

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2011 | Relazione Annuale

PROGRAMMA DI LAVORO 2011

ATTIVITÀ E RISULTATI 2010



PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2011 | **Relazione
Annuale**
PROGRAMMA DI LAVORO 2011 | ATTIVITÀ E RISULTATI 2010

Indice

1. INTRODUZIONE	pag 04
2. L'ORGANO DI VIGILANZA E LA GOVERNANCE DEGLI IMPEGNI	pag 08
3. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO NAZIONALE E COMUNITARIO	pag 14
4. SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag 26
5. AZIONI SVOLTE E PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI	pag 38
6. RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI	pag 60
7. LINEE STRATEGICHE DI INTERVENTO PER IL 2011	pag 64
8. GLOSSARIO	pag 78
ALLEGATI TECNICI	
I. INTERVENTI VOLTI A MIGLIORARE IL COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DI TELECOM ITALIA	pag 80
II. LA TRANSIZIONE VERSO IL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY E IL PROGETTO "ANALISI KO"	pag 90
III. LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE	pag 124
IV. LA TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI	pag 128
IV.1. GLI INDICATORI DI PARITÀ DI TRATTAMENTO E L'EVOLUZIONE DELLE PRESTAZIONI NEL CORSO DEL 2010	pag 128
IV.2. I SERVIZI BITSTREAM E LA SATURAZIONE DELL'ACCESSO	pag 147
IV.3. LO SVILUPPO DELLA RETE DI ACCESSO	pag 157
V. LA QUALITÀ DELLA RETE DI ACCESSO	pag 171
INDICE DELLE FIGURE	pag 190

La presente Relazione è stata redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A. e approvati con la Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Si precisa che le valutazioni espresse nella presente Relazione tengono conto delle informazioni e dei dati pervenuti all'Organo di vigilanza, ai sensi della Delibera AGCom n. 718/08/CONS, entro il 31 gennaio 2011.

1

Introduzione

Nel corso del 2010, l'Organo di vigilanza ha proseguito le attività di verifica formale previste dalla lettera degli Impegni approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel dicembre 2008 e ha consolidato il proprio ruolo di consiglio e di stimolo di adeguati processi di miglioramento da parte di Telecom Italia, al fine di un effettivo perseguimento degli obiettivi posti alla base degli Impegni.

Particolare attenzione è stata posta a quei problemi e a quei temi che, nella cornice degli Impegni e in relazione alle istanze degli Operatori alternativi, sono apparsi prioritari per le implicazioni di natura tecnica ed economica che comportano.

Analogamente, gli interventi hanno proceduto nel senso di contribuire, a potenziale vantaggio del mercato e dei consumatori, al superamento delle criticità correlate a taluni processi attinenti ai rapporti commerciali di fornitura di servizi intermedi tra Telecom Italia e i suoi concorrenti.

L'Organo di vigilanza ha, quindi, inteso apportare il proprio contributo nella consapevolezza che i delicati argomenti trattati assumeranno un ruolo sempre più centrale, anche in considerazione dell'evoluzione del mercato di riferimento e del relativo scenario normativo e regolamentare.

La pubblicazione della Raccomandazione UE nel settembre 2010 e le linee guida tracciate dal Comitato NGN, hanno, infatti, reso possibile completare quel percorso già delineato con la Delibera n.731/09/CONS, con la quale l'Autorità, dopo aver trasformato molte delle misure previste dagli Impegni in obblighi regolamentari, ha rimarcato la necessità di individuare una disciplina specifica con riferimento ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione, destinata a produrre effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni. L'Organo di vigilanza intende prepararsi in tempo per affrontare questo importante e fondamentale appuntamento.

Merita in questa sede di essere sottolineato che il sistema di governance degli Impegni è risultato in realtà più complesso e articolato rispetto a quanto previsto al momento della loro approvazione da parte dell'Autorità. In particolare, nel tracciare un quadro di sintesi sullo stato di attuazione degli Impegni, è bene distinguere tra le diverse misure attuative da questi previste, nonché considerare i molteplici e distinti termini temporali di adempimento di volta in volta stabiliti. La gestione di taluni processi, infatti, quali ad esempio il Nuovo Processo di Delivery (NDP), ha una tempistica più estesa e richiede la piena collaborazione e l'interazione tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi. Altre questioni sono state affrontate dagli Impegni in un'ottica di sviluppo prospettico del mercato (si consideri il tema dei servizi e delle reti di nuova generazione) e, quindi, la loro attuazione ha avuto uno sviluppo più lento e graduale. Infine, altre questioni ancora hanno richiesto approfondimenti sul piano regolatorio, con riferimento ad aspetti essenziali della loro portata ed efficacia, come nel caso della contabilità regolatoria e della determinazione dei c.d. transfer charge, di cui al Gruppo di Impegni n. 8.

Nel corso del 2010 l'Organo di vigilanza ha condotto molteplici interventi sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso. Numerose Raccomandazioni sono state rivolte a Telecom Italia per migliorare la qualità dell'offerta di rete e renderla più omogenea con riferimento all'intero territorio nazionale, assicurare la necessaria e preventiva trasparenza informativa nei confronti degli OLO e salvaguardare la loro capacità di programmare con adeguato anticipo le proprie strategie di pianificazione di rete e di commercializzazione dei

prodotti retail. Tali iniziative, rese necessarie anche a seguito di alcune segnalazioni degli Operatori alternativi, hanno contribuito ad incrementare il livello ed il grado di dettaglio delle informazioni messe a disposizione degli OLO e, più in generale, a rafforzare la tutela dei principi di trasparenza e di parità di trattamento posti a base degli Impegni.

L'Organo di vigilanza ha portato anche a termine il Progetto di analisi dei cosiddetti "KO", conducendo uno studio inedito ed approfondito delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi che acquistano da Telecom Italia servizi wholesale. Si è trattato di uno studio complesso, compiuto sui servizi Bitstream, Unbundling Local Loop (ULL) e Wholesale Line Rental (WLR), che ha contribuito a fare chiarezza sulle dinamiche sottese alle procedure di Telecom Italia di cambio Operatore, stemperando talune divergenze esistenti tra gli Operatori e consentendo di ricavare dati ed elementi cognitivi che potranno essere utilizzati per valutare il buon funzionamento del Nuovo Processo di Delivery, non appena sarà reso pienamente operativo.

È stato poi avviato un progetto finalizzato alla validazione dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio delle performance per i servizi SPM di Telecom Italia, al fine di disporre di dati e di informazioni "garantiti" per valutare e misurare il confronto del trattamento riservato da Open Access, per le stesse attività di delivery e di assurance, alla Clientela di Telecom Italia e a quella degli Operatori alternativi. In collaborazione con Telecom Italia e l'Università degli Studi di Catania, quest'ultima in veste di ente certificatore, sono state portate a compimento le fasi di progettazione e di realizzazione della base dati di riferimento (c.d. "datawarehouse"), sono stati effettuati i collaudi ed è stato definito il modello statistico di campionamento. Ultime le realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati, l'Organo di vigilanza avvierà quest'anno la fase di validazione, che prevede il coinvolgimento dell'Ufficio di vigilanza anche attraverso controlli a campione, utilizzando il protocollo di verifica dei dati messo a disposizione dell'Organo di vigilanza da Telecom Italia.

Azioni mirate sono state avviate nei confronti di Telecom Italia anche per migliorare la comprensione del Codice Comportamentale, aumentarne la visibilità, rendere più coerenti con gli Impegni gli incentivi per il management aziendale e più trasparenti i risultati delle verifiche sui piani di formazione del personale e sulla soddisfazione degli OLO, nella convinzione che la sempre maggiore condivisione all'interno dell'Azienda della "cultura" degli Impegni, possa fare da volano per una più estesa e consapevole realizzazione dei loro obiettivi.

I temi appena descritti, ampiamente trattati nell'ambito della presente Relazione, unitamente a quelli non menzionati in questa introduzione ma non per questo meno rilevanti, evidenziano l'ampiezza e la trasversalità degli argomenti affrontati dall'Organo di vigilanza con azioni e interventi volti a tradurre in fatti e comportamenti tangibili gli obiettivi sanciti dagli Impegni, in primis quelli di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare ai propri concorrenti.

L'Organo di vigilanza ha, inoltre, posto attenzione al consolidamento dell'interlocuzione con i principali soggetti istituzionali di riferimento nazionali, europei e internazionali, e con gli Operatori del settore delle comunicazioni elettroniche.

All'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni l'Organo di vigilanza ha fornito, anche nel corso del 2010, un aggiornamento regolare sull'attività svolta e sui risultati conseguiti, attraverso l'invio di atti e di documenti informativi e l'organizzazione di incontri periodici con i suoi Organi e uffici competenti.

Nel mese di dicembre 2010 si è tenuto 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, oltre all'Organo di vigilanza, gli Equality of Access Board di British Telecom e di Telia Sonera e l'Independent Oversight Group di Telecom New Zealand, nonché rappresentanti della Commissione europea e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. È emersa l'intenzione di sviluppare un costante scambio reciproco di informazioni che possa consentire analisi sempre più approfondite su argomenti specifici.

L'Organo di vigilanza ritiene in conclusione che aver dedicato parte della propria attività istituzionale all'individuazione di soluzioni concrete da raccomandare a Telecom Italia per una migliore realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni, si stia rivelando una scelta giusta alla luce dei risultati finora riscontrati che inducono, per il 2011, a fare sempre di più e meglio.

È questa l'occasione per ribadire la disponibilità mostrata ed il supporto offerto all'Organo di vigilanza dalle strutture aziendali di Telecom Italia coinvolte nella gestione degli Impegni, così come fondamentale si è rivelata l'interlocuzione con gli Operatori alternativi, ai quali l'Organo di vigilanza ha cercato di rispondere con sollecitudine per risolvere le problematiche da questi evidenziate.

Per l'Organo di vigilanza il 2011 costituirà un anno particolarmente impegnativo, anche a causa delle molteplici sfide che saranno poste dalle trasformazioni tecnologiche e di mercato delle reti di comunicazione elettronica.

2 | L'Organo di vigilanza e la governance degli Impegni

L'Organo di vigilanza è stato istituito il 1° aprile 2009 conformemente a quanto stabilito dagli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge n. 248/06 e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 718/08/CONS. È composto da cinque Consiglieri:



Giulio Napolitano

Professore ordinario di Istituzioni di diritto pubblico nell'Università di Roma Tre, Giulio Napolitano si è a lungo occupato di regolazione dei servizi di pubblica utilità. Dal 2006 al 2008 è stato consigliere giuridico della Presidenza del Consiglio dei Ministri per le questioni relative alla qualità della regolazione. È membro del Comitato scientifico dell'Osservatorio sulle comunicazioni istituito presso l'Arel. Ha coordinato l'area giuridico-normativa della ricerca sulla banda ultra larga patrocinata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la responsabilità del sotto-progetto sulla semplificazione amministrativa.



Francesco Chirichigno

Laureato in Economia e Commercio, Francesco Chirichigno ha ricoperto la carica di Vice Direttore Generale della STET nel 1993 e Amministratore Delegato di Telecom Italia dal 1994 al 1997, progettando e realizzando la fusione di cinque società con la creazione della nuova Telecom Italia. Consigliere di Amministrazione di TIM, Assicurazioni MEIE, FINSIEL, RESEAU, Scuola REISS ROMOLI e CSELT, è stato Presidente di FINSIEL e Consulente del Ministro delle Comunicazioni. Membro del Consiglio Superiore delle Comunicazioni, dal 2004 al 2006 ha ricoperto la carica di Presidente di INFRATEL ITALIA S.p.A. e della Fondazione Italiana Nuove Comunicazioni.



Sergio Giovanni Fogli

Sergio Giovanni Fogli si è laureato in Ingegneria Elettrotecnica presso il Politecnico di Milano. Ha iniziato la sua esperienza lavorativa in SIP In Telecom Italia ha rivestito, tra l'altro, incarichi di Responsabile del Mercato della Direzione Regionale Campania e Basilicata, Direttore Regionale della Lombardia e Responsabile di Marketing e Nuovi Servizi della Direzione Clienti Privati. Nominato Direttore della Direzione Affari Regolamentari di Telecom Italia nel 2001, ha ricoperto tale carica fino al 2007.



Claudio Leporelli

Professore ordinario di Economia e organizzazione dei servizi presso la Sapienza, Università di Roma, Claudio Leporelli ha svolto ricerche e attività di consulenza per l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, l'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, il Ministero delle Poste e Telecomunicazioni e il Centro Tecnico per la Gestione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione. È stato esperto del NARS (Ministero del Tesoro) e ha partecipato al gruppo di lavoro dell'Advisor del Comitato dei Ministri per l'assegnazione delle licenze GSM e UMTS. È stato responsabile scientifico delle attività di coordinamento del Progetto ISBUL, ricerca sulla banda ultra larga patrocinata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.



Gérard Pogorel

Professore di Economia e Management presso la Scuola nazionale supérieure Télécom ParisTech (ENST) di Parigi, Gérard Pogorel ha insegnato presso numerose scuole ed Università di Francia e d'Europa, ricoprendo l'incarico di Professore Associato presso l'Università Federico II di Napoli. Ha pubblicato libri, articoli e rapporti sui temi delle dinamiche d'innovazione nelle reti fisse e wireless, e sulla governance del settore. Partecipa a comitati e task force di Governi e Autorità di regolamentazione nel settore delle telecomunicazioni e media in Europa, Asia e presso la Commissione europea. È membro dell'international panel of experts for the World Competitiveness Yearbook (IMD, Lausanne) e Chevalier des Palmes Académiques.

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza

Segretario Generale dell'Organo di vigilanza è il Dott. Fabrizio Dalle Nogare, designato e nominato da Telecom Italia con il gradimento dell'Autorità. Il Segretario Generale svolge funzioni di supporto e di coordinamento delle attività dell'Organo di vigilanza, curandone altresì la pianificazione delle attività e coadiuvando il Presidente; assicura ogni utile informazione all'Organo di vigilanza e si avvale, per l'espletamento delle sue funzioni, dell'Ufficio di vigilanza.

L'Ufficio di vigilanza

L'Ufficio di vigilanza, affidato alla responsabilità dell'Ing. Luca Regoli, assiste l'Organo di vigilanza nello svolgimento delle sue funzioni, fornisce supporto operativo e svolge, su richiesta ed indicazioni dell'Organo medesimo, attività preparatorie ed accessorie per la trattazione delle segnalazioni e dei reclami. Fanno parte dell'Ufficio di vigilanza Marco De Grandis, Alessandro Mauro, Mario Volpari e Diana Stefani.

L'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza agisce in piena autonomia e indipendenza ed è deputato a vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni. Di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, procede alla verifica di eventuali violazioni degli Impegni, comunicandole all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, con le modalità ed i tempi previsti dal proprio Regolamento, acquisendo le informazioni e i dati necessari allo svolgimento delle proprie funzioni presso tutte le strutture di Telecom Italia coinvolte nel processo.

I Consiglieri dell'Organo di vigilanza restano in carica tre anni. Presidente del Collegio è il Prof. Giulio Napolitano, designato dall'Autorità e nominato dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia insieme agli altri componenti del Consiglio: Prof. Claudio Leporelli e Prof. Gérard Pogorel (indicati dall'Autorità) e Dott. Francesco Chirichigno e Ing. Sergio Giovanni Fogli (indicati da Telecom Italia).

Il Collegio si riunisce almeno una volta al mese ed è tenuto ad inviare all'Autorità ed all'Amministratore Delegato di Telecom Italia, con cadenza trimestrale, una relazione sulle attività svolte, con riferimento in particolare alle segnalazioni di anomalie ed inadeguatezze riscontrate, alle eventuali attività istruttorie avviate, ed ai casi di attivazioni di servizi non richiesti. Il Collegio, inoltre, presenta ogni anno all'Autorità e a Telecom Italia una relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti.

L'Organo di vigilanza è supportato nella sua attività da un Segretario Generale e da un Ufficio di vigilanza, e dispone di un budget annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da Telecom Italia in conformità alla soglia minima determinata dagli Impegni.

L'Organo di vigilanza svolge una funzione di verifica circa la corretta esecuzione dei dettami degli Impegni e adotta, nello svolgimento delle proprie funzioni, Determinazioni e Raccomandazioni atte a stimolare una più corretta osservazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Riceve, inoltre, i reclami degli Operatori in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia, inviando una segnalazione all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia, qualora quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porre rimedio alle violazioni accertate.

Conformemente agli obblighi di trasparenza sanciti dall'articolo 21 del Regolamento, è stato creato uno specifico sito Internet dell'Organo di vigilanza (<http://organodivigilanza.telecomitalia.it/>), disponibile anche in lingua inglese, attraverso il quale tutti gli interessati possono accedere alle informazioni relative: i) al ruolo e al mandato; ii) alla composizione del Collegio; iii) alle procedure e modalità di segnalazione e trattazione dei reclami inerenti la violazione del contenuto degli Impegni da parte di Telecom Italia; iv) al contenuto delle Determinazioni e delle Raccomandazioni.

Oltre al materiale documentale appena illustrato sono parimenti inseriti sul sito i comunicati stampa che sintetizzano il contenuto delle decisioni adottate e che contribuiscono a rendere trasparente, nei confronti dell'intero mercato e di tutti i soggetti interessati, l'attività dell'Organo stesso.

Prescindendo da un'analisi puntuale delle attività svolte nel corso del 2010, per le quali si rimanda alle pagine successive della presente Relazione, va sottolineato il ruolo che l'Organo di vigilanza ha sinora ricoperto, quale organismo non solo attento al rispetto puntuale, da parte di Telecom Italia, del contenuto degli Impegni, ma anche propositivo di soluzioni ulteriori, idonee a facilitare la completa realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni.

Tale approccio di impulso e stimolo adottato dall'Organo di vigilanza si è concretizzato, tra l'altro, nell'adozione di Raccomandazioni e nei risultati effettivamente conseguiti con le stesse, che saranno analiticamente illustrati nel seguito.

LA GOVERNANCE DELL'ORGANO DI VIGILANZA



PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

OPEN ACCESS

Nel mese di febbraio 2008, Telecom Italia ha riorganizzato le proprie strutture gestionali attraverso la costituzione, all'interno della Direzione Technology & Operations, di Open Access, una funzione chiamata a gestire in una logica di efficienza, qualità e parità di trattamento:

- tutte le attività di sviluppo e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche di rete di accesso;
- i processi di fornitura dei servizi di accesso per la Clientela sia di Telecom Italia sia degli altri Operatori e la relativa assistenza tecnica.

La creazione di Open Access e la conseguente riorganizzazione interna rappresentano il presupposto sulla cui base si è avviato il confronto con l'Autorità, che si è concluso con l'approvazione degli Impegni.

