza; nel corso di tale incontro era emersa la comune intenzione di approfondire la reciproca conoscenza attraverso uno scambio di informazioni su specifici temi.

Un primo argomento di confronto era stato individuato nei Key Performance Indicators (KPI), in quanto la predisposizione e l'utilizzo regolare di un paniere di indicatori di performance è stata una esperienza comune a tutti gli organi di vigilanza presenti.

Nel mese di maggio 2011, l'OdV ha inviato agli organi di vigilanza britannico, svedese e neozelandese un documento contenente richieste di informazioni sugli indicatori rilevati e sui processi di Delivery e di Assurance. Il documento è stato inviato anche all'Operatore giapponese NTT che, avendo partecipato all'incontro di Bruxelles, aveva manifestato l'intenzione di approfondire congiuntamente temi specifici.

In particolare il documento inviato conteneva richieste di informazioni sui seguenti punti:

- I processi di Delivery e di Assurance di Open Access;
- I principali indicatori calcolati dall'operatore con le relative formule di calcolo e le grandezze analizzate;
- le cause e le relative percentuali di rigetto degli Ordinativi di Lavoro, tanto sulle linee attive che sulle linee non attive.

L'Organo di vigilanza ha ricevuto nel corso del 2011 i contributi degli Equality of Access Board di British Telecom e di Telia Sonera: tali contributi hanno consentito di avviare una prima attività di confronto tra le procedure di analisi condotte da Telecom Italia e quelle condotte dagli Operatori britannico e scandinavo.

A seguito della trasmissione di tali documenti, sono stati organizzati incontri bilaterali con tali Operatori volti ad approfondire le tematiche oggetto del confronto: nel mese di luglio si è tenuto un incontro tra l'UdV, l'Equality of Access Office (EAO) di British Telecom (BT) ed Openreach, incontro che ha consentito di approfondire analogie e differenze tra il "modello Open Access" ed il "modello Openreach" relativamente ai processi di Delivery ed Assurance.

Nel mese di ottobre 2011 si è tenuto un incontro tra l'Ufficio di vigilanza, l'Equality of Access Board (EAB) di Telia Sonera, Skanova Access e rappresentanti di alcune Funzioni dello stesso Operatore scandinavo, avente ad oggetto l'approfondimento delle medesime tematiche.

Con quest'ultimo incontro è stato avviato un confronto sui processi di Delivery ed Assurance dell'Operatore italiano e di quello svedese, al fine di approfondire analogie e differenze tra il "modello Open Access" ed il "modello Skanova".

In particolare, sono state esposte le modalità con le quali vengono forniti i servizi di Delivery e di Assurance dai due Operatori, e sono emerse notevoli similitudini tra i due modelli, con riferimento in particolare alle problematiche che vengono quotidianamente affrontate.

Skanova ha poi illustrato i supporti informatici adottati per la gestione dei processi di Delivery e di Assurance, e le attività realizzate sui sistemi per garantire il rispetto del principio di parità di trattamento (quali per esempio la pulizia periodica dei dati).

L'attività di confronto sugli indicatori di performance condotta nel 2011 con gli altri organismi di vigilanza ha permesso di acquisire informazioni sulle modalità con le quali altri Operatori di comunicazioni elettroniche impostano e conducono le analisi dei KPI, nonché di esaminare in dettaglio gli aspetti peculiari dei processi di Delivery e di Assurance adottati dagli incumbent di altri Paesi.

È a tale proposito interessante sottolineare come gli organismi di vigilanza abbiano espresso l'interesse a proseguire nel progressivo approfondimento dei temi qui trattati.

Le attività di analisi sinora condotte hanno anche permesso all'Ufficio di vigilanza di individuare taluni aspetti dei processi operativi di Open Access che, alla luce delle informazioni acquisite nell'ambito dei citati confronti internazionali, potrebbero essere oggetto di interventi migliorativi.

### **Altre attività dell'OdV**

- ◆ Nel mese di novembre, l'OdV ha incontrato separatamente l'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP) e l'Operatore Fastweb per discutere ed approfondire le tematiche legate alla migrazione dalla tecnologia ATM alla tecnologia Ethernet.
- ◆ Nel corso dello stesso mese, l'OdV ha anche avuto modo di approfondire, nel corso di una apposita riunione tenuta con Alcatel-Lucent, aspetti tecnici del *Vectoring*, tecnologia che permette di raggiungere, su VDSL2, velocità di trasferimento dati molto elevate.
- ◆ Con la Determinazione n. 22/2011 del 16 novembre 2011, l'OdV ha approvato la relazione trimestrale luglio-settembre 2011 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, trasmessa all'Autorità secondo quanto previsto dal proprio Regolamento,
- ◆ Infine, con la Determinazione n. 24/2011 del 14 dicembre 2011, l'OdV ha approvato il Piano di utilizzo del Budget per l'anno 2012,