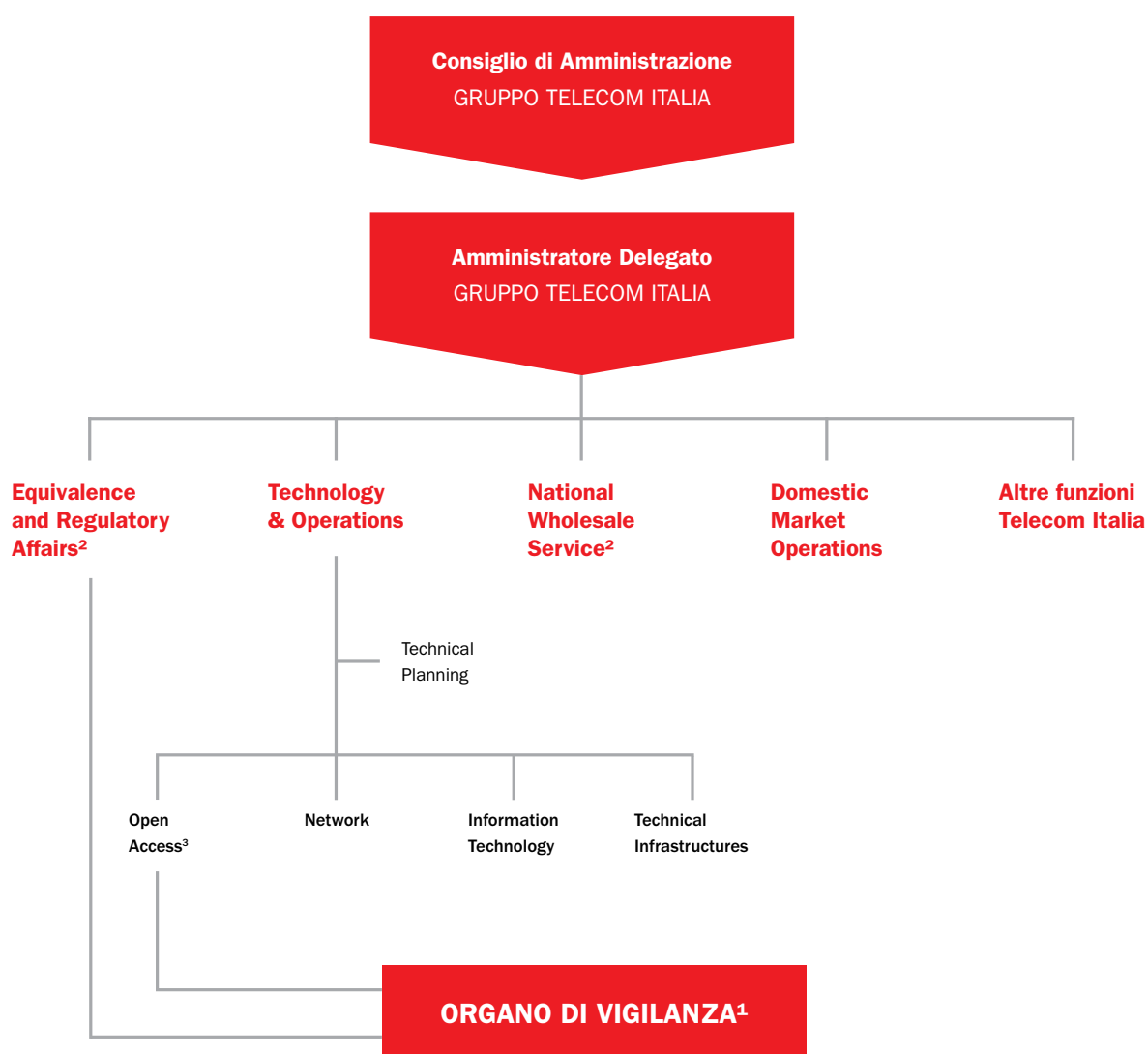
Open Access fornisce i propri servizi di accesso alla Direzione Commerciale Retail di Telecom Italia e agli Operatori alternativi attraverso la funzione National Wholesale Services, che costituisce il riferimento principale degli Operatori per la gestione delle richieste commerciali e tecniche (dall'offerta, alla progettazione, vendita, assistenza e fatturazione) relative sia ai servizi di accesso forniti da Open Access che agli altri servizi wholesale.

Il modello Open Access è caratterizzato dalla fornitura di servizi in termini di "Equivalence of Output" (EEO), in base ai quali l'offerta del servizio alla divisione commerciale di Telecom Italia ed agli Operatori alternativi avviene con modalità tali da rispettare il principio di parità di trattamento, ma non necessariamente identiche.

La soluzione adottata è stata quella di prevedere che la funzione Retail di Telecom Italia si rapporti direttamente con Open Access, mentre gli OLO si rivolgano a TI Wholesale.

Le attività di Open Access e di National Wholesale Services, per la produzione di servizi di accesso, sono separate e gestite autonomamente rispetto alle altre funzioni commerciali di Telecom Italia. Telecom Italia è organizzata secondo lo schema sotto riportato che prevede una dipendenza gerarchica diretta dei Responsabili della Direzione Technology & Operations e delle funzioni National Wholesale Services ed Equivalence and Regulatory Affairs, dall'Amministratore Delegato. La funzione Open Access è collocata alle dipendenze dirette del responsabile della Direzione Technology & Operations, Direzione che comprende al suo interno anche le funzioni Network e Information Technology.

LA GOVERNANCE DI TELECOM ITALIA



1 In caso di segnalazioni e reclami, l'Organo di vigilanza può raccogliere informazioni da Open Access ed interagire con la Funzione Equivalence

2 I responsabili della Funzione Equivalence and Regulatory Affairs e della Funzione National Wholesale Services rispondono all'Amministratore Delegato del Gruppo Telecom Italia

3 Il responsabile di Open Access risponde al responsabile della Funzione Technology

3

Quadro normativo
di riferimento
nazionale e comunitario

QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

La logica degli Impegni, quale istituto destinato a ricoprire un ruolo sempre più centrale nell'evoluzione della regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, è stata confermata anche nel 2010 da alcuni provvedimenti adottati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Con la Delibera n. 2/10/CONS del 28 gennaio 2010, si sono concluse le analisi relative ai mercati della fornitura all'ingrosso di segmenti terminali di linee affittate e di linee affittate su circuiti interurbani, ai fini dell'individuazione degli obblighi regolamentari da imporre agli Operatori che vi detengono un significativo potere di mercato.

Nello specifico, l'Autorità ha considerato:

- 1.** Il mercato dei segmenti interurbani di linee affittate, ossia dei segmenti *trunk*, costituito da circuiti di capacità dedicata tra nodi di Telecom Italia appartenenti a bacini trasmissivi differenti;
- 2.** Il mercato dei segmenti terminali (*terminating*) di linee affittate per il rilegamento tra un punto di attestazione di un Operatore alternativo presso un nodo di Telecom Italia ed una sede d'utente;
- 3.** Il mercato dei segmenti terminali (*terminating*) di linee affittate per il rilegamento tra un punto di attestazione di un Operatore alternativo presso un nodo di Telecom Italia ed una BTS di un Operatore di rete mobile.

I mercati di cui ai punti 1. e 3. non sono stati ritenuti suscettibili di regolamentazione "ex ante", sussistendo in essi condizioni di effettiva concorrenza, e pertanto l'Autorità ha disposto la revoca degli obblighi regolamentari precedentemente imposti a Telecom Italia con la Delibera n. 45/06/CONS.

Diversamente, l'Autorità non ha ravvisato tali presupposti nel mercato dei segmenti terminali (*terminating*) di linee affittate per il rilegamento tra un punto di attestazione di un Operatore alternativo presso un nodo di Telecom Italia ed una sede d'utente - tale mercato è anche compreso tra i servizi "SPM" di accesso, oggetto degli Impegni di Telecom Italia approvati con la Delibera n. 718/08/CONS - ed ha proceduto ad imporre a Telecom Italia i rimedi regolamentari ritenuti appropriati.

Ciò che maggiormente rileva è che analogamente a quanto disposto con la Delibera n. 731/09/CONS anche in questo caso l'Autorità ha effettuato un rinvio ad alcune misure previste dagli Impegni.

In particolare, l'Autorità ha sottolineato che le misure indicate nei Gruppi di Impegni nn. 5 e 6 già si sono rivelate idonee a garantire maggiore trasparenza sulle modalità di offerta dei servizi rientranti nel mercato in esame, a prescindere da una trasformazione degli Impegni in obblighi regolamentari.

Nell'ambito delle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia di adottare adeguate misure di separazione amministrativa tra le proprie divisioni commerciali e le divisioni che erogano i servizi di segmenti terminali di linee affittate ed ha stabilito che il personale di Open Access, incaricato di fornire servizi di accesso all'ingrosso, non deve svolgere alcuna attività commerciale di vendita presso i Clienti finali (tale previsione è conforme al contenuto del Gruppo di Impegni n. 11).

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Per incrementare la tutela del principio di parità di trattamento interna-esterna, è stato richiesto a Telecom Italia di adottare un sistema automatizzato di gestione delle attività di *provisioning* dei servizi in argomento, conformemente a quanto indicato nel Gruppo di Impegni n. 1 (in particolare i punti n. 1.1.-1.5.).

Inoltre, è stato introdotto l'obbligo per Telecom Italia di inoltrare all'Autorità, con cadenza semestrale, un'adeguata reportistica recante i tempi di fornitura, ripristino, disattivazione e disponibilità del servizio di linee affittate per il rilegamento di sedi d'utente e relative prestazioni associate e servizi accessori.

Per garantire il rispetto del citato principio di parità di trattamento, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia di predisporre un sistema di monitoraggio delle prestazioni delle funzioni aziendali incaricate di fornire servizi di accesso all'ingrosso, in linea con le misure indicate nei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

Con riferimento agli obblighi in materia di contabilità dei costi, la Delibera n. 2/10/CONS ha collocato la valutazione e l'approvazione dei prospetti contabili relativi alla fornitura dei segmenti terminali di linee affittate nell'ambito del processo di verifica relativo all'attuazione delle misure indicate nel Gruppo di Impegni n. 8.

Successivamente, con la Delibera n. 284/10/CONS del 10 giugno 2010, l'Autorità ha concluso le analisi dei mercati dei servizi telefonici locali, nazionali e fisso-mobili disponibili al pubblico e forniti in postazione fissa per Clienti residenziali e non residenziali, ai fini della revisione degli obblighi regolamentari posti in capo a Telecom Italia, in qualità di Operatore SMP.

Anche in questo caso, l'Autorità ha valutato tali mercati non più suscettibili di regolamentazione "ex ante" e quindi ha revocato gli obblighi regolamentari precedentemente imposti a Telecom Italia con la Delibera n. 642/06/CONS.

È importante sottolineare che l'Autorità ha basato tale decisione anche sulla constatazione che *"...gli obblighi regolamentari imposti nei mercati all'ingrosso dell'accesso e dell'interconnessione - in particolare gli obblighi di accesso, non discriminazione e separazione amministrativa rafforzati dagli Impegni di Telecom Italia approvati con delibera n. 718/08/CONS - possono considerarsi sufficienti a risolvere gran parte delle eventuali problematiche competitive che potrebbero sorgere nei mercati al dettaglio dei servizi telefonici, in particolare in virtù di pratiche di "vertical" ed "horizontal" "leveraging"(determinate ad esempio dal rifiuto di fornire input essenziali all'ingrosso, pratiche discriminatorie a livello wholesale, prezzi eccessivi, sussidi incrociati)"*.

Per completare la rassegna dei principali e più significativi interventi regolamentari del 2010, si evidenzia che l'Autorità ha adottato, in data 23 settembre 2010, la Delibera n. 498/10/CONS, seguita dalla recente consultazione pubblica avviata con la Delibera n. 1/11/CONS, con la quale ha dato avvio ad un procedimento volto a riesaminare e definire la regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione.

In particolare, il procedimento istruttorio prenderà in esame le condizioni ed il livello di concorrenzialità di tale mercato, al fine di adeguare le relative previsioni regolamentari già stabilite con la Delibera n. 731/09/CONS.

L'Autorità ha dichiarato che terrà nella massima considerazione le indicazioni recate, sulla materia, dalla Raccomandazione della Commissione Europea sulle reti NGA del 20 settembre 2010 e dal documento *“Linee guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN”*, adottato dal Comitato NGN di cui al Gruppo di Impegni n. 9.

Da ultimo, per la forte attinenza con la materia degli Impegni ed a riprova della sempre più crescente importanza che questi vanno assumendo nello scenario regolamentare di riferimento, si segnala la Delibera n. 578/10/CONS con la quale l'Autorità ha definito un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia e calcolato il valore del WACC, ai sensi dell'art. 73 della Delibera n. 731/09/CONS. Il provvedimento stabilisce nello specifico per gli anni 2011 e 2012 talune variazioni in aumento delle tariffe relative ai predetti servizi (tra cui l'ULL) ma subordina tali aumenti alla verifica della realizzazione di alcune condizioni specifiche afferenti alla qualità ed all'ammodernamento della rete di accesso. Nella verifica, l'Autorità terrà conto dei seguenti indicatori relativi ai processi di attivazione dei servizi ed a quelli di esercizio e manutenzione della rete ai fini della fornitura dei servizi medesimi: a) percentuale dei rifiuti, sul totale delle richieste degli Operatori, derivanti da problematiche inerenti la rete di accesso (c.d. “KO” rete); b) stato di avanzamento dei programmi di rinnovamento della rete in rame (manutenzione preventiva); c) numero di guasti segnalati per i quali si è reso necessario un intervento “on field”, rapportato al totale delle linee attive.

L'elemento innovativo della fattispecie è rappresentato dalla circostanza che gli indicatori di cui alle lettere a) e b) appena illustrati costituiscono argomenti oggetto dei Gruppi di Impegni nn. 1 e 5, già trattati approfonditamente nell'ambito delle attività di verifica dell'Organo di vigilanza su tali Gruppi di Impegni, misurando l'efficienza apportata nel processo di delivery (abbattimento percentuale “KO” rete) e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi fissati nei Piani di programma per la qualità della rete fissa di accesso.

QUADRO NORMATIVO COMUNITARIO

Il quadro regolamentare comunitario si presenta profondamente mutato dalle novità introdotte con il “Pacchetto Telecom” del dicembre 2009.

Per quanto concerne il tema della separazione funzionale della rete, infatti, il nuovo articolo 13bis della Direttiva Accesso prevede la possibilità da parte delle Autorità nazionali di imporre in capo alle imprese verticalmente integrate un obbligo di separazione funzionale. Viene sottolineato il riferimento alla “natura eccezionale” di tale misura, nonché l'importanza del rispetto del principio della proporzionalità tra le carenze concorrenziali evidenziate dal mercato ed i rimedi adottati. Le Autorità nazionali, nel sottoporre alla Commissione proposte di separazione funzionale, dovrebbero supportare tali richieste con valutazioni che attestino la necessità di procedere nella direzione indicata, analizzando in modo approfondito gli impatti che una separazione funzionale della rete di accesso potrebbe comportare sul mercato e su tutti gli stakeholders coinvolti.

L'articolo 13ter della Direttiva Accesso configura invece lo scenario di una separazione (funzionale o strutturale) proposta volontariamente dall'Operatore designato come avente un significativo potere di mercato. In questo caso, l'Operatore deve informare l'Autorità nazionale di regolamentazione, la quale "valuta l'effetto della transazione prevista sugli obblighi normativi esistenti" e, a valle di una analisi dei mercati, decide se imporre, modificare o revocare gli obblighi in capo all'Operatore. È interessante notare come, sebbene l'articolo non menzioni obblighi espressi di comunicazione nei confronti della Commissione europea, nel caso in cui si delinei un impatto degli impegni proposti da un Operatore su un quadro di remedies preesistente, si ricada nell'ambito di applicazione dell'articolo 7 della Direttiva Quadro, con conseguente obbligo di consultazione a livello di istituzioni europee. L'esperienza fin qui maturata di separazione volontaria nell'ambito dell'UE testimonia come di fatto le Autorità nazionali procedano comunque ad una frequente attività di interazione con la Commissione, anche al fine di evitare difficoltà successive.

È in questo contesto che il BEREC ha avviato, nell'ottobre 2010, una consultazione pubblica in tema di separazione funzionale allo scopo di individuare linee guida che possano supportare le Autorità nazionali di regolamentazione riguardo alla opportunità o meno di adottare modelli di separazione funzionale e - nel caso - in merito alle più idonee modalità per realizzarli.

È interessante notare come, nell'ambito delle possibili soluzioni che si possono adottare per garantire l'osservanza degli obblighi introdotti con la separazione funzionale (v. art. 13bis, comma 3, punto d) il documento del BEREC menzioni esplicitamente l'insediamento di un organo indipendente, come nel caso britannico ed italiano.

Il modello di separazione funzionale adottato da Telecom Italia viene citato, insieme ai modelli britannico, polacco e svedese, come utile esempio di cui tenere conto nel quadro di analisi delle modalità applicative degli articoli 13bis e 13ter della Direttiva Accesso.

Viene tuttavia evidenziato come il contesto in cui sono maturate queste esperienze sia differente da quello attuale: si tratta infatti di operazioni avvenute precedentemente alla approvazione del "Pacchetto Telecom", il quale considera esplicitamente la possibile adozione di procedimenti di separazione funzionale come possibili remedies, contrariamente al quadro regolamentare delineato nel 2002. Si ricade cioè nell'ambito di operazioni volontariamente proposte dagli incumbent al di fuori del quadro regolamentare europeo; operazioni quindi peculiari di uno specifico contesto nazionale, e realizzatesi altresì in quadri legislativi differenti.

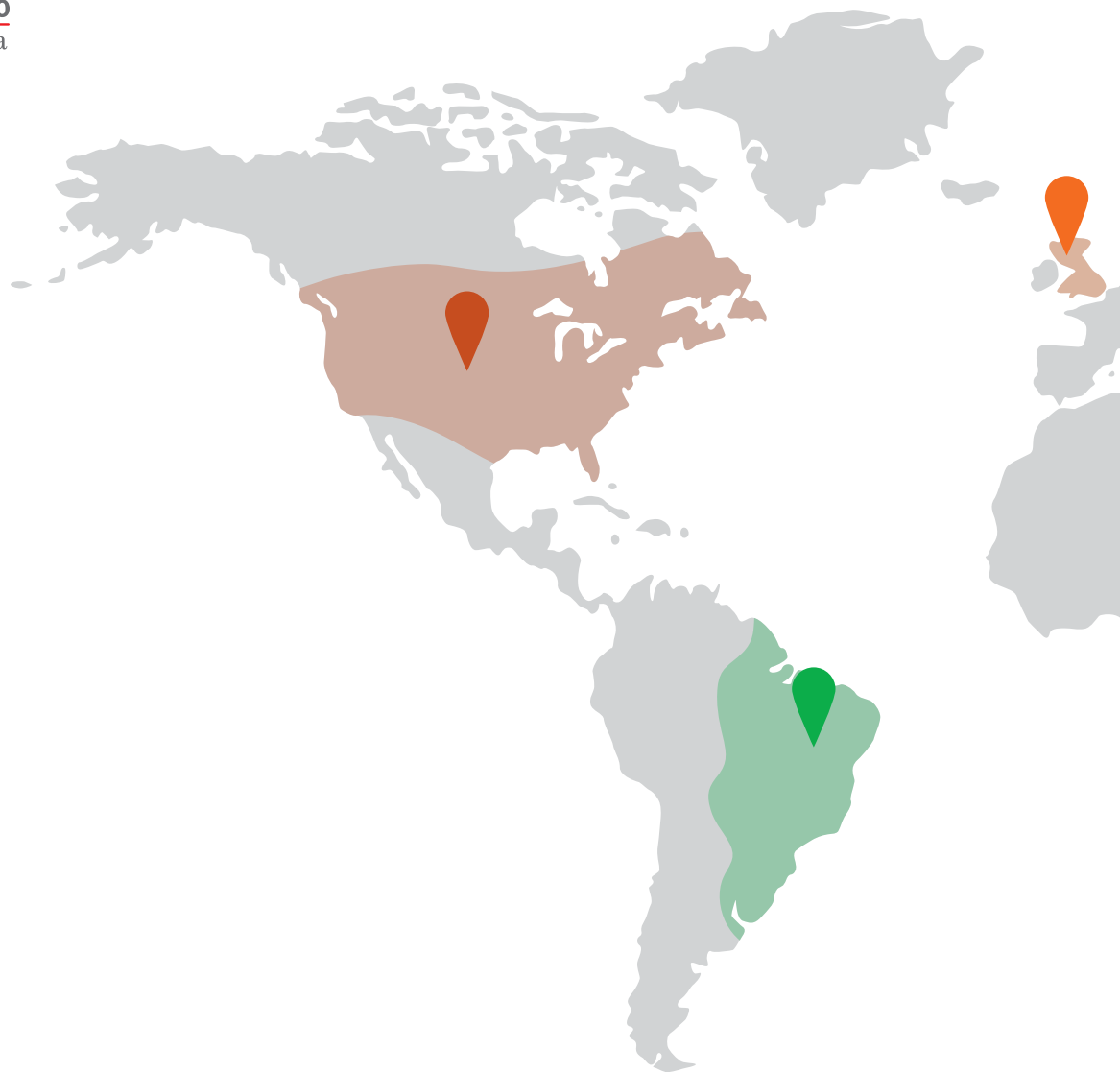
Nel settembre del 2010, la Commissione ha pubblicato la Raccomandazione n. 6223/2010 relativa all'accesso regolamentato alle reti di accesso di nuova generazione (NGA): il box evidenzia i principali contenuti del documento confrontati con le posizioni contenute nelle Linee Guida del Comitato NGN.

Argomento	Raccomandazione della Commissione UE	Linee Guida del Comitato NGN
Mercati geografici subnazionali	Nel caso in cui le Autorità Nazionali di Regolamentazione (ANR) accertino l'esistenza di situazioni di mercato e concorrenziali diversificate per aree geografiche, esse dovranno definire mercati geografici subnazionali.	Si suggerisce la suddivisione del territorio nazionale in tre cluster (<i>assimilabili alle aree "nere NGA", "grigie NGA" e "bianche NGA" definite a livello comunitario</i>): 1) Cluster 1 - Aree ad alta profittabilità: in queste aree si prevede la realizzazione di più reti NGA, non sono leciti aiuti di Stato, e l'intervento regolamentare deve garantire la effettiva concorrenzialità dei mercati; 2) Cluster 2 - Aree a media profittabilità: qui si prevede la realizzazione di una sola rete, la concorrenza verrà sviluppata sui servizi; 3) Cluster 3 - Aree a bassa profittabilità: sono le aree a divario digitale, dove è necessario (e lecito) un intervento pubblico di stimolo alla realizzazione delle reti.
Coinvestimento	La Commissione raccomanda la realizzazione di forme di coinvestimento, che - riducendo il rischio di investimento in capo ad un solo Operatore - possono facilitare una maggiore diffusione dell'FTTH; in particolare, le ANR dovrebbero facilitare l'installazione di linee a fibra multipla nel segmento di terminazione.	Viene ritenuta opportuna l'adozione di forme di coinvestimento con la condivisione dei condotti per mezzo di minitubi separati, in cui un Operatore leader potrebbe svolgere il ruolo di coordinamento delle opere attraverso una disciplina dell'annuncio (cluster 1) ovvero attuando forme di partenariato tra soggetti privati o tra pubblici e privati (cluster 2).
Topologia di rete	Gli Operatori saranno in linea di principio liberi di scegliere l'adozione di una topologia "punto-multipunto" o "punto-punto", purché sia garantita la disponibilità delle nuove tecnologie nel campo della disaggregazione.	Non viene indicata alcuna soluzione preferenziale per quanto attiene alla architettura della rete, purché però sia garantita l'apertura e quindi la condivisione con gli altri Operatori.
Obbligo di fornitura dell'accesso alle reti	Le ANR dovrebbero imporre l'obbligo dell'accesso alle infrastrutture di ingegneria civile, ai punti di distribuzione ed al segmento di terminazione della rete; nel caso dell'FTTH, l'accesso disaggregato dovrebbe essere reso obbligatorio, tranne nel caso in cui la presenza di infrastrutture alternative possa dar luogo ad una effettiva concorrenza.	L'Autorità dovrebbe imporre obblighi di condivisione "estesi ad ogni genere di elementi della rete".

Argomento	Raccomandazione della Commissione UE	Linee Guida del Comitato NGN
Disaggregazione fisica	L'accesso disaggregato alla rete in fibra dovrebbe essere reso obbligatorio, tranne nei casi nei quali venga riscontrata la presenza di infrastrutture alternative; "l'accesso dovrebbe essere fornito nel punto più appropriato della rete che generalmente è il nodo metropolitano (MpoP)" (punto (22) della Raccomandazione).	Il documento del Comitato prevede l'obbligo di <i>unbundling</i> fisico, suggerendo però in generale all'Autorità di lasciare libertà in merito al "dove" collocarlo (in centrale o in campo, cioè negli armadi o nei pozzetti), almeno nella fase di <i>Overlay</i> .
Bitstream	Le ANR dovrebbero rendere obbligatoria la fornitura di prodotti bitstream all'ingrosso che abbiano caratteristiche tecniche tali da consentire agli Operatori di esercitare una concorrenza effettiva; inoltre, l'Operatore SMP dovrebbe rendere disponibili i nuovi prodotti di accesso all'ingrosso almeno sei mesi prima che vengano messi in commercio i corrispondenti prodotti al dettaglio da parte dell'incumbent medesimo.	La fornitura del servizio Bitstream su fibra ottica deve avvenire con soluzioni tecniche e con modalità che non limitino i livelli di interconnessione; modifiche tecnologiche introdotte dall'Operatore che eroga il servizio devono essere comunicate tempestivamente agli altri Operatori; si suggerisce di mutuare le procedure di <i>provisioning</i> e <i>assurance</i> dalla attuale offerta sul rame, e di garantire la disponibilità dei servizi accessori (quali la collocazione) ad oggi esistenti.
Determinazione dei prezzi dell'offerta bitstream	Ove si applichi la regolazione dei prezzi ex ante, i prezzi all'ingrosso di accesso bitstream dovrebbero essere calcolati tenendo conto dell'orientamento ai costi o, ove opportuno, mediante metodologie cd. <i>retail minus</i> . Nel caso in cui si comprovi che sul mercato venga garantito un accesso pienamente equivalente alla rete NGA, in particolare in conseguenza della adozione di una separazione funzionale, il prezzo del prodotto bitstream potrebbe essere lasciato al mercato.	Il documento contenente le Linee Guida analizza in modo separato diverse casistiche (l'offerta nel cluster 1 e nel cluster 2, fase di <i>Overlay</i> e <i>Total Replacement</i> , eccetera), ma in generale non viene suggerito un orientamento dei prezzi al costo; si ritiene peraltro opportuno mantenere la fissazione dei prezzi stessi sotto il controllo dell'Autorità.
Determinazione dei prezzi di accesso alle infrastrutture di ingegneria civile	Il prezzo dovrebbe essere orientato al costo, senza considerare un profilo di rischio dell'investimento diverso tra rame e fibra, tranne nel caso in cui per la realizzazione delle reti NGA si dovesse rendere necessario sostenere costi speciali di ingegneria civile; con riferimento in particolare ai tratti terminali della rete ed ai nodi metropolitani, si dovrebbe considerare un premio per il rischio più elevato dell'investimento.	Nel caso di infrastrutture preesistenti il prezzo dovrebbe essere orientato al costo; nel caso di nuove infrastrutture, il prezzo non dovrebbe essere orientato al costo ma comunque soggetto al controllo dell'Autorità.

Argomento	Raccomandazione della Commissione UE	Linee Guida del Comitato NGN
Riconoscimento di un premio per il rischio di investimento nelle reti NGN	<p>I prezzi di accesso alla rete dovrebbero essere formulati in modo tale da riconoscere un adeguato premio per il rischio che l'Operatore corre nell'investimento nelle reti NGN; tale <i>risk premium</i> dovrebbe essere poi modulato in funzione della soluzione adottata (per esempio, l'FTTH è proporzionalmente più rischioso di una soluzione FTTN/VDSL).</p> <p>Il procedimento di determinazione del prezzo inoltre dovrebbe considerare anche meccanismi supplementari, quali contratti a lungo termine e sconti sui volumi.</p>	<p>Il documento del Comitato NGN non approfondisce l'aspetto legato al riconoscimento ed alla quantificazione di un premio per il rischio di investimento.</p>
Migrazione Rame - Fibra	<p>Le ANR dovrebbero assicurare che l'Operatore SMP elabori sistemi che possano garantire agli Operatori alternativi facilità di passaggio dalla vecchia alla nuova rete. Inoltre, esse dovrebbero accertare che l'incumbent fornisca agli OLO tutte le necessarie informazioni in tempo utile nel caso di progetti di modifica della rete; in assenza di accordi, le decisioni in merito a dismissioni di punti di interconnessione (quali le centrali di commutazione) dovrebbero essere comunicate almeno con cinque anni di anticipo.</p>	<p>Sono individuate due fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Una prima fase di coesistenza rame-fibra (<i>Overlay</i>) 2) Una seconda fase nella quale resterà progressivamente solo la fibra (<i>Total Replacement</i>); la decisione di Total Replacement è di competenza esclusiva di Telecom Italia, ma deve avvenire secondo tempi e modalità stabiliti dall'Autorità; quest'ultima dovrebbe garantire il rispetto di regole di evidenza pubblica per il periodo di migrazione.

Nel corso del 2010, inoltre, particolare attenzione è stata rivolta allo sviluppo dell' "Agenda Digitale": le Comunicazioni della Commissione n. 245/2010 ("Un'agenda digitale europea") e n. 472/2010 ("La banda larga in Europa: investire nella crescita indotta dalla tecnologia digitale") espongono i principali obiettivi e contengono le azioni che la Commissione intende promuovere per lo sviluppo della Banda Larga nell'Unione Europea: sottolineata l'importanza che gli investimenti nelle nuove reti rivestono sia in termini di volano per l'economia che come strumento moderno ed efficiente al servizio dei cittadini, la Commissione si propone soprattutto di analizzare le proposte di finanziamento sulla banda larga ultraveloce nell'ambito degli strumenti a disposizione nell'UE.



AUSTRALIA

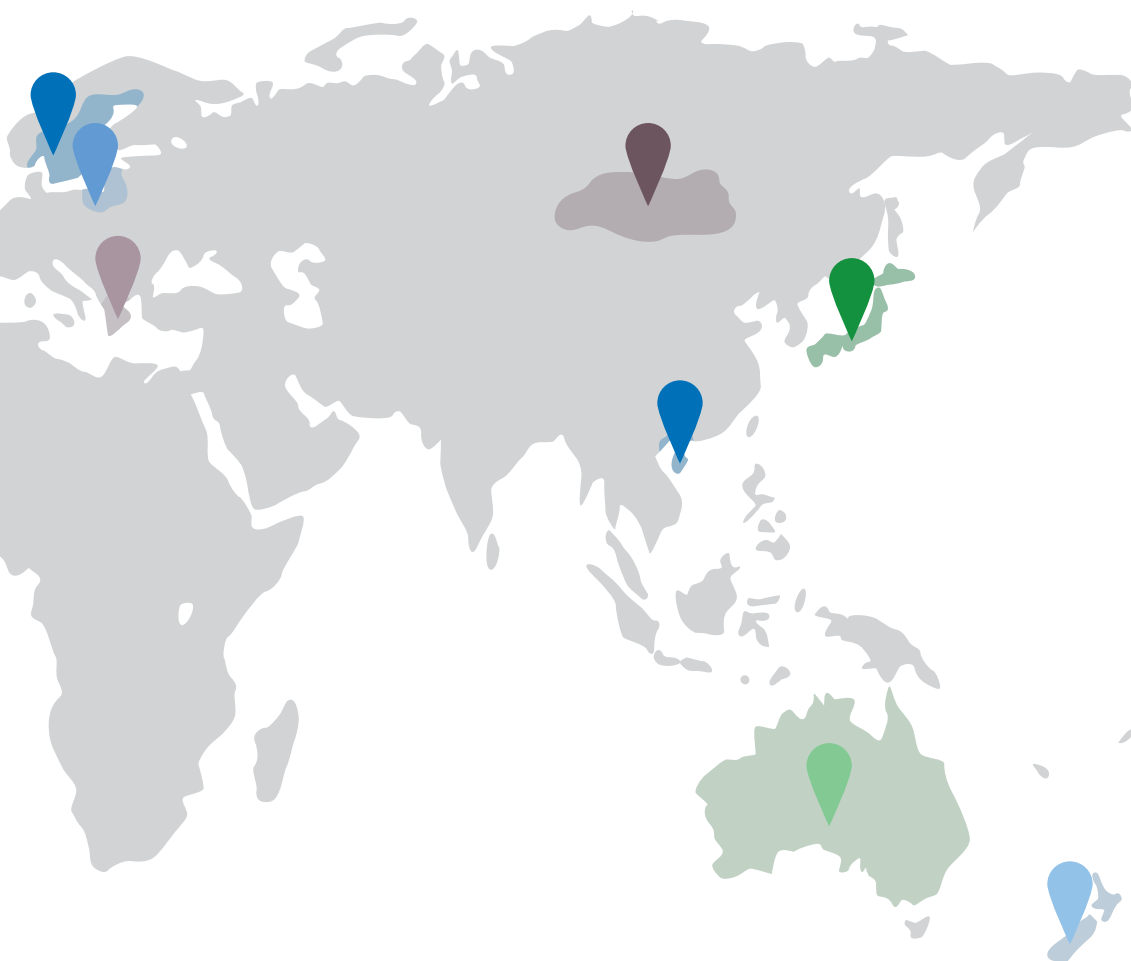
Nel 2010 il governo australiano ha avviato i lavori per la nuova rete in fibra ottica, che sarà realizzata dalla società - controllata dallo Stato - NBN Co. La rete in rame dell'incumbent Telstra cederà il passo alla nuova rete in fibra mano a mano che essa sarà posata. L'Operatore storico potrà quindi affittare la nuova rete alle stesse condizioni dei concorrenti.

La separazione (funzionale o strutturale) di Telstra non è stata ancora definita, ma potrebbe essere decisa nel corso del 2011.

BRASILE

Nel Gennaio del 2010, l'Anatel ha pubblicato il General Plus for Updating Telecom Regulation (PGR), che contempla, nella lista delle azioni da realizzare, i piani per lo sviluppo di una Rete Aperta attraverso l'unbundling del local loop e la separazione strutturale o funzionale.

Il Rapporto Annuale 2009 dell'Anatel evidenzia tra i prossimi interventi da effettuare l'identificazione dei mercati rilevanti e la designazione degli Operatori aventi un Significativo Potere di Mercato.



GIAPPONE

In Giappone, NTT è l'Operatore dominante della fibra ottica, con un market share che supera il 70%; nel segmento DSL, invece, la sua quota di mercato si aggira intorno al 35%. Il governo giapponese sta pertanto considerando la possibilità di separare la rete di accesso di NTT al fine di consentire agli altri Operatori di competere sull'infrastruttura in fibra. Nel novembre 2010, un panel nominato dal governo per lo sviluppo della nuova rete ha dichiarato che non verrà richiesto NTT di procedere ad uno spin-off della sua rete in fibra. Al tempo stesso, l'Operatore storico dovrà aprire le proprie reti ai concorrenti; inoltre, verrà realizzato un "firewall" tra la divisione che in NTT si occupa della realizzazione della NGN e le altre divisioni. Se però si accerterà il mancato raggiungimento di condizioni competitive sul mercato, il modello potrà essere rivisto.

GRECIA

Nel 2007 l'Autorità di regolamentazione di settore ellenica EETT ha imposto all'Operatore dominante OTE l'adozione di un "chinese wall" tra la funzione retail di OTE di avere condizione di accesso privilegiate rispetto al segmento wholesale.

L'Autorità ha inoltre richiesto OTE l'applicazione di misure atte a garantire il rispetto del principio di parità di trattamento da un punto di vista tecnico ed economico. Nel 2008 l'EETT ha pubblicato il documento recante le strategie da adottare per il periodo 2008 - 2011 e contenente anche una analisi del comportamento dell'Operatore storico, nonché una consultazione pubblica che avrebbe potuto portare all'imposizione della separazione della rete dalle divisioni commerciali; al momento, tuttavia, non sono state espresse posizioni nel merito e il dibattito su una possibile separazione della rete dell'incumbent è ancora in corso.

MONGOLIA

Nel 1995 il governo mongolo ha deciso di procedere alla parziale privatizzazione degli assets del settore delle telecomunicazioni detenuti dallo Stato. Al fine di garantire l'accesso alla rete a tutti gli Operatori a condizioni non discriminatorie, il governo ha adottato un modello di separazione strutturale, scindendo la proprietà e l'esercizio della rete dai servizi, e creando nel 2007 la nuova società pubblica Information Communication Network Company (ICNC): tale società detiene ora il backbone nazionale e la rete d'accesso, e fornisce il servizio di accesso alla rete nel rispetto del principio di parità di trattamento, ad ogni stakeholder interessato (communication providers, ISP...).

NUOVA ZELANDA

Nel marzo del 2008 il governo neozelandese ha accettato e ratificato una serie di Undertakings ispirati al modello britannico proposti da Telecom New Zeland (TNZ), che prevedevano la separazione della società in tre divisioni: Rete, Retail e Wholesale.

Gli Impegni prevedevano anche l'insediamento, avvenuto il 1° aprile 2008, di un organo di vigilanza, l'Independent Oversight Group (IOG), cui sono stati affidati compiti assimilabili a quelli dell'Equality of Access Board britannico e dell'Organo di vigilanza italiano. In Nuova Zelanda sono intanto partite nel 2010 le attività per la realizzazione della rete in fibra: al fine di partecipare alla gara per la realizzazione di una nuova rete. TNZ ha annunciato di voler procedere alla separazione ("de-merger") della divisione wholesale: l'Operatore storico verrebbe diviso in due società: Chorus2 (che fornirebbe il servizio di accesso alla rete) e Servco (compagnia retail che acquisirebbe da Chorus2 i servizi alle stesse condizioni degli Operatori).

POLONIA

Nel 2008 l'Autorità di settore polacca (UKE) ha iniziato a lavorare al progetto di smembramento dell'Operatore storico Telekomunikacja Polska S.A. (TP SA) in una divisione retail ed una wholesale. Al fine di prevenire tale evento, TP SA ha proposto la c.d. "Charter of Equivalence", vale a dire una lista di misure volontariamente assunte miranti alla eliminazione delle situazioni di discriminazione che si verificavano nei confronti degli Operatori alternativi nell'accesso alla propria rete. I contenuti della "Charter of Equivalence" ricordano in molti punti quelli degli Impegni di Telecom Italia: TP per esempio è tenuto a garantire una "Equivalence of Output" (i prodotti wholesale offerti dagli OLO ed i loro prezzi dovranno essere sufficientemente comparabili a quelli offerti alle funzioni proprie commerciali, anche se non esattamente gli stessi).

SINGAPORE

A Singapore il governo ha introdotto un modello che prevede una netta separazione tra una società proprietaria delle infrastrutture passive (NetCo), un Operatore wholesale che gestisce le infrastrutture attive, comprese le centrali e gli apparati trasmissivi (OpCo), ed infine un certo numero di fornitori di servizi al dettaglio (RSPs) in competizione tra loro.

Al fine di realizzare un sistema che garantisca un basso livello di barriere all'ingresso per i RSPs, è stata resa obbligatoria la separazione strutturale per la NetCo e la separazione operativa per la OpCo. La rete nazionale a banda larga di nuova generazione è stata annunciata ufficialmente a settembre 2010.

SVEZIA

Il 1° Gennaio 2008 l'Operatore storico Telia Sonera ha avviato volontariamente l'operatività della sua nuova divisione di rete di accesso Skanova Access, che gestisce in modo separato l'accesso alla rete con l'intento di garantire il rispetto del principio di parità di trattamento tra tutti gli Operatori. Skanova costituisce una divisione legalmente distaccata di Telia Sonera, con sistemi informatici separati e sottoposta ad obblighi di financial auditing, sebbene il 100% dell'assetto proprietario resti in capo all'Operatore storico. Il personale di Skanova Access è tenuto ad osservare i dettami di uno specifico Codice di Condotta contenente misure volte a garantire il rispetto dei principi di parità di trattamento e non discriminazione. A controllo dell'operato di Skanova Access è stato posto un organo creato appositamente, l'Equality of Access Board, con l'obiettivo di controllare il rispetto del principio di parità di trattamento da parte della divisione di rete. Tale attività di supervisione si basa innanzitutto sulla analisi delle performances di una serie di indicatori (KPI) prefissati e controllati da auditors esterni.

UK

Gli "Undertakings", liberamente assunti da British Telecom (BT) nei confronti dell'Autorità di settore Ofcom, stabiliscono nuove regole per la fornitura di prodotti e servizi verso gli OLO e verso le proprie divisioni commerciali, in modalità tali da garantire la parità di accesso a condizioni non discriminatorie nei confronti dei concorrenti. La nascita di Openreach, nel 2006, si inserisce nel nuovo corso avviato con gli Undertakings: Openreach, responsabile della rete fissa d'accesso, pur facendo parte del Gruppo BT, si configura come un'entità funzionalmente separata, con una propria sede e sistemi gestionali indipendenti.

Con tale separazione funzionale BT garantisce offerte wholesale secondo il principio dell'Equality of Input, in base al quale l'offerta fatta alla propria rete commerciale ed agli OLO è uguale in termini di prezzo, condizioni commerciali, SLA ecc. e i sistemi, i processi e le informazioni commerciali fornite sono le stesse. Gli Undertakings hanno previsto anche la creazione di un apposito organo (l'Equality of Access Board) cui affidare il compito di monitorare il rispetto degli impegni assunti.

USA

Le Autorità competenti degli Stati Uniti hanno proceduto in passato all'imposizione di separazioni forzate, anche di tipo societario, nei confronti degli Operatori dominanti, allo scopo di raggiungere condizioni maggiormente competitive sui mercati delle telecomunicazioni. Il caso più noto risale al 1984 ed è quello che ha portato alla separazione di AT&T in un carrier di lunga distanza ed in sette Regional Bell Operating Companies. Secondo molti stakeholders USA, la competizione non dovrebbe essere giocata all'interno di una tecnologia, come per esempio la rete in fibra, ma tra le tecnologie. Vale a dire che l'Autorità nazionale, anziché contenere l'Operatore dominante in una certa tecnologia, dovrebbe favorire lo sviluppo e la competizione di tecnologie differenti e tra loro concorrenti (fibra, mobile, cavo, satellite).

Nell'aprile 2010 la più grande azienda statunitense del cavo, la Comcast, ha ottenuto una vittoria nel lungo confronto con la FCC: la corte d'appello District of Columbia ha messo in discussione il potere della FCC di imporre regole sulla gestione della rete di proprietà di un Operatore. La Comcast sostiene da anni di aver diritto di gestire la propria rete senza vincoli regolamentari, in considerazione degli investimenti effettuati.

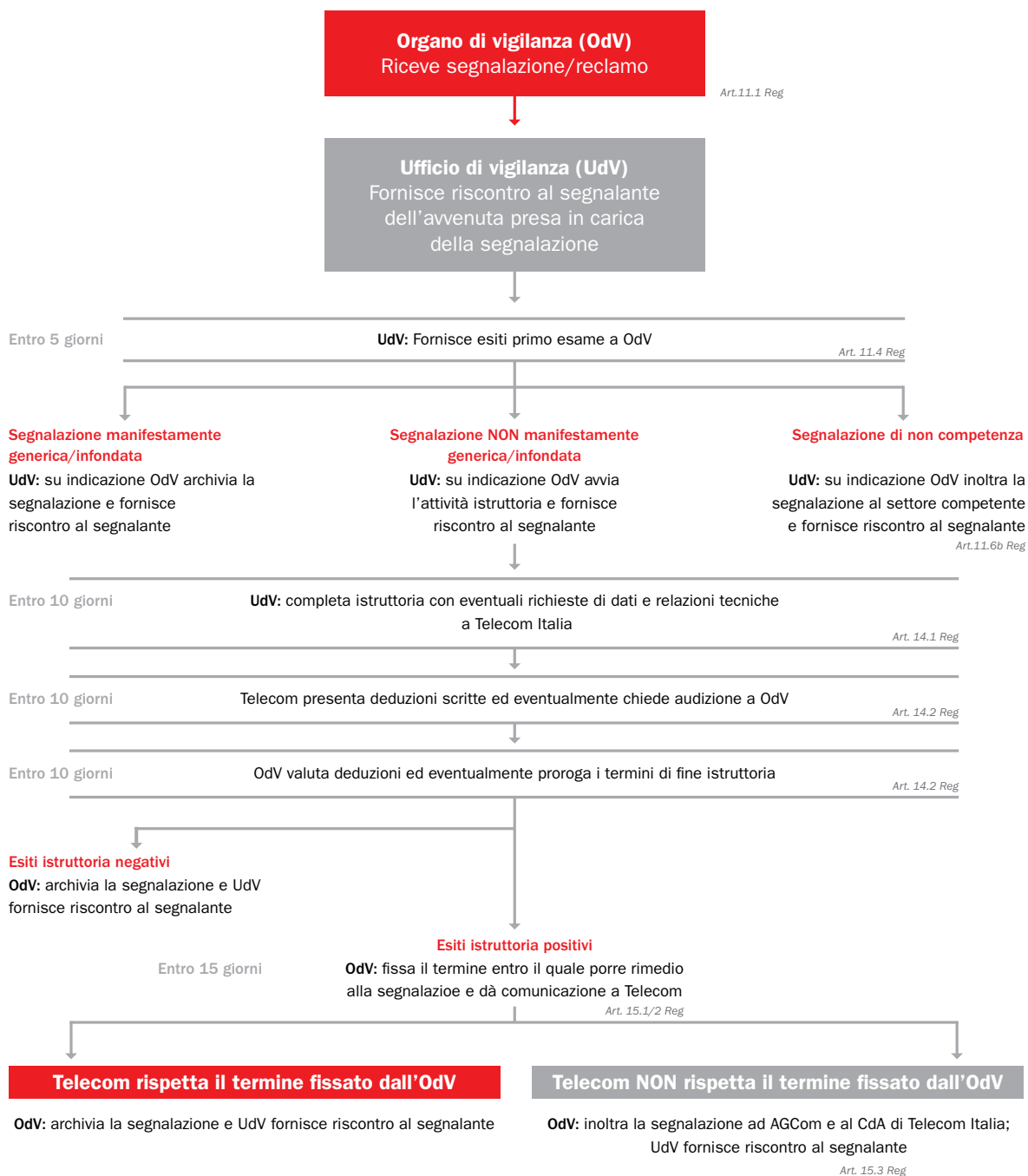
4

Segnalazioni e reclami

Gli Operatori alternativi possono inviare all'Organo di vigilanza, utilizzando un apposito formulario, segnalazioni e reclami in merito a presunte violazioni degli Impegni da parte di Telecom Italia. Nei casi in cui venga accertata una violazione da parte di Telecom Italia, a cui quest'ultima non abbia provveduto, nei tempi e modi previsti, a porvi rimedio, l'Organo di vigilanza è tenuto a darne notizia all'Autorità ed al Consiglio di Amministrazione della stessa Telecom Italia.

La gestione delle segnalazioni inviate all'Organo di vigilanza avviene secondo un processo, descritto nel Regolamento dell'Organo e dettagliato nella Determinazione OdV n. 2/2009, che prevede una prima fase di verifica di congruità a seguito della quale viene avviata un'attività istruttoria. Al termine di tale attività istruttoria, l'Organo di vigilanza adotta una decisione motivata. Il dettaglio delle fasi procedurali previste è illustrato schematicamente di seguito.

FLUSSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI



Nel corso del 2010, come per l'anno precedente, sono giunte molteplici segnalazioni all'Organo di vigilanza da parte degli Operatori alternativi e dei Clienti di Telecom Italia e degli OLO. Due reclami, entrambi sottoposti dalle Società British Telecom, Fastweb, Vodafone Omnitel e WIND Telecomunicazioni e, in un caso, anche dalla Società Tiscali, sono risultati pertinenti con le competenze di accertamento dell'Organo di vigilanza e hanno determinato l'avvio di altrettante procedure istruttorie, in esito alle quali l'Organo di vigilanza, pur non riscontrando violazioni formali degli Impegni, ha formulato specifiche richieste a Telecom Italia volte a rafforzare la trasparenza e la parità di trattamento sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso (Gruppi di Impegni nn. 5 e 6).

4.1. LE SEGNALAZIONI DEGLI OLO

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

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 hanno inoltre lamentato la chiusura alla commercializzazione dei servizi bitstream da parte di Telecom Italia su circa 500 centrali senza preavviso.

Il 1° aprile 2010, gli Operatori BT, Fastweb, Vodafone e Wind hanno congiuntamente inviato una segnalazione all'Organo di vigilanza concernente presunte violazioni di Telecom Italia delle misure indicate nel Gruppo di Impegni n. 5 e n. 6, relativi ai Piani tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della rete fissa di accesso.

In particolare, le Società segnalanti hanno lamentato l'assenza, da parte di Telecom Italia, di una comunicazione preventiva a loro indirizzata in occasione della chiusura ai servizi bitstream di un numero consistente di centrali (500) a causa di problemi di saturazione e, più in generale, talune lacune informative nei Piani tecnici elaborati da Telecom Italia, con specifico riguardo a: i) dati di raffronto nel tempo; ii) valutazione di KPI per misurare il miglioramento della qualità in funzione degli interventi; iii) indicazione dello stato di saturazione delle risorse di rete; iv) evidenza dei criteri di pianificazione utilizzati o previsti da Telecom Italia per le attività di de-saturazione.

Al termine delle attività di verifica, l'Organo di vigilanza ha adottato, in data 16 giugno 2010, la Determinazione n. 12/2010 con la quale ha disposto la chiusura dell'istruttoria, riscontrando un'inadeguatezza nell'esecuzione

del Gruppo di Impegni n. 5, per quanto attiene all'assenza nei citati Piani tecnici di una puntuale indicazione degli stati di saturazione delle centrali (porte su apparati DSLAM e relativa capacità trasmissiva), ai sensi dell'articolo 15, comma 2 del Regolamento.

L'Organo di vigilanza ha perciò invitato Telecom Italia ad adottare 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 adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale.

L'Organo di vigilanza, inoltre, al fine di minimizzare gli inconvenienti derivanti da situazioni quali l'improvvisa chiusura di un elevato numero di centrali alla vendita di servizi bitstream, lamentata dalle Società segnalanti, ha invitato Telecom Italia a predisporre quanto necessario per prevenire in futuro il verificarsi di analoghe situazioni, auspicando l'adozione di un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione; contestualmente, l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia a pubblicare un piano operativo di dettaglio che possa consentire, entro tempi ragionevoli, il superamento delle problematiche relative alle chiusure riscontrate ad inizio 2010.

In risposta alle raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha adottato alcune misure correttive ed ha fornito una serie di chiarimenti: nello specifico, l'Azienda si è impegnata a garantire agli Operatori alternativi l'offerta di servizi bitstream sulle centrali in tecnologia ATM attraverso un'ottimizzazione dell'utilizzo delle scorte e, ove necessario, l'utilizzo di alcune funzioni di retrocompatibilità che saranno disponibili nella più evoluta tecnologia IP Ethernet, senza che l'obsolescenza tecnologica possa ostacolare l'imminente attuazione degli interventi di desaturazione; con le lettere del 2 e 7 luglio 2010, sono state comunicate all'Organo di vigilanza, rispettivamente, l'entrata in funzione del meccanismo cosiddetto "Semaforo Giallo" di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione e le note esplicative di tale meccanismo.

Telecom Italia, con la lettera dell'8 luglio 2010, ha inoltre fornito all'Organo di vigilanza ulteriori elementi informativi circa il processo di desaturazione dei DSLAM ATM ed i criteri di identificazione delle centrali che necessitano di futuri interventi di ampliamento.

Al fine di valutare concretamente lo stato di avanzamento delle attività poste in essere per conformarsi alle indicazioni recate dalla citata Determinazione n. 12/2010 del 16 giugno 2010, l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia ad un'audizione che si è tenuta il 22 luglio 2010.

In quella sede, l'Azienda ha illustrato all'Organo di vigilanza la causa dell'improvvisa chiusura di 500 centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream, lamentata dagli Operatori alternativi, dovuta secondo l'Azienda all'imprevisto aumento del traffico c.d. "di picco" nel periodo di riferimento; la decisione di chiudere le centrali sarebbe perciò stata dettata unicamente dalla necessità di poter garantire ai clienti già attivi un adeguato livello qualitativo del servizio offerto.

Telecom Italia, su richiesta dell'Organo di vigilanza, ha poi illustrato il nuovo processo di pianificazione e programmazione degli interventi da realizzare ed atto a superare le criticità denunciate dagli Operatori alternativi; in

particolare, in relazione alle centrali in prossimità di saturazione, l'Azienda ha proceduto ad una rivisitazione del processo di monitoraggio dello stato di occupazione delle risorse di rete relative al servizio bitstream (asimmetrico e simmetrico), ha attivato il cosiddetto meccanismo del "Semaforo Giallo" (descrivendo i criteri individuati e scelti per identificare gli impianti da segnalare con il citato stato di pre-allerta), dandone visibilità attraverso la pubblicazione dell'informazione sul portale della funzione Wholesale, ed ha modificato il processo di pianificazione degli interventi, eliminando taluni vincoli preesistenti.

Telecom Italia, inoltre, ha mostrato disponibilità ad accogliere l'invito dell'Organo di vigilanza a definire, in collaborazione con l'Ufficio di vigilanza, una reportistica mensile che evidenzia i passaggi di una centrale da uno stato all'altro (semaforo verde, semaforo giallo, semaforo rosso), sia in termini numerici che in termini di tempo di permanenza di una centrale negli stati di "semaforo giallo" e "semaforo rosso".

Facendo seguito alla precisa richiesta dell'Organo di vigilanza di porre in essere idonei rimedi atti a risolvere le carenze informative relative ai citati Piani tecnici, nell'ambito degli interventi previsti di desaturazione degli apparati DSLAM e di quelli di adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, Telecom Italia ha provveduto a ripubblicare, nel mese di luglio 2010, il piano annuale ed il piano trimestrale IIIQ 2010 secondo lo schema proposto nel corso della citata audizione del 22 luglio 2010 e ad inserire nel citato piano annuale 2010 una descrizione degli interventi pianificati per la fine del 2010, unitamente ad un'anticipazione di quelli pianificati per il primo quadrimestre 2011.

L'Organo di vigilanza, ritenendo i comportamenti e le misure adottate da Telecom Italia conformi alle raccomandazioni ed alle indicazioni rese al termine della fase istruttoria del procedimento in oggetto, in quanto costituenti idonei rimedi alle inadeguatezze riscontrate con la citata Determinazione n. 12/2010 del 16 giugno 2010, ha adottato, in data 11 agosto 2010, la Determinazione n. 16/2010 con la quale ha disposto la chiusura del procedimento "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", ai sensi dell'art. 15 del Regolamento.

L'Organo di vigilanza, contestualmente, si è riservato di effettuare regolari verifiche circa: i) l'adempimento, da parte di Telecom Italia, delle misure che la stessa si è impegnata ad attuare, con particolare riferimento alla completezza e all'aggiornamento dei Piani tecnici pubblicati e alla possibilità di fornire elementi di dettaglio circa le previsioni di saturazione con riferimento alle criticità ascrivibili alle porte DSLAM; ii) il rispetto temporale delle varie fasi di programmazione e di pianificazione degli interventi di desaturazione dei DSLAM, utilizzando anche gli strumenti richiesti dall'Organo di vigilanza in merito ai cambiamenti di stato delle centrali (semaforo giallo-verde-rosso); iii) il pieno superamento delle problematiche attinenti alla migrazione tra Operatori di Clienti attestati sulle centrali sature.

Le verifiche circa il corretto adempimento, da parte di Telecom Italia, delle misure sopra riportate sono state effettuate nel corso del quarto trimestre e si sono concluse con l'adozione della Determinazione n. 19/2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato la Relazione Tecnica sullo stato di avanzamento del sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali e del monitoraggio delle relative informazioni riportate sul portale della Funzione Wholesale di Telecom Italia, di cui si fornisce ampia descrizione nei capitoli successivi.

LE PROBLEMATICHE DI SATURAZIONE DSLAM NELLE CENTRALI

Con l'evolversi della occupazione della rete, alcune centrali tra quelle aperte al servizio (generalmente centrali periferiche) possono non avere più risorse disponibili; in tale condizione la sede viene dichiarata "satura" ed il servizio bitstream non è più fornibile per le nuove richieste.

La saturazione può essere dovuta:

- 1) ad assenza di porte disponibili sul DSLAM;
- 2) ad una saturazione della capacità trasmissiva di "backhauling", che non consente ai Clienti di usufruire delle velocità di navigazione previste. I problemi che hanno portato alla chiusura delle circa 500 centrali di Telecom Italia sono legati quasi esclusivamente a questa seconda tipologia.

L'attività di de-saturazione consiste nell'ampliamento della capacità di "backhauling" oppure nell'affiancamento di un nuovo DSLAM e la successiva migrazione dei Clienti o di DSLAM figli attestati.

S02/10 - BT - Fastweb - Tiscali - Vodafone Omnitel - Wind/Lacune informative nei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso di Telecom Italia in attuazione del Gruppo di Impegni n. 6

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.

Il 6 maggio 2010 le Società BT, Fastweb, Tiscali, Vodafone e Wind hanno inviato congiuntamente all'Organo di vigilanza una segnalazione concernente una presunta violazione, da parte di Telecom Italia, del contenuto del Gruppo di Impegni n. 6, relativo ai Piani Tecnici di Sviluppo della Rete Fissa di Accesso.

Nello specifico, le Società segnalanti hanno evidenziato alcune discordanze tra i dati relativi al numero delle unità immobiliari interessate dal passaggio della fibra ottica al 31 marzo 2010, forniti alla stampa dai vertici aziendali di Telecom Italia, e le informazioni rese nei citati Piani tecnici.

Le Società ricorrenti hanno anche lamentato l'assenza di un'offerta wholesale di riferimento, che consenta agli Operatori alternativi di replicare le offerte che Telecom Italia intende lanciare sul mercato utilizzando la rete in fibra ottica NGA.

Tenuto conto della complessità della vicenda e dell'esigenza di disporre di un'indicazione più puntuale degli Impegni che si sono ritenuti violati da Telecom Italia e di una correlazione più dettagliata tra i fatti denunciati e

le asserite violazioni, l'Organo di vigilanza, il 12 maggio 2010, ha inviato alle Società segnalanti una richiesta di maggiori elementi informativi sui fatti illustrati con la precedente comunicazione del 6 maggio 2010.

L'Organo di vigilanza, dopo aver valutato l'ulteriore documentazione del 28 maggio 2010 inoltrata dalle Società segnalanti per fornire elementi di valutazione più approfonditi e circostanziati, ha adottato, il 3 giugno 2010, la Determinazione n. 11/2010 con la quale ha disposto l'avvio dell'attività di verifica ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. e) del Regolamento.

In risposta alla richiesta di informazioni di cui alla citata Determinazione n. 11/2010, Telecom Italia ha inviato, il 23 giugno 2010, una nota all'Organo di vigilanza recante chiarimenti e precisazioni soprattutto sugli aspetti evidenziati dalle Società segnalanti.

Per ciò che concerne le dichiarazioni del 4 maggio 2010 rilasciate alla stampa dai vertici aziendali di Telecom Italia, l'Azienda chiariva che queste afferivano all'avvio della commercializzazione dei nuovi servizi ultrabroadband e che i dati illustrati relativi alle unità immobiliari interessate dagli interventi di cablaggio, risultavano coerenti con le informazioni esibite nei Piani tecnici.

Con riferimento alla presunta mancanza di chiarezza ed alle lacune informative dei Piani tecnici lamentate dalle Società segnalanti, Telecom Italia ribadiva la propria disponibilità ad apportare i necessari miglioramenti contenutistici, precisando che tale disponibilità era già stata manifestata agli Operatori alternativi nell'ambito dei lavori del Gruppo di Monitoraggio Impegni (GMI) costituito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In linea con quanto rappresentato, Telecom Italia ha 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 quadrimestre 2010, come previsto nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 6, modificandolo con le integrazioni raccomandate dall'Organo di vigilanza per assicurare una migliore qualità del livello informativo dei citati Piani tecnici.

Al termine dell'attività istruttoria, l'Organo di vigilanza ha verificato la sostanziale insussistenza di difformità tra le notizie rese agli organi di stampa dal vertice di Telecom Italia in data 4 maggio 2010 e le informazioni recate nei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, relativamente al numero di Unità Immobiliari interessate dagli interventi di posa della fibra ottica; inoltre, con riferimento all'ulteriore documentazione pervenuta in data 28 maggio 2010, l'apparente incoerenza dei dati riportati relativi al numero delle Unità Immobiliari cablate nella città di Roma, sembra doversi imputare al criterio utilizzato per il progressivo inserimento nei Piani del numero di tali Unità, che prevede un aggiornamento su base trimestrale, peraltro conforme a quanto previsto dalla Proposta di Impegni.

Con riferimento alla denunciata assenza di un'offerta wholesale di riferimento, l'Organo di vigilanza ha osservato che una sua valutazione circa gli effetti dell'assenza di tale offerta sugli Impegni, in termini di violazione dei principi di trasparenza, non discriminazione e parità di trattamento, presuppone il preventivo riscontro dell'obbligatorietà per Telecom Italia di definire l'offerta stessa, in esito ad un'analisi che dovrebbe essere condotta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che, sulla materia, risulta titolare di una competenza esclusiva.

L'Organo di vigilanza ha poi valutato positivamente la disponibilità di Telecom Italia a condividere con gli OLO il contenuto dei Piani tecnici in questione per migliorarne l'efficacia e la fruibilità, in termini di maggiore trasparenza e completezza, e massimizzare i benefici attesi dagli Operatori alternativi dalla pubblicazione dei predetti Piani ed ha accolto con favore le modifiche apportate da Telecom Italia al "Programma trimestrale per lo sviluppo della rete fissa di accesso relativo alla rete NGAN" per il III quadrimestre 2010, che risultano conformi ai suggerimenti avanzati dall'Organo di vigilanza.

Sulla base delle considerazioni e delle circostanze appena descritte, l'Organo di vigilanza, in data 7 luglio 2010, ha adottato la Determinazione n. 13/2010 con la quale ha disposto la chiusura dell'istruttoria relativa al procedimento "S02/10 - BT - Fastweb - Tiscali - Vodafone - Wind/Lacune informative nei Piani tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia in attuazione del Gruppo di impegni n. 6", ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, non ravvisando nei comportamenti di Telecom Italia una violazione degli Impegni ed ha invitato l'Azienda, allo stesso tempo, ad integrare i Programmi trimestrali di cui al Gruppo di Impegni n. 6 riportando, dettagliata per area di centrale, la stima del numero delle Unità Immobiliari che si intende raggiungere nel periodo di riferimento e il livello di approntamento delle stesse (inteso come distinzione tra numero di Unità Immobiliari "passed" in rete primaria e Unità Immobiliari "passed" in rete secondaria).

L'Organo di vigilanza si è comunque riservato di verificare che i miglioramenti apportati siano confermati nei successivi Programmi trimestrali, nonché di valutare le ulteriori iniziative che saranno poste in essere da Telecom Italia, monitorando l'evoluzione del contenuto dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso e rilevando periodicamente il livello di soddisfazione manifestato in proposito dagli Operatori alternativi.

IL PROGRAMMA DI TELECOM ITALIA DI SVILUPPO DELLA RETE IN FIBRA OTTICA

Il Gruppo di Impegni n.6 prevede la redazione dei Piani di Sviluppo della Rete NGAN (Next Generation Access Network) contenenti puntuali indicazioni circa la tipologia ed i siti di installazione. Tali documenti vengono aggiornati su base trimestrale sia in fase di previsione che in fase di consuntivazione delle opere effettuate. Al 31 dicembre 2010 risultavano effettuati interventi di posa nelle città di Milano, L'Aquila, Roma, Catania, Bari e Torino per un totale di 519.600 Unità Immobiliari dichiarate passed in rete primaria di cui 386.600 cablate anche in rete secondaria.

Nel corso del 2011 è prevista l'estensione della posa alle città di Bologna, Venezia, Genova e Napoli per un totale di ulteriori 370.000 Unità abitative cablate in rete primaria di cui 250.200 anche in rete secondaria.

I Piani di Sviluppo non si limitano ad indicare le città oggetto di intervento, ma forniscono anche le indicazioni circa le centrali interessate, il numero di Clienti potenzialmente raggiungibili dagli interventi e la percentuale indicativa delle unità immobiliari oggetto di collegamento.

Si riportano schematicamente di seguito i contenuti e le azioni condotte con riferimento alle Segnalazioni rilevanti degli Operatori alternativi.

Segnalazione N. S01/10: lacune informative nei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso di Telecom Italia;

Operatori segnalanti: BT, Fastweb, Vodafone e Wind

Oggetto della Segnalazione	Violazioni riscontrate dall'Organo di vigilanza	Misure adottate dall'Organo di vigilanza	Attività poste in essere da Telecom Italia
<p>Le Società denunciante lamentano una carenza informativa dei Piani tecnici per la Qualità della rete fissa di accesso (Gruppo di Impegni n. 5), segnalando in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> l'assenza di comunicazioni preventive di Telecom Italia agli OLO circa gli interventi operativi sulla rete di accesso, come accaduto in occasione della chiusura ai servizi bitstream di un numero consistente di centrali a causa di problemi di saturazione; la carenza informativa dei Piani annuali per quanto concerne la lista degli interventi pianificati o già realizzati, non fornendo essi l'indicazione puntuale delle attività per area di centrale ma esclusivamente i dati aggregati delle azioni previste per macro area territoriale. 	<p>L'Organo di vigilanza ha riscontrato un'inadeguatezza nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 5, per quanto attiene all'assenza nei Piani tecnici di una puntuale indicazione degli stati di saturazione delle centrali (porte su apparati DSLAM e relativa capacità trasmissiva), ai sensi dell'articolo 15, comma 2 del Regolamento.</p>	<p>Con le Determinazioni n. 12/2010 e n. 16/2010, l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia ad adottare opportuni rimedi atti a risolvere le carenze informative evidenziate nell'ambito degli interventi di desaturazione degli apparati DSLAM e di adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale.</p> <p>L'Organo di vigilanza ha inoltre raccomandato all'Azienda di predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione.</p> <p>L'Organo di vigilanza ha infine richiesto a Telecom Italia la pubblicazione di un piano operativo di dettaglio che possa consentire, entro tempi ragionevoli, il superamento delle problematiche relative alle chiusure riscontrate ad inizio 2010.</p>	<p>Telecom Italia ha realizzato un sistema di segnalazione di pre-allarme (c.d. "Semaforo Giallo") al fine di evidenziare agli OLO ed a Telecom Italia Retail le centrali per le quali sussiste un rischio di chiusura alle nuove utenze a causa della saturazione della risorsa ADSL (sia in termini di porte del DSLAM che in termini di capacità di banda di backhauling).</p> <p>Con riferimento alle chiusure delle centrali ai servizi bitstream, Telecom Italia ha fornito, nel corso di una apposita audizione, i piani operativi di rientro contenenti il dettaglio delle tempistiche per la realizzazione delle azioni necessarie al superamento delle criticità riscontrate.</p>

Segnalazione N. S02/10: lacune informative nei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso di Telecom Italia;

Operatori segnalanti: BT, Fastweb, Tiscali, Vodafone e Wind

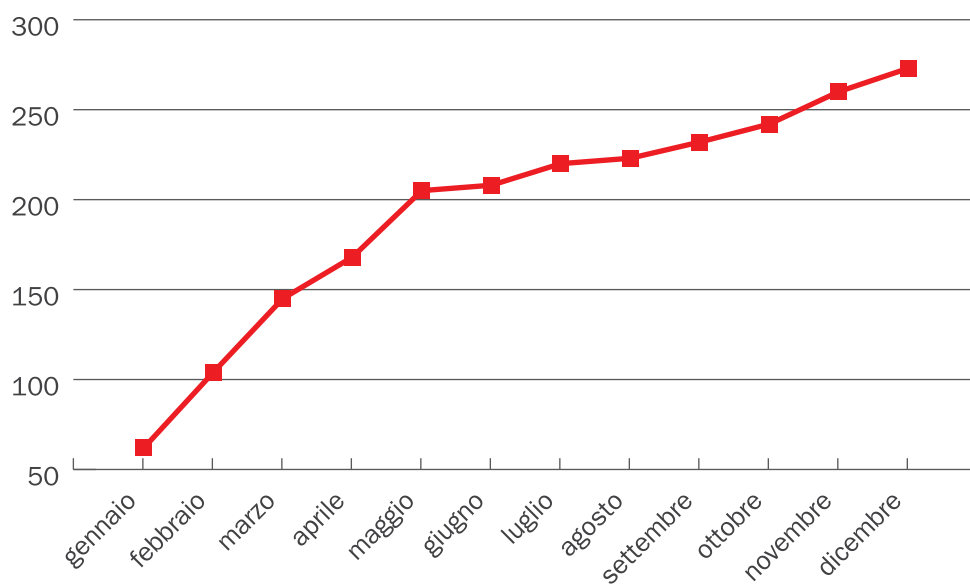
Oggetto della Segnalazione	Violazioni riscontrate dall'Organo di vigilanza	Misure adottate dall'Organo di vigilanza	Attività poste in essere da Telecom Italia
<p>Gli Operatori segnalanti denunciano presunte violazioni del Gruppo di Impegni n. 6, relativamente ai seguenti elementi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. discordanza tra le informazioni fornite da Telecom Italia alla stampa ed i dati contenuti nei Piani Tecnici relativamente al numero delle unità immobiliari interessate dal passaggio della fibra ottica;2. assenza di un'offerta wholesale di riferimento per servizi su fibra ottica NGA.	<p>L'Organo di vigilanza non ha riscontrato, in merito ai punti sollevati dagli OLO, violazioni formali degli Impegni.</p>	<p>L'Organo di vigilanza, al fine di migliorare il livello qualitativo delle informazioni fornite da Telecom Italia, con la Determinazione n. 13/2010, ha invitato la Società ad integrare i Programmi Trimestrali con i dettagli del numero di Unità Immobiliari - per area di centrale - che si intende raggiungere nel periodo di riferimento, sia in rete primaria che in rete secondaria.</p>	<p>Telecom Italia ha integrato, come richiesto dall'Organo di vigilanza, i Programmi Trimestrali con informazioni di dettaglio circa il numero delle Unità Immobiliari passed in primaria ed in secondaria per suddivisione territoriale ed i potenziali Clienti servibili per area di centrale.</p>

4.2. SEGNALAZIONI E RECLAMI NON RIENTRANTI NELLE COMPETENZE DELL'ORGANO DI VIGILANZA

L'Ufficio di vigilanza ha ricevuto, nel corso del 2010, 273 reclami in merito a disservizi e problematiche relative alla gestione dei rapporti commerciali con clienti di Telecom Italia e degli OLO ed in quanto tali non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza.

In osservanza a quanto stabilito dal Regolamento dell'Organo di vigilanza, tutti i predetti reclami sono stati inoltrati dall'Ufficio di vigilanza alle competenti funzioni interne di Telecom Italia, fornendo al contempo un tempestivo riscontro in merito ai clienti reclamanti.

Rispetto al 2009, il numero dei reclami di tale natura mostra un trend crescente, sebbene vada considerato come i 182 reclami dell'anno precedente afferivano ad un periodo di 9 mesi (aprile - dicembre). In effetti, il numero medio dei reclami al mese è rimasto sostanzialmente stabile, passando dai 20 del 2009 ai 23 del 2010.

Segnalazioni pervenute all'Ufficio di vigilanza

5

Azioni svolte
e principali risultati
conseguiti

È proseguita nel corso del 2010 l'attività di verifica dell'Organo di vigilanza circa l'effettivo rispetto, da parte di Telecom Italia, dei contenuti degli Impegni. L'Organo di vigilanza ha inoltre avviato una serie di interventi di approfondimento e di verifica su alcuni temi prioritari e di precipuo interesse per gli Operatori e per il mercato. Nelle pagine che seguono sono descritte le azioni svolte e i principali risultati conseguiti. Per ogni ulteriore e più dettagliato approfondimento si rinvia ai corrispondenti allegati alla presente relazione.

5.1. LA TRANSIZIONE VERSO IL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY E IL PROGETTO “ANALISI KO” (GRUPPO DI IMPEGNI N. 1)

Per quanto riguarda il **Gruppo di Impegni n. 1** (istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei Clienti wholesale), Telecom ha approntato nel corso del 2010 il segmento del Nuovo Processo per i servizi ULL e WLR; la fase di sperimentazione delle procedure che ha riguardato anche il segmento bitstream, già rilasciato al termine del 2009, ha visto la partecipazione, tra gli altri, dell'Operatore Tiscali e, su una limitata area geografica, dell'Operatore Fastweb. Al 31 dicembre 2010 avevano aderito, almeno in parte, al nuovo processo i 29 Operatori sotto elencati.

AZIENDA	DATA ADESIONE NPD	NOME SERVIZIO
INTERACTIVE NETWORK SRL	01/12/2009	Bitstream ATM
FONTEL S.P.A.	23/04/2010	Bitstream ATM
CONVERGENZE S.P.A.	23/04/2010	Bitstream ATM - ULL - WLR
TERRALINK S.R.L.	01/01/2010	Bitstream ATM
ABILENE NET SOLUTIONS S.R.L.	15/02/2010	Bitstream ATM
INTERPLANET S.R.L.	20/01/2010	Bitstream ATM
TWT S.P.A.	09/11/2010	Bitstream ATM - WLR
OMNINETWORK S.R.L.	15/12/2009	Bitstream ATM
RAIFFEISEN ONLINE SOC. COOP	15/12/2009	Bitstream ATM
EHINET SRL	12/04/2010	Bitstream ATM
RAISING UNIFIED NETWORK SPA	21/12/2009	Bitstream ATM
UTILITY LINE ITALIA SRL	01/01/2010	Bitstream ATM
UNO COMMUNICATIONS S.P.A.	21/06/2010	Bitstream ATM
FASTWEB S.P.A.	15/12/2010	Bitstream ATM
TELEMEDIA.NET SRL	22/02/2010	Bitstream ATM
IFINET SRL	03/11/2010	Bitstream ATM
INFRACOM ITALIA S.P.A.	01/01/2010	Bitstream ATM
EASYNET ITALIA SPA	22/03/2010	Bitstream ATM
CONSORZIO METROLINK	15/12/2009	Bitstream ATM
TISCALI ITALIA S.P.A.	27/09/2010	Bitstream ATM
CDLAN S.R.L.	01/01/2010	Bitstream ATM
SKYWEBTV SRL	01/04/2010	Bitstream ATM
TRIVENET SPA	30/06/2010	Bitstream ATM
ITELSI S.R.L.	11/06/2010	Bitstream ATM
INTERNET ONE S.R.L.	01/12/2009	Bitstream ATM
DIGITEL ITALIA S.P.A.	21/05/2010	ULL
EUTELIA S.P.A.	11/05/2010	WLR
S.P.E. S.A.S.	11/10/2010	Bitstream ATM
ACTIVE NETWORK S.P.A.	05/11/2010	Bitstream ATM

Nel 2011 è prevista l'adesione al Nuovo Processo di Delivery da parte dei restanti principali Operatori alternativi.

Attività dell'Organo di vigilanza

Nel corso del 2009 l'Operatore Fastweb aveva indirizzato all'Organo di vigilanza la segnalazione n. S01/09, lamentando un elevato tasso di scarto degli Ordinativi di Lavoro di attivazione sottoposti a Telecom Italia. Dopo una serie di incontri dell'Organo di vigilanza con Fastweb e con Telecom Italia, quest'ultima aveva deciso di estendere a livello nazionale, per tutti gli Operatori, un sistema di scambio di informazioni (c.d. SWAP) finalizzato al contenimento di quegli scarti che derivano da difficoltà di contatto e di fissazione di appuntamenti con l'utente finale. L'estensione è divenuta operativa per tutti gli Operatori e per tutto il territorio nazionale dal mese di settembre 2009.

A seguito di questa vicenda, l'Organo di vigilanza ha ritenuto necessario migliorare la comprensione delle cause di scarto del processo di delivery che Telecom Italia utilizzerà fino al completamento della transizione al Nuovo Processo di Delivery e, a tal fine, ha avviato nell'aprile del 2010 il "Progetto analisi KO". Il Progetto ha analizzato tutti gli Ordinativi di cui è iniziata la lavorazione nel periodo compreso tra gennaio 2009 e giugno 2010. Dalla ricostruzione dettagliata delle attuali dinamiche di interazione tra gli Operatori alternativi e Telecom Italia nelle fasi in cui i primi chiedono l'attivazione di un servizio (su linea non attiva o su un'utenza Telecom Italia) sono derivate indicazioni su possibili interventi urgenti che potrebbero consentire già oggi di soddisfare con maggiore celerità le esigenze dei clienti finali. Si potrà inoltre verificare preventivamente l'idoneità del nuovo processo ad eliminare i malfunzionamenti oggi riscontrati. I risultati rappresentano, infine, riferimenti utili per i confronti che saranno effettuati allo scopo di valutare i benefici derivanti dall'introduzione del Nuovo Processo di Delivery, una volta che esso sia entrato a regime.

Nello specifico, il Progetto si è prefissato i seguenti obiettivi:

- 1.** individuare le effettive richieste di impianti da parte dei Clienti finali degli Operatori alternativi (Richieste elementari) ed i correlati Ordinativi di Lavoro (che possono essere in numero maggiore, per la necessità di riavviarle o reitarle dopo uno scarto);
- 2.** analizzare le cause all'origine degli scarti degli Ordinativi di Lavoro (KO);
- 3.** classificare i KO distinguendo quelli che determinano lo scarto definitivo di un Ordine per impossibilità di lavorazione da parte di Telecom Italia (una volta che questa abbia ottenuto tutte le informazioni necessarie per la lavorazione), e fatta salva la possibilità di reitarlo, e le situazioni in cui il KO è causato da informazioni scorrette o incomplete e la Richiesta viene tipicamente riavviata da un nuovo Ordine di Lavorazione;
- 4.** permettere una analisi delle prestazioni del processo di delivery dal punto di vista del Cliente finale che richiede l'attivazione di un servizio;
- 5.** individuare le cause elementari di scarto che maggiormente contribuiscono all'introduzione di ritardi sul processo.

Grazie alla collaborazione dell'Operatore Tiscali, si è potuto verificare che gli algoritmi di ricostruzione delle catene di Ordini di lavorazione afferenti alla stessa richiesta elementare non introducono errori tali da invalidare le analisi effettuate.

Gli indicatori di prestazione ricostruiti (che vengono analizzati in maggiore dettaglio nell'Allegato Tecnico II) presentano nel periodo sensibili oscillazioni; esse dipendono, in particolare, dalla diversa incidenza nel tempo delle richieste di linee non attive, che sono caratterizzate da un tasso di successo inferiore. Non emergono trend definiti, se non nella riduzione della durata del processo per le richieste elementari servite con più di un Ordine di lavorazione e nella riduzione dei KO derivanti dalla carenza di risorse di rete, a cui ha particolarmente puntato il management aziendale. Sembra lievemente peggiorata la percentuale delle richieste elementari soddisfatte: confrontando la media del trimestre febbraio-aprile 2010 con il corrispondente trimestre del 2009 essa passa da circa il 77% a circa il 75% per i servizi bitstream e da circa l'82% a circa l'80% per i servizi ULL. Tale fenomeno, limitatamente al mercato bitstream, è in parte spiegabile con l'aumento degli scarti per servizi ADSL già attivi con altro Operatore: le richieste erroneamente qualificate come "Ordini di attivazione" in luogo di "Ordini di migrazione", vengono computate nell'analisi del processo di attivazione come scarti finali, mentre in molti casi, a seguito delle correzioni, trovano effettivo compimento. La percentuale di tali scarti è in crescita ed è sintomatica di una maggiore concorrenza sviluppata tra Operatori.

È molto forte la differenza nei tempi di risposta tra le richieste che vengono definite, in senso positivo o negativo, con il primo Ordine di lavorazione e quelle, circa il 20%, che richiedono due o più Ordini. Nel secondo caso un tempo non trascurabile trascorre prima che l'Operatore alternativo, ricevuto un KO, riemetta un Ordinativo.

Anche per la lunghezza dei tempi di risposta, va a buon fine solo una frazione trascurabile (circa il 2% delle richieste originarie complessive) degli Ordini reiterati dopo un KO di rete (risorse di rete indisponibili) o dopo un KO Cliente (utente finale non rintracciato, non disponibile all'intervento per cause varie, o non più interessato).

D'altra parte, una frazione non trascurabile delle richieste elementari che richiedono più Ordinativi di Lavoro non sono Ordini reiterati, ma richieste riavviate dagli Operatori alternativi dopo che Telecom Italia Wholesale, prima ancora della presa in carico dell'Ordine da parte di Open Access, ha riscontrato irregolarità formali o carenze informative che hanno comportato uno scarto. Il complesso di queste cause di fallimento incide, con ampie oscillazioni, per circa il 10% sul complesso delle richieste originarie e, quindi, per quasi la metà sul complesso degli scarti.

Il Progetto ha messo in evidenza come già sia in atto una generale riduzione dei tempi di attivazione delle richieste caratterizzate da più ordini di lavorazione. L'analisi delle richieste del cliente finale, intese come unica entità oggetto di studio, ha permesso di mettere in evidenza ed in ordine di rilevanza alcuni fenomeni che, se risolti, porteranno ad un ulteriore miglioramento dei tempi complessivi di attivazione dei servizi SPM. Tali fenomeni sono ovviamente riconducibili a processi di gestione e di organizzazione sia di Telecom Italia che degli Operatori alternativi; l'attività svolta ha permesso all'Organo di vigilanza di formulare raccomandazioni a Telecom Italia allo scopo di migliorare alcune dinamiche di processo, contribuendo in tal senso ad aumentarne l'efficienza complessiva; ulteriore impulso è auspicabile sia dato anche dagli Operatori alternativi con il miglioramento delle prestazioni di loro competenza e con la conseguente ulteriore riduzione dei tempi di attivazione dei servizi, a vantaggio dei clienti finali e del mercato nel suo complesso.

È inoltre importante sottolineare che molti indicatori individuati nell'ambito del progetto manterranno il loro valore anche nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery: alla luce di ciò, si è ritenuto di poter sin da subito

approfondire le problematiche sottese alle componenti di processo che resteranno di fatto immutate nel corso del 2011, riservando la valutazione di nuovi strumenti, quali la rinnovata Policy di Contatto o la c.d. "Coda Unica", ad un ulteriore approfondimento nel momento in cui gli Ordinativi di Lavoro saranno instradati in numero significativo sulle nuove procedure. Si sottolinea come le Raccomandazioni dell'Organo di vigilanza sulle componenti invariati del processo di delivery, siano relative all'introduzione di miglioramenti circa i controlli formali, le verifiche gestionali e tecniche degli Ordinativi di Lavoro. Tali Raccomandazioni interessano prevalentemente i sistemi gestiti da Telecom Italia Wholesale, restando la nuova Policy di Contatto e la Coda Unica di precipua attuazione delle strutture operative di Open Access.

Un ulteriore sviluppo di questa indagine si concretizzerà nel corso del 2011 e riguarderà le prestazioni riservate da Open Access alle divisioni Retail di Telecom Italia. Ciò consentirà l'effettuazione di confronti tra le prestazioni end-to-end nella fornitura di servizi di attivazione e di migrazione. Auspicabilmente ne verrà rafforzata la fiducia del mercato, sull'indipendenza di Open Access e la sua capacità di assicurare il rispetto del principio di parità di trattamento, secondo gli obiettivi sottesi agli Impegni.

5.2. INTERVENTI VOLTI A MIGLIORARE IL COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DI TELECOM ITALIA (GRUPPO DI IMPEGNI N. 2)

Gli interventi dell'Organo di vigilanza avviati in ottemperanza a quanto previsto dal **Gruppo di Impegni n. 2** (istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale) sono stati finalizzati al perseguimento di una maggiore trasparenza informativa verso gli Operatori alternativi ed alla introduzione di maggiori garanzie di parità di trattamento: in questa ottica vanno lette le modifiche apportate nel gennaio 2010 al Codice Comportamentale e la "Procedura per la richiesta dei dati per finalità di azione e tutela giurisdizionale degli OLO".

Attività dell'Organo di vigilanza

Con riferimento al primo punto, il tema della integrazione del Codice Comportamentale era stato oggetto di approfondimenti da parte dell'Organo di vigilanza che - nell'ambito del procedimento "S02/09- Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione" - ne aveva richiesto una modifica, ravvisandovi talune lacune contenutistiche tali da compromettere le garanzie di trasparenza e di parità di trattamento in favore degli Operatori alternativi. Telecom Italia, accogliendo i suggerimenti dell'Organo di vigilanza, ha pertanto integrato il Codice Comportamentale inserendovi il divieto espresso per le funzioni "Legale" e "Regolamentare" di divulgare alle funzioni commerciali i dati riservati acquisiti da Wholesale, al fine di garantire un'effettiva parità di trattamento interna-esterna con gli Operatori alternativi, in relazione all'accesso alle informazioni.

Con riferimento al secondo punto, l'Organo di vigilanza aveva invitato l'Azienda a porre in essere taluni correttivi e, in particolare, a formulare una proposta finalizzata ad individuare criteri, modalità e tempi di evasione delle eventuali richieste, da parte degli Operatori alternativi, di accesso ai dati e alle informazioni che risultano

nella disponibilità della funzione Wholesale per finalità di azione e tutela giurisdizionale. Facendo seguito a tale richiesta, Telecom Italia ha definito la procedura di accesso degli Operatori alternativi ai dati in possesso della Funzione Wholesale, per le finalità sopra indicate, recependo, peraltro, le osservazioni dell'Organo di vigilanza con particolare riferimento alla esplicitazione del principio di parità di trattamento interna-esterna in relazione alla procedura, alla relativa tempistica ed ai costi applicati, a fronte delle richieste di accesso avanzate sia dalle funzioni interne di Telecom Italia che dagli Operatori alternativi.

Nel mese di febbraio 2010 sono stati acquisiti da Telecom Italia gli esiti della seconda rilevazione, riferita all'anno 2009, della soddisfazione degli OLO che acquistano dall'Operatore dominante servizi SPM: tale rilevazione ha permesso di acquisire elementi informativi e di individuare le aree più critiche che necessitano di ulteriori interventi migliorativi. Alla fine del mese di settembre 2010, Telecom Italia ha dato avvio alla seconda rilevazione del grado di soddisfazione i cui risultati sono stati resi noti ad inizio 2011: essa ha evidenziato un miglioramento della soddisfazione espressa dagli Operatori alternativi in merito ai servizi offerti da Telecom Italia Wholesale. In particolare, il giudizio complessivo "di impatto" è passato dai 6,1 e 6,8 rispettivamente della prima e della seconda rilevazione del 2009 al 7,0 del 2010.

L'Organo di vigilanza ha poi richiesto a Telecom Italia un approfondimento per quanto concerne i criteri di definizione degli MBO 2010 e la loro coerenza con gli Impegni, intendendo con ciò perseguire il fine di rendere il più possibile correlata al contenuto degli Impegni la struttura degli MBO, ferma restando l'insindacabilità delle valutazioni che Telecom Italia esprimerà circa il raggiungimento o meno degli obiettivi sottesi. A tale proposito, richiamando le sue precedenti raccomandazioni tese a rendere più chiara e maggiormente incisiva per alcuni aspetti l'articolazione degli obiettivi per il management, l'Organo di vigilanza ha rivolto un invito ad inserire, tra gli obiettivi per il management di Open Access, anche quello correlato alla riduzione del fenomeno dei cosiddetti "KO rete" e "KO cliente", sia con riferimento alla clientela Retail che Wholesale. Nell'ambito degli MBO 2010 sono stati previsti anche obiettivi attinenti alla "parità di trattamento retail-OLO" e alla "qualità end to end - SLA provisioning e assurance" che rappresentano il vero tratto di novità sulla materia, atteso che per la prima volta si associa in maniera diretta il sistema di incentivazione manageriale alle finalità che si intende realizzare attraverso gli Impegni. L'Organo di vigilanza ha tratto dal confronto tra gli MBO 2009 e 2010 utili indicazioni che consentiranno di meglio valutare gli obiettivi per il *management* che Telecom Italia definirà per il 2011.

Con specifico riguardo alle attività di formazione destinate ai dipendenti, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno testare l'efficacia degli strumenti di formazione utilizzati attraverso un coinvolgimento diretto dei destinatari della formazione medesima, per poter esprimere una valutazione complessiva circa l'efficacia dei corsi formativi realizzati. A tale scopo, l'Organo di vigilanza ha mostrato apprezzamento per la disponibilità mostrata da Telecom Italia nel porre in essere iniziative ulteriori rispetto a quelle già realizzate nel corso del 2009, finalizzate specificamente a verificare "sul campo" il livello di apprendimento e di conoscenza dei contenuti del Codice Comportamentale da parte dei dipendenti, i quali sono anche stati chiamati ad esprimere proprie valutazioni e pareri. Le attività di verifica intraprese dall'Organo di vigilanza sono contenute nel documento recante "*Verifica degli adempimenti di Telecom Italia in relazione al Gruppo di Impegni n. 2*" approvato con la Determinazione n. 17/2010 del 28 settembre 2010. Telecom Italia ha inoltre realizzato moduli integrativi del corso di formazione destinato ai dipendenti di Open Access, fruibili in modalità e-learning, mirati a meglio evidenziare i comportamenti cui devono attenersi i destinatari.

5.3. IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE (GRUPPI DI IMPEGNI NN. 3 E 4)

In merito al **Gruppo di Impegni n. 3** (*istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM*) ed al **Gruppo di Impegni n. 4** (*garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio*), in parallelo con i progressivi rilasci degli indicatori condivisi con gli OLO nei tavoli tecnici del 2009, l'Organo di vigilanza aveva manifestato l'esigenza di garantire la correttezza dei dati generati dal sistema di monitoraggio di Telecom Italia. In risposta alle richieste dell'Organo di vigilanza, nel 2010 l'Azienda ha avviato, in collaborazione con l'Università degli Studi di Catania, un progetto finalizzato alla validazione del sistema di monitoraggio. I lavori svolti hanno riguardato le fasi di progettazione e di realizzazione della base dati di riferimento (c.d. "datawarehouse"), del sistema di controllo degli accessi e la definizione del modello statistico di campionamento dei dati: la fase di certificazione è partita nel 2011 con il coinvolgimento dell'Ufficio di vigilanza anche attraverso controlli a campione.

Nel corso del 2010, come previsto dal Gruppo di Impegni n. 4, Telecom Italia ha inviato all'Organo di vigilanza i Rapporti Mensili e Trimestrali nonché il Rapporto Annuale in osservanza di quanto previsto dal citato Gruppo di Impegni. Anche i dati dell'ultimo anno forniti dall'Azienda confermerebbero la tendenza evolutiva già emersa nel 2009 che vede i clienti OLO godere di risultati migliori rispetto a quelli di Telecom Italia.

Attività dell'Organo di vigilanza

Nel corso del 2009 nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3, Telecom Italia ha proposto un insieme di indicatori secondo quanto specificato nella lettera di Impegni e successivamente ha avviato una serie di incontri con gli Operatori alternativi al fine di integrare il sistema con ulteriori indicatori aggiuntivi condivisi. Scopo degli indicatori è la fornitura al mercato di una misura trasparente, precisa ed affidabile dei risultati operativi di Open Access, in modo da rendere possibile il confronto di ogni eventuale differenza di comportamento agito nei confronti delle divisioni Retail di Telecom Italia e degli Operatori alternativi.

Una volta definito l'insieme di indicatori condivisi tra le parti e che descrivono in maniera significativa l'andamento qualitativo dei processi di lavorazione di Open Access, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno chiedere a Telecom Italia di offrire al mercato le opportune garanzie di veridicità e affidabilità dei dati e della rilevazione degli indicatori. Ciò dovrebbe consentire, infatti, agli Operatori alternativi, e di conseguenza al mercato di riferimento, di disporre di informazioni qualitativamente migliori sotto il profilo della loro affidabilità circa la qualità del servizio offerto e la reale valutazione del grado di parità di trattamento resa da Open Access nella fornitura dei servizi SPM. In proposito, atteso che l'affidabilità dei dati rilevati deriva essenzialmente dalla confidenza che questi siano il più possibile esenti da errori e conformi alla realtà, si è avvertita la necessità che Telecom Italia definisse e ponesse in essere un meccanismo di certificazione delle informazioni e dei dati resi all'Organo di vigilanza in ottemperanza agli Impegni.

Sulla base di queste considerazioni, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 6/2009 ha chiesto a Telecom Italia di accogliere il maggior numero possibile di richieste di realizzazione di nuovi indicatori (fatto poi verificatosi nel corso dei citati incontri Telecom Italia - OLO conclusi a luglio 2009), e di valutare la possibilità di predisporre un meccanismo di certificazione degli indicatori stessi al fine di disporre di dati garantiti.

Telecom Italia ha accolto le richieste ed in riferimento all'attività di certificazione, ha avviato lo studio e la successiva realizzazione di un "datawarehouse" contenente i dati elementari necessari per il calcolo degli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni. In tale attività l'Azienda è stata coadiuvata dall'Università degli Studi di Catania in qualità di Ente Certificatore.

In particolare, il progetto di certificazione è stato sviluppato nel corso dell'anno 2010 con la verifica costante dello stato di avanzamento dei lavori da parte dell'Organo di vigilanza; i risultati hanno condotto alla validazione dell'architettura informatica in cui sono custoditi i dati ed all'approntamento degli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori.

I dati saranno infatti archiviati su un database "protetto" (il citato "datawarehouse") che garantisca la non modificabilità dei dati in esso contenuti e consenta la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività su di esso svolte. Gli indicatori oggetto della certificazione sono quelli definiti nell'ambito del "Sistema di monitoraggio della parità di trattamento", attivo da settembre 2009, che misura il livello di qualità offerto e la parità di trattamento interna-esterna resa da Open Access nella fornitura dei servizi SPM, e sono in massima parte riconducibili ai processi di *delivery* (indicatori appartenenti alla classe denominata KP1) e ai processi di *assurance* (indicatori appartenenti alla classe denominata KP2).

L'Organo di vigilanza si è riservato, inoltre, di effettuare le opportune verifiche sulla correttezza dei dati elementari e, grazie allo sviluppo di un modello statistico, sarà possibile nel corso del 2011 avviare detta verifica attraverso un esame effettuato su un campione statisticamente significativo; oltre a ciò, grazie al sistema di controlli messo a punto, sarà possibile procedere a puntuali verifiche di dettaglio per ogni segnalazione che gli Operatori alternativi vorranno sottoporre all'attenzione dell'Organo di vigilanza.

Con riferimento ai dati di consuntivo riferiti all'anno 2010 e relativi agli indicatori individuati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 3, emerge un sostanziale miglioramento in valori assoluti rispetto ai valori di inizio periodo. È da rimarcare come le differenze tra i valori consuntivati per i clienti Retail di Telecom Italia e i clienti degli Operatori alternativi siano minime e con piccole fluttuazioni mensili. In molti casi risulta un miglior trattamento riservato ai clienti degli OLO anche in ragione del fatto che questi godono di migliori Service Level Agreements (SLA) contrattuali. Nel corso dell'anno, in coerenza con quanto pianificato in precedenza, sono stati rilasciati alcuni indicatori integrativi (percentuale Trouble Tickets ripetuti entro 30 giorni per i servizi di fonia, ADSL e SHDSL - collegamenti simmetrici). Gli indicatori relativi alla misurazione dei tempi di giacenza e al numero degli Ordinatori di Lavoro, per quanto afferisce al Nuovo Processo di Delivery, sono stati rilasciati come previsto nel corso dell'anno, ma non hanno assunto valori significativi, a causa dell'esiguo numero di ordinativi trattati.

5.4. LA QUALITÀ DELLA RETE DI ACCESSO (GRUPPO DI IMPEGNI N. 5)

Avanzamenti ed attività dell'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza ha condotto una serie di approfondimenti per verificare la congruità dei Piani tecnici con le richieste e le raccomandazioni formulate a Telecom Italia in esito al procedimento istruttorio relativo alla segnalazione degli Operatori alternativi n. S01/10. Sul **Gruppo di Impegni n. 5** (*garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso*) sono state inoltre effettuate alcune analisi che non si sono limitate alla verifica del rispetto formale degli Impegni assunti, ma hanno anche mirato ad evidenziare lo stato effettivo di avanzamento della qualità della rete fissa di accesso.

In osservanza a quanto disposto dalla Determinazione dell'Organo di vigilanza n. 16/2010, a seguito della chiusura di circa 500 centrali al servizio Bitstream a causa di problemi di saturazione, Telecom Italia ha istituito, un meccanismo di preallarme finalizzato alla segnalazione delle centrali prossime alla saturazione.

La segnalazione di preallerta, denominata "semaforo giallo", è comunicata mensilmente agli Operatori alternativi, oltre ad essere presente sul portale Wholesale di Telecom Italia, e indica che la centrale oggetto della segnalazione potrebbe diventare "satura", senza interventi, entro un periodo di tre mesi.

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 preallerta, al fine sia di verificare la congruità con quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali sia di valutare l'efficacia del sistema di segnalazione di preallarme stesso. Il database è aggiornato, con frequenza settimanale, tramite un'estrazione operata direttamente dal portale Wholesale di Telecom Italia. Il sistema di monitoraggio ha consentito all'Ufficio di vigilanza di verificare come la quasi totalità delle centrali servite da DSLAM 7 Mbit/s dichiarate sature nel periodo di messa in esercizio del sistema di preallerta nel 2010 (luglio - dicembre) sia transitata attraverso lo stato di "semaforo giallo", (110 centrali su 117), con un tempo di permanenza tendenziale media nello stato di preallerta che al 31 dicembre 2010 risultava pari a circa 9 mesi, in diminuzione rispetto a quanto riscontrato al 30 luglio 2010 (- 3 mesi). Dal monitoraggio è emersa anche la conferma della riduzione significativa, nello stesso periodo, del numero delle centrali con DSLAM 7 Mbit/s saturi (- 41%) a fronte di un contenuto incremento delle centrali della stessa tipologia dichiarate in "semaforo giallo" (+16%).

Su sollecitazione dell'Organo di vigilanza è stato rivisto il Piano Tecnico annuale 2010 per la Qualità della Rete Fissa d'Accesso che nella sua versione originaria prevedeva, per i servizi bitstream asimmetrici, un totale di 381 interventi di desaturazione. A seguito di tale richiesta di revisione, Telecom Italia ha stabilito di variare con un significativo rialzo le cifre del piano d'azione. Nell'ultima versione del piano previsionale, risalente a settembre 2010, gli interventi previsti nell'anno sono stati portati a 1.887, con un incremento del 395%, consentendo di ridurre il numero delle centrali con DSLAM 7 Mbit/s saturi largamente al di sotto dei valori previsti dai Piani tecnici originali (-22%).

Nel corso del 2010, inoltre, numerose sono state le richieste di informazione formulate dall'Organo di vigilanza a Telecom Italia, finalizzate a incrementare la qualità informativa del contenuto e la trasparenza dei Piani tecnici: in particolare, sono state richieste maggiori indicazioni di dettaglio circa gli impianti "bonificati" nell'ambito del

progetto “on-going”, ed è stata raccomandata a Telecom Italia la predisposizione di una serie di indicatori che consentano un monitoraggio efficace della qualità delle rete e del processo di assurance.

Quale riferimento per il controllo della qualità della rete, è stato confermato l'indicatore sintetico che consente di apprezzare l'andamento del numero di aree di centrale che su base trimestrale non raggiungono l'obiettivo del Tasso di Guasto programmato per l'anno in corso (per il 2010 tale obiettivo era fissato al 12,9% per la fonia e al 20% per i servizi ADSL). Il monitoraggio effettuato dall'Ufficio di vigilanza ha consentito di evidenziare che, sugli impianti di sola fonia, le centrali che hanno totalizzato un numero di disservizi oltre il tasso di guasto programmato sono passate da 1.445 (valore di uscita del 2009) a 1.169 in avanzamento a dicembre 2010, con una contrazione media del 19,1%. Il miglioramento è stato più incisivo sugli impianti dotati anche di installazioni ADSL: da 182 impianti oltre il tasso programmato del 2009, si è passati ai 44 registrati a dicembre 2010.

Il monitoraggio effettuato dall'Ufficio di vigilanza ha consentito anche di evidenziare come in termini di qualità della rete permangano ancora delle differenze significative tra le diverse realtà regionali, nonostante il miglioramento dei livelli qualitativi rispetto al 2009 riscontrato in tutte le aree territoriali. In particolare, l'analisi effettuata a livello territoriale sui dati del 2010 ancora in via di consolidamento, mostra che, alla data del 31/12/2010, sei regioni (Lazio, Sardegna, Campania, Toscana, Calabria e Sicilia) presentavano un tasso di guasto superiore al valore medio nazionale registrato nel 2010 per i servizi di fonia. Per tutte le regioni si evidenzia una diminuzione del tasso di guasto, ad eccezione del Veneto, della Campania e della Calabria, per le quali risulta un incremento comunque inferiore allo 0,5%. Al fine di evidenziare in maniera più significativa il livello qualitativo della rete nella sua articolazione geografica e in relazione alla distribuzione della clientela, l'Organo di vigilanza ha introdotto un apposito indicatore costituito dalla percentuale della clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato. Tale indicatore, per una certa area geografica, è ottenuto dall'espressione, in termini percentuali, del rapporto tra il numero complessivo di clienti attestati a centrali che superano il tasso di guasto programmato e il numero complessivo di clientela servita. Dal confronto con i dati registrati nel 2009, pur considerando che i dati relativi al 2010 sono ancora in via di consolidamento, si evidenzia che il suddetto indicatore, calcolato per i servizi di fonia, ha subito una flessione del 7% a livello nazionale, ma la riduzione dei valori si presenta in maniera variamente differenziata su scala geografica. In particolare, l'AOA Nord Ovest e l'AOA Nord Est hanno registrato una diminuzione, rispettivamente, del 7,9% e dello 0,1% rispetto al 2009, e la percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto si attesta a fine 2010 al di sotto del 10%, mentre l'AOA Centro e l'AOA Sud, nonostante diminuzioni dell'indicatore pari al 15,3% e al 5,4% rispetto al 2009, presentano ancora percentuali piuttosto elevate (34,2% l'AOA Centro e 60,8% l'AOA Sud). Le disomogeneità dei valori degli indicatori di qualità della rete d'accesso riscontrate a livello territoriale hanno indotto l'Organo di vigilanza a raccomandare a Telecom Italia di rafforzare le azioni già in essere volte a determinare, in questo ambito, una maggiore uniformità su scala geografica, conforme ai migliori livelli qualitativi (Determinazione n. 20/2010).

Infine, l'Organo di vigilanza ha potuto riscontrare che tutti i progetti contenuti nei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso hanno chiuso il 2010 con risultati a consuntivo in linea con gli obiettivi dichiarati.

5.5 LO SVILUPPO DELLA RETE DI ACCESSO (GRUPPO DI IMPEGNI N. 6)

Avanzamenti ed attività dell'Organo di vigilanza

Anche le attività avviate nel corso dell'anno sul **Gruppo di Impegni n. 6** (*garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso*) non si sono limitate alla verifica del rispetto formale degli Impegni assunti: infatti, in aggiunta alle analisi dei rapporti periodici di avanzamento sullo sviluppo della rete fissa di accesso, l'Organo di vigilanza ha condotto una serie di analisi e di approfondimenti per verificare la congruità dei Piani tecnici con le disposizioni di cui alle Determinazioni ed alle Raccomandazioni formulate in esito al procedimento istruttorio relativo alla segnalazione degli Operatori alternativi n. S02/10.

L'Organo di vigilanza è intervenuto, infatti, con la Determinazione n. 13/2010 del 7 luglio 2010 per invitare Telecom Italia ad apportare alcune migliorie alla documentazione prevista dal Gruppo di Impegni n. 6 per lo sviluppo della rete NGAN, al fine di assicurare una maggiore chiarezza delle informazioni in essa contenute. Telecom Italia ha risposto alle sollecitazioni dell'Organo di vigilanza nello stesso mese di luglio, integrando con ulteriori informazioni la reportistica relativa allo sviluppo della Rete di Accesso di Nuova Generazione.

In particolare, sono state aggiunte nei piani trimestrali le informazioni dettagliate a livello di area di centrale relative alle Unità Immobiliari potenzialmente raggiungibili e alle Unità Immobiliari collegate nel trimestre, distinguendo tra Unità Immobiliari c.d. "passed" in primaria e Unità Immobiliari "passed" in secondaria.

Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN fornito da Telecom Italia prevedeva, nella sua versione iniziale (dicembre 2009), di arrivare ad avere in consistenza al 2012 2.500.000 Unità Immobiliari "passed" in primaria, di cui 953.000 "passed" anche in secondaria, distribuiti su 154 aree di centrale, in 18 comuni. Nelle successive due versioni del piano, pubblicate da Telecom Italia a giugno e settembre 2010, si è previsto di arrivare al 2012 con 1.300.000 Unità Immobiliari "passed" in primaria, di cui 932.500 "passed" anche in secondaria, distribuiti su 81 aree di centrale, in 14 comuni, con un notevole ridimensionamento degli obiettivi rispetto al piano originario.

Il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l'anno 2010 prevedeva, nella sua versione iniziale (dicembre 2009), lo sviluppo su ulteriori 19 aree di centrale (10 nel comune di Milano, 4 nel comune di Roma e 5 in due o tre comuni da definire successivamente). Nella versione del Piano pubblicata a giugno, le nuove aree di centrale interessate ai lavori nel 2010 erano scese a 17 (10 nel comune di Milano, 4 nel comune di Roma, 2 aree da individuare nel secondo semestre e un'area di centrale non metropolitana da definire ai soli fini della sperimentazione). La revisione dei programmi per lo sviluppo della rete NGAN ha indotto Telecom Italia a pubblicare nel mese di settembre 2010 una terza edizione del "Piano Tecnico Pluriennale per lo sviluppo della Rete Fissa di Accesso" contenente la previsione di realizzare un totale di 320.000 Unità immobiliari "passed" in primaria e 187.000 Unità immobiliari "passed" in secondaria, attraverso lo sviluppo di attività incidenti su ulteriori 25 aree di centrale, di cui 11 nel comune di Milano, 8 nel comune di Roma, 2 nel comune di Catania, 2 nel comune di Torino, una nel comune di Bari e un'ulteriore area di centrale non metropolitana da individuare per i soli fini di sperimentazione tecnica. I risultati delle realizzazioni effettuate nel 2010 evidenziano, sia in termini di unità

immobiliari “passed” in primaria che di unità immobiliari “passed” in secondaria, una corrispondenza con gli obiettivi fissati a livello nazionale dal programma di ultima definizione, ridimensionato rispetto a quello iniziale. Per quanto riguarda la ripartizione geografica degli interventi realizzati, occorre notare alcune differenze rispetto al programma annuale che consistono essenzialmente nel mancato avvio degli sviluppi di rete su Bari e in un notevole ridimensionamento delle unità immobiliari “passed” in primaria sull’area di Torino, compensato da un marcato incremento delle stesse unità immobiliari sull’area di Catania.

Lo sviluppo della rete broadband, finalizzato alla riduzione del “digital divide”, ha portato nel corso del 2010 alla estensione della copertura a 126 comuni con la fornitura di servizi a 7 Mbit/s e ad altri 327 comuni con la fornitura di servizi a 20 Mbit/s. I dati registrati a consuntivo evidenziano un numero di centrali coperte inferiore a quanto previsto nella versione di Piano tecnico pubblicata a settembre sia in relazione ai servizi a 7 Mbit/s (- 11%) sia per ciò che attiene i servizi a 20Mbit/s (-15%). Telecom Italia ha dichiarato che lo scarto negativo rispetto agli obiettivi fissati a settembre, che si riscontra anche in termini di numero di nuovi comuni coperti (-16% per i servizi 7 Mbit/s e - 9% per i servizi 20 Mbit/s), è dovuto principalmente ad alcuni ritardi nella fornitura dei collegamenti in fibra ottica da parte della società Infratel, registrati nell’ultimo trimestre dell’anno. Tali ritardi hanno infatti comportato lo spostamento di alcune date di attivazione al primo trimestre 2011. I risultati conseguiti a consuntivo per la copertura dei servizi a 20 Mbit/s sono comunque ampiamente superiori agli obiettivi posti nella prima versione dei Piani tecnici pubblicata nel mese di dicembre 2009.

È importante sottolineare che un comune si considera coperto dal servizio quando la sua copertura lorda è maggiore o uguale al 70%. Infine, il piano di sviluppo della rete in rame per servire nuove lottizzazioni si è concluso nel 2010 con circa 121.000 nuove Unità abitative collegate, che rappresenta un livello superiore agli obiettivi fissati a programma (+11,3%).

5.6. GLI ALTRI GRUPPI DI IMPEGNI

Per quanto concerne il **Gruppo di Impegni n. 8** (*integrazione della contabilità regolatoria di Telecom e determinazione dei transfer charge*), Telecom Italia ha trasmesso nel 2009 all’Autorità, secondo le scadenze previste, la documentazione contenente la proposta di modelli per l’integrazione della contabilità regolatoria aziendale e per la determinazione dei transfer charge. In particolare, l’Autorità ha avviato, nell’ambito del citato Gruppo di Impegni, un tavolo di lavoro congiunto con Telecom Italia, finalizzato all’acquisizione di ulteriori elementi informativi, all’analisi e allo studio dei medesimi, e ad un confronto volto sia al consolidamento dell’approccio metodologico sia alla definizione dei suoi aspetti applicativi. Tale tavolo, avviato nel mese di febbraio 2010, si è protratto per tutto il corso dell’anno appena concluso. Con la recente pubblicazione della Delibera n. 2/11/CONS, l’Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la definizione delle Linee Guida per l’applicazione dei nuovi modelli di riferimento di Contabilità Regolatoria. La definizione puntuale delle modalità attuative e dei contenuti di carattere sia tecnico che economico dei modelli di cui sopra, da recepire all’interno dei contratti

di servizio, è condizione necessaria per assicurare la dovuta visibilità degli scambi economici tra le funzioni interne di Telecom Italia e, di conseguenza, andare incontro alle esigenze di trasparenza richieste dagli Operatori alternativi.

Per quanto attiene alle tematiche trattate nel **Gruppo di Impegni n. 9** (*misure relative alle reti di accesso di nuova generazione*), è stato avviato nel 2010 il c.d. “Tavolo Romani” che ha portato alla conclusione di un accordo tecnico per la realizzazione della rete in fibra ottica: il *Memorandum of Understanding* firmato nel mese di novembre dai principali Operatori nazionali ed avente ad oggetto la definizione e l’attuazione di una iniziativa di Partnership Pubblico/Privata per lo sviluppo delle infrastrutture per le Reti a Banda Ultra Larga, ha infatti avviato i lavori per la definizione di un Piano completo di tutti gli aspetti tecnici, economici ed operativi a cura di un Comitato Esecutivo appositamente istituito. Relativamente agli adempimenti formali previsti dal Gruppo di Impegni n. 9, si ricorda che, ai sensi dei punti n. 9.1, 9.2, e 9.3, Telecom Italia ha pubblicato, il 30 giugno 2009, rispettivamente un’offerta per l’apertura delle proprie infrastrutture passive (cavidotti e canaline, c.d. “infrastrutture di posa”), prevedendo nei casi previsti dagli Impegni modalità di cessione temporanea di fibre ottiche non illuminate (c.d. “fibra spenta”), e una proposta tecnica ed economica per la possibile condivisione degli investimenti e dei costi per la realizzazione di nuove infrastrutture di posa. Entrambe le offerte, rinnovate fino al 30 giugno 2011, sono state pubblicate nell’area pubblica del Portale Wholesale di Telecom Italia. Nello specifico, secondo i dati forniti da Telecom Italia, dal 2001 al 2009 sono stati ceduti ca. 6.000 Km di infrastrutture locali, di cui quasi il 50% nel 2002, e ca. 1.500 Km da giugno 2009 a fine 2010. Inoltre, dal 2001 sono stati stipulati contratti per la cessione di infrastrutture civili con 19 Operatori, di cui 12 tra giugno 2009 e fine 2010. Inoltre, come noto, nel settembre del 2010 il Comitato NGN, a cui Telecom Italia aveva aderito conformemente a quanto disposto dal punto 9.5 degli Impegni, ha concluso i suoi lavori pubblicando la proposta non vincolante di “Linee Guida per la disciplina della transizione verso le Reti NGN” (si veda in proposito per maggiori dettagli il Capitolo 3). Nello specifico, come già evidenziato nel Capitolo 3, gli esiti della consultazione pubblica avviata con la Delibera n. 1/11/CONS, e le conseguenti decisioni che saranno assunte dall’Autorità nel completare le nuove regole applicabili al mercato dei servizi e delle reti di nuova generazione, definiranno una disciplina specifica destinata a produrre effetti anche sull’attuale struttura degli Impegni.

Relativamente al **Gruppo di Impegni n. 10** (*istituzione di un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative ai servizi di accesso alla rete*), proseguono i lavori di OTA Italia, l’Organismo istituito da AGCom incaricato di prevenire e risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo insorte tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi in relazione ai servizi di accesso alla rete, a cui Telecom Italia, ottemperando agli Impegni, aveva aderito nel 2009. L’Organo di vigilanza ha incontrato il Presidente di OTA-Italia, Prof. Vannucchi, in occasione del Consiglio del 23 novembre 2010, allo scopo di consolidare i rapporti di reciproca collaborazione informativa anche nell’ottica di verificare eventuali sovrapposizioni delle rispettive attività di intervento.

In merito al **Gruppo di Impegni n. 11** (*divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze vendita*) ed al **Gruppo di Impegni n. 13** (*obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi CPS*), sono continuate nel corso dell’anno le azioni di monitoraggio e vigilanza circa l’effettivo rispetto degli Impegni assunti da Telecom Italia.

Il **Gruppo di Impegni n. 12** (*obbligo di segnalazione dell'attivazione di servizi non richiesti*) prevede l'inoltro da parte di Open Access all'Organo di vigilanza, su base trimestrale, di un rapporto contenente i casi di attivazione di servizi non richiesti portati all'attenzione dei tecnici di rete da parte dei clienti finali: l'Organo di vigilanza ha verificato, nel corso del 2010, il rispetto da parte di Telecom Italia di tale obbligo, ricevendo da Telecom Italia la notifica di 32 casi di attivazione di servizi non richiesti rilevati dai tecnici di Open Access, rispetto ai 46 casi (-30%) rilevati nel 2009. Nello specifico, il rapporto relativo al primo trimestre del 2010 ha evidenziato un numero di segnalazioni pari a 3, di cui 1 nell'area nord-est e 2 nell'area centro. Nel secondo trimestre del 2010, sono state raccolte dai tecnici di Open Access 17 segnalazioni di servizi non richiesti, così suddivise per aree geografiche della rete di accesso: 4 nell'area centro e 13 nell'area sud. Nel terzo trimestre del 2010, invece, le segnalazioni sono state pari a 6; di queste 1 proveniente dall'area nord-ovest, 1 dall'area nord-est, due dall'area centro e 2 dall'area sud. Infine, nel quarto trimestre del 2010 le segnalazioni sono state 6, 1 nell'area centro e 5 nell'area sud. L'Organo di vigilanza continuerà a verificare l'analisi delle tendenze evolutive di tale fenomeno. Come peraltro già sottolineato nella relazione precedente, rimane, naturalmente, al di fuori di questo Impegno la rilevazione degli altri casi di servizi non richiesti, dei quali non siano venuti a conoscenza i tecnici di Open Access, e per i quali l'Organo di vigilanza ha più volte segnalato, fin dal 2009, a Telecom Italia l'opportunità di procedere ad interventi mirati a garantire l'utilizzo di procedure commerciali corrette nella vendita di prodotti e servizi.

È proseguita nel corso del 2010 l'attività di monitoraggio dei risultati - in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche - del nuovo sistema di gestione unitario delle istanze conciliative presentate dalla clientela, di cui al **Gruppo di Impegni n. 14** (*misure atte a deflazionare il contenzioso con gli utenti*). Nel mese di aprile, l'Organo di vigilanza ha formulato una richiesta a Telecom Italia di analisi comparativa a consuntivo dei contenziosi conciliativi e di ulteriori elementi informativi circa l'andamento dei reclami presentati presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio, atti a comprovare l'effettiva applicazione del modello conciliativo paritetico ed i risultati ottenuti in termini di evasione delle istanze pendenti.

Telecom Italia ha inviato all'Organo di vigilanza i rapporti aggiornati al primo e al secondo semestre 2010, contenenti i dati riepilogativi delle attività di Conciliazione svolte presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio, sui quali l'Organo di vigilanza ha svolto le consuete attività di verifica, riservandosi di compiere una valutazione complessiva dello stato di avanzamento e di realizzazione degli obiettivi sottesi al Gruppo di Impegni n. 14, nel corso del 2011. L'Organo di vigilanza intende, infatti, analizzare i risultati conseguiti nell'attuazione del piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze, nonché valutare i benefici effettivi derivanti alla clientela in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche conciliative, svolgendo altresì un controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il *management* di ERA.

DETERMINAZIONI DELL'ORGANO DI VIGILANZA

Raggruppamenti		
Oggetto	Determinaz. No	Data
GRUPPO DI IMPEGNI N. 1		
Richiesta di informazioni	5	19 marzo 2010
Progetto analisi KO - nota metodologica	14	20 luglio 2010
Progetto analisi KO - relazione finale	22	20 dicembre 2010
GRUPPO DI IMPEGNI N. 2		
Chiusura procedimento n. S02/09	4	17 marzo 2010
Stato di avanzamento attività - rapporto finale	17	28 settembre 2010
GRUPPO DI IMPEGNI N. 5		
Richiesta di informazioni	6	19 marzo 2010
Sistema di segnalazione di preallarme - relazione tecnica	19	23 novembre 2010
Stato di avanzamento attività - relazione tecnica	20	23 novembre 2010
Procedimento n. S01/10 - avvio istruttoria	7	09 aprile 2010
Procedimento n. S01/10 - proroga termini istruttori	9	19 maggio 2010
Procedimento n. S01/10 - comunicazione preliminare	10	19 maggio 2010
Procedimento n. S01/10 - chiusura istruttoria	12	16 giugno 2010
Procedimento n. S01/10 - chiusura procedimento	16	11 agosto 2010
GRUPPO DI IMPEGNI N. 6		
Procedimento n. S02/10 - avvio istruttoria	11	03 giugno 2010
Procedimento n. S02/10 - chiusura istruttoria	13	07 luglio 2010
PIANO DELLE ATTIVITÀ - ANNO 2010		
Piano delle attività - anno 2010	1	02 gennaio 2010
RELAZIONI TRIMESTRALI E RELAZIONE ANNUALE		
Relazione trimestrale IV Q 2009	2	28 gennaio 2010
Relazione annuale 2010	3	22 febbraio 2010
Relazione trimestrale I Q 2010	8	30 aprile 2010
Relazione trimestrale II Q 2010	15	11 agosto 2010
Relazione trimestrale III Q 2010	18	20 ottobre 2010
BUDGET 2011		
Piano di utilizzo budget 2011 OdV	24	22 dicembre 2010
RICHIESTA DI ACCESSO AI DATI - PROCEDIMENTI ANTITRUST		
Richiesta dati procedimenti antitrust A428 - Gr. Imp. nn. 1 e 2	21	23 novembre 2010
Richiesta dati procedimenti antitrust A426 - Gr. Imp. n. 2	23	15 dicembre 2010

RACCOMANDAZIONI DELL'ORGANO DI VIGILANZA

L'Organo di vigilanza ha formulato nel 2010 le seguenti richieste/raccomandazioni rivolte a Telecom Italia in merito ai principali temi e alle questioni trattate nell'ambito delle attività di verifica sulla corretta attuazione degli Impegni.

Anno 2010

Totale delle richieste/raccomandazioni formulate dall'OdV volte a migliorare il processo di attuazione degli Impegni	33
- relative al Gruppo di Impegni n. 1	14
- relative al Gruppo di Impegni n. 2	6
- relative al Gruppo di Impegni n. 5	11
- relative al Gruppo di Impegni n. 6	2
- Eseguite	22
- In corso di esecuzione	11
Richieste/raccomandazioni che hanno comportato adeguamenti dei processi gestionali di Telecom Italia	6
- Eseguite	3
- In corso di esecuzione	3

IL CONFRONTO 2009/2010

La tabella seguente traccia un confronto tra le richieste/raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza in esito alle attività svolte nel 2009 e quelle relative al 2010

	2009	2010
Totale delle richieste/raccomandazioni formulate dall'OdV volte a migliorare il processo di attuazione degli Impegni	27	33
Richieste/raccomandazioni che hanno comportato adeguamenti dei processi gestionali di Telecom Italia	1	6

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

La presentazione che segue illustra analiticamente le richieste / raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza nel corso del 2010; viene anche fornita evidenza delle azioni di ottemperanza da parte di Telecom Italia alle raccomandazioni.

Raccomandazioni	Motivazioni delle Raccomandazioni	Determinazioni	Ottemperanza da parte di Telecom Italia	Rispetto delle scadenze richieste
GRUPPO DI IMPEGNI N.1				
Processo di Delivery - Gestione degli Ordinativi di Lavoro degli OLO 1 - predisporre un insieme minimo di indicatori atti alla verifica comparata dei "KO Cliente" e dei "KO Rete" precedenti e successivi all'introduzione del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM	Acquisire informazioni utili per esaminare le modalità operative del processo di delivery di Telecom Italia e consentire all'Organo di vigilanza di effettuare una valutazione preliminare dell'efficacia del suo funzionamento e della connessa problematica dei c.d. "KO".	Det. n. 5/2010 RICHIESTA DI INFORMAZIONI	Sì	Non previste
Processo di Delivery - Gestione degli Ordinativi di Lavoro degli OLO 2 - fornire, distinto per singolo OLO e per singolo servizio, specificando altresì se riferito a linee attive/non attive, il numero totale degli Ordinativi di Lavoro ed il numero dei "Ko Cliente" e dei "KO rete"			Sì	Non previste
Processo di Delivery - Gestione degli Ordinativi di Lavoro degli OLO 3 - comunicare il numero e la ripartizione per tipologia di causa dei c.d. "negativi rete", nonché il numero degli impianti che mensilmente necessitano di "opere speciali" per il loro completamento			Sì	Non previste
Processo di Delivery - Gestione degli Ordinativi di Lavoro degli OLO 4 - predisporre, con periodicità trimestrale, una relazione contenente le informazioni distinte per ciascun mese di riferimento, finalizzata alla valutazione complessiva della tematica in oggetto da parte dell'Organo di vigilanza			Sì	Sì (30 giorni)

Raccomandazioni	Motivazioni delle Raccomandazioni	Determinazioni	Ottemperanza da parte di Telecom Italia	Rispetto delle scadenze richieste
<p>Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO"</p> <p>L'Organo di vigilanza richiede a Telecom Italia di accedere al "Datawarehouse Esiti" per svolgere le attività di verifica sugli Ordinativi di Lavoro previste dal Progetto "Analisi KO"</p>	Dare attuazione al Progetto "Analisi KO", varato allo scopo di individuare indicatori di processo che qualifichino in maniera univoca i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione da parte degli OLO dei servizi wholesale (cosiddetti "KO") e promuovere una migliore conoscenza del funzionamento del processo di delivery.	Det. n. 14/2010 NOTA METODOLOGICA	Sì	Non previste
<p>Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO"</p> <p>1 - adottare opportune soluzioni per migliorare i processi che generano le cause di scarto (KO) "A", "B" e "C"</p>	Promuovere taluni miglioramenti del processo di delivery necessari ad assicurarne un più efficiente funzionamento nell'interesse degli Operatori alternativi, di Telecom Italia e in ultima analisi dei consumatori.	Det. n. 22/2010 RELAZIONE FINALE	In corso	Non previste
<p>Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO"</p> <p>2 - 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</p>			In corso	Non previste
<p>Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO"</p> <p>3 - superare le criticità derivanti dall'uso del "Numero Pilota" nel processo di delivery per i servizi Bitstream su Linea Non Attiva</p>			In corso	Non previste
<p>Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO"</p> <p>4 - introdurre servizi centralizzati "on-line" che consentano di anticipare il processo di verifica della concretezza dei dati tecnici e di toponomastica al momento della compilazione</p>			In corso	Non previste

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Raccomandazioni	Motivazioni delle Raccomandazioni	Determinazioni	Ottemperanza da parte di Telecom Italia	Rispetto delle scadenze richieste
Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO" 5 - predisporre una guida operativa alla compilazione degli Ordinativi di Lavoro			In corso	In corso (75 giorni)
Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO" 6 - riclassificare talune cause di scarto tra loro similari ma attribuite a categorie diverse			In corso	Non previste
Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO" 7 - predisporre con cadenza mensile un rapporto contenente, per ogni servizio, il tasso di attivazione delle Richieste Elementari nonchè della ripartizione percentuale degli scarti definitivi suddivisa per categorie			In corso	In corso (75 giorni)
Processo di Delivery - Progetto "Analisi KO" 8 - predisporre con periodicità trimestrale le informazioni necessarie per consentire all'Organo di vigilanza di valutare i risultati ottenuti dalle attività avviate di esecuzione delle Raccomandazioni sopra citate			In corso	In corso (125 giorni)
GRUPPO DI IMPEGNI N.2				
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 1 - testare l'efficacia dei piani di formazione anche attraverso la raccolta dei giudizi e dei pareri dei dipendenti	Consolidare i risultati conseguiti e avviare ulteriori iniziative per migliorare la comprensione del Codice Comportamentale, aumentarne la visibilità, rendere più coerenti con gli Impegni gli incentivi per il management di Telecom Italia e più trasparenti i risultati delle verifiche sulla soddisfazione degli OLO.	Det. n. 17/2010 RAPPORTO FINALE	Sì	Non previste
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 2 - predisporre e comunicare all'OdV, per medesima finalità, ulteriori possibili iniziative di formazione			Sì	Non previste
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 3 - monitorare costantemente nel tempo il livello di soddisfazione degli Operatori, ricorrendo a tal fine ad ulteriori strumenti di indagine oltre a quelli finora impiegati			Sì	Non previste

Raccomandazioni	Motivazioni delle Raccomandazioni	Determinazioni	Ottemperanza da parte di Telecom Italia	Rispetto delle scadenze richieste
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 4 - mettere a disposizione degli OLO gli esiti delle verifiche effettuate sulla soddisfazione degli Operatori			Sì	Non previste
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 5 - definire e assegnare al management interessato incentivi e premi correlati ad obiettivi sempre più coerenti e attuativi del contenuto degli Impegni			Sì	Non previste
GRUPPO DI IMPEGNI N.5				
Qualità dell'offerta di rete 1 - fornire informazioni di dettaglio atte alla verifica della trasparenza dei Piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso in rame	Identificare e acquisire gli indicatori necessari per monitorare nel tempo, con sufficiente livello di dettaglio, l'evoluzione della qualità dell'offerta di rete, ed esprimere le conseguenti più opportune valutazioni unitamente alle richieste di intervento migliorativo nei confronti di Telecom Italia.	Det. n. 6/2010 RICHIESTA DI INFORMAZIONI	Sì	Non previste
Qualità dell'offerta di rete 2 - indicare, a tal fine, gli impianti "bonificati" nell'ambito del progetto "on-going" e predisporre una serie di indicatori che consentano il monitoraggio della qualità della rete e del processo di assurance			Sì	Non previste
Qualità dell'offerta di rete 3 - predisporre con periodicità trimestrale una relazione contenente le informazioni distinte per ciascun mese di riferimento, finalizzata all'apprezzamento dei risultati ottenuti nell'esecuzione del piano di azione previsto dal Gruppo di Impegni n. 5			Sì	Sì (30 giorni)
Saturazione del Bitstream 1 - risolvere le carenze informative riscontrate nel contenuto dei Piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso in tema di desaturazione degli apparati DSLAM e adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale	Evitare la chiusura senza preavviso delle centrali alla vendita di servizi Bitstream, assicurando la necessaria e preventiva trasparenza informativa nei confronti degli OLO, e salvaguardare la capacità degli Operatori alternativi di programmare con adeguato anticipo le proprie strategie di pianificazione di rete e di commercializzazione dei prodotti retail.	Det. n. 12/2010 e 16/2010 PROCEDIMENTO N. S01/10	Sì	Sì (30 giorni)

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

Raccomandazioni	Motivazioni delle Raccomandazioni	Determinazioni	Ottemperanza da parte di Telecom Italia	Rispetto delle scadenze richieste
Saturazione del Bitstream 2 - adottare meccanismi condivisi con gli OLO di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali in prossimità di saturazione			Sì	Non previste
Saturazione del Bitstream 3 - pubblicare un piano operativo di dettaglio che consenta entro tempi ragionevoli il superamento della criticità relative alle chiusure riscontrate			Sì	Non previste
Saturazione del Bitstream 4 - continuare a garantire l'offerta dei servizi bitstream sulle centrali in tecnologia ATM			Sì	Non previste
Saturazione del Bitstream - Sistema di segnalazione di preallarme ("Semaforo Giallo") 1 - assicurare l'operatività del sistema di segnalazione di pre-allarme di saturazione delle centrali predisposto su richiesta dell'OdV	Promuovere e avviare ulteriori iniziative per rendere più efficace il funzionamento del sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali (c.d. Semaforo Giallo) e più trasparenti le informazioni riportate sul portale Wholesale.	Det. n. 19/2010 RELAZIONE TECNICA	Sì	Non previste
Saturazione del Bitstream - Sistema di segnalazione di preallarme ("Semaforo Giallo") 2 - integrare il contenuto dei Programmi trimestrali per la qualità della rete fissa di accesso con l'indicazione dell'elenco completo delle centrali sature che, a seguito degli interventi di desaturazione, potranno essere riaperte alla commercializzazione dei servizi Bitstream			Sì	Non previste
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 1 - ridurre le differenze riscontrate a livello territoriale in termini di qualità dell'offerta di rete, con particolare riferimento al processo 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.)	Consolidare i risultati conseguiti e avviare ulteriori iniziative per migliorare la qualità dell'offerta di rete e renderla più omogenea con riferimento all'intero territorio nazionale.	Det. n. 20/2010 RELAZIONE TECNICA	In corso	Non previste

Raccomandazioni	Motivazioni delle Raccomandazioni	Determinazioni	Ottemperanza da parte di Telecom Italia	Rispetto delle scadenze richieste
Stato di avanzamento degli adempimenti di Telecom Italia 2 - 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 delle qualità delle banche dati ecc.)			In corso	Non previste
GRUPPO DI IMPEGNI N.6				
Sviluppo di rete fissa di accesso 1 - integrare i Programmi Trimestrali di cui al Gruppo di Impegni n.6 riportando, dettagliata per area di centrale, la stima del numero delle Unità Immobiliari che Telecom Italia intende raggiungere con la posa di fibra nel periodo di riferimento	Incrementare la qualità informativa del contenuto dei Piani tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso.	Det. n. 13/2010 PROCEDIMENTO N. S02/10	Sì	Non previste
Sviluppo di rete fissa di accesso 2 - integrare i Programmi Trimestrali di cui al Gruppo di Impegni n.6 riportando, dettagliata per area di centrale, il livello di approntamento delle stesse			Sì	Non previste
GRUPPO DI IMPEGNI N.1 E 2				
Migrazione Clienti e partecipazione di Telecom Italia alle gare pubbliche Accedere agli atti istruttori relativi al procedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato n. 428 acquisiti dall'Autorità medesima presso Telecom Italia, aventi ad oggetto presunti comportamenti anticompetitivi dell'Azienda nelle procedure di migrazione dei Clienti tra Operatori	Riscontrare, attraverso la messa a disposizione di atti e documenti interni aziendali, l'eventuale violazione da parte di Telecom Italia dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione di cui al Gruppo di Impegni n. 1 e delle regole comportamentali sancite dal Gruppo di Impegni n. 2.	Det. n. 21/2010 RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	Sì	Sì (10 giorni)
Migrazione Clienti e partecipazione di Telecom Italia alle gare pubbliche Accedere agli atti istruttori relativi al procedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato n. 426 acquisiti dall'Autorità medesima presso Telecom Italia, aventi ad oggetto presunti comportamenti anticompetitivi dell'Azienda nella partecipazione a gare pubbliche per l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica			Det. n. 23/2010 RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	Sì

6

Rapporti con le istituzioni

Nel secondo anno di attività, l'Organo di vigilanza ha consolidato e intensificato i rapporti con i principali interlocutori istituzionali di riferimento nazionali, europei e internazionali e con gli Operatori del settore delle comunicazioni elettroniche.

6.1. RAPPORTI NAZIONALI

L'Organo di vigilanza ha fornito all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, anche nel corso del 2010, un aggiornamento costante sull'attività svolta e i risultati conseguiti, attraverso l'invio di atti e documenti informativi, secondo quanto previsto dal proprio Regolamento, e l'organizzazione di incontri periodici con i competenti Organi e uffici dell'Autorità.

In questo contesto, il 10 febbraio 2010, il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ascoltato, nel corso di un'audizione, l'Organo di vigilanza. In tale occasione, l'Organo di vigilanza ha illustrato gli interventi effettuati e gli sviluppi delle attività future, sottolineando come l'attuazione degli Impegni costituisca un processo articolato e complesso, i cui risultati potranno essere compiutamente apprezzati nel tempo, in una cornice normativa e regolamentare relativamente stabile.

In data 23 febbraio 2010 presso l'Auditorium dell'Ara Pacis a Roma è stata presentata la Relazione annuale 2010 dell'Organo di vigilanza. Il Presidente dell'Organo di vigilanza ha illustrato le attività svolte ed i risultati conseguiti nel 2009 nonché il programma di lavoro per l'anno 2010. All'evento hanno partecipato i rappresentanti dei principali Operatori alternativi, l'Amministratore Delegato di Telecom Italia, Franco Berbabè, il responsabile dell'Equality of Access Office britannico, Jon Furnston, ed il responsabile del Dipartimento Affari Regolamentari della DG Information Society della Commissione europea, Reinald Krueger. L'incontro è stato concluso dall'intervento del Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Corrado Calabrò.

L'Organo di vigilanza ha prestato particolare cura nel mantenere costante l'interlocuzione con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI), costituito nell'ambito delle funzioni operanti all'interno di AGCom, per confrontarsi circa il rispetto da parte di Telecom Italia delle misure indicate negli Impegni medesimi.

Nel corso di diversi incontri appositamente organizzati, sono state illustrate le attività principali dell'Organo di vigilanza, con particolare riferimento alla verifica degli adempimenti di Telecom Italia relativamente ai Gruppi di Impegni nn. 1 e 5 ed all'attività avviata dall'Organo di vigilanza di approfondimento delle cause di scarto del processo di delivery di Telecom Italia per i servizi wholesale, entrata nella fase operativa attraverso l'approvazione della relativa nota metodologica con la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010.

Inoltre, in occasione del Consiglio dell'Organo di vigilanza 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. È proseguito, consolidandosi, il processo di consultazione degli Operatori alternativi per rispondere con sollecitudine alle problematiche da questi evidenziate, sia nel corso di periodici approfondimenti sia nell'ambito delle procedure istruttorie.

Nello specifico, con riferimento al procedimento "S02/09 - Fastweb - Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione", detta interlocuzione ha permesso di acquisire rilevanti elementi informativi che hanno condotto, nel corso del 2010, all'integrazione del Codice Comportamentale previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 ed alla definizione, per la prima volta, di una procedura di accesso degli OLO ai dati della funzione Wholesale di Telecom Italia per finalità di azione e tutela giurisdizionale.

In relazione al procedimento "S01/10 - BT - Fastweb - Vodafone Onmritel - 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", gli incontri con gli Operatori alternativi hanno fornito utili elementi conoscitivi ed informazioni tali da permettere all'Organo di vigilanza di effettuare una compiuta ed approfondita analisi delle problematiche oggetto della segnalazione e di suggerire a Telecom Italia interventi correttivi e migliorativi per assicurare una sempre più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni.

Si è infine consolidato il positivo rapporto di interlocuzione avviato con Telecom Italia e improntato ad uno spirito di trasparenza e leale collaborazione, che ha permesso sinora all'Organo di vigilanza non solo di esprimere il proprio ruolo di organismo di controllo, ma anche di suggerire all'Azienda l'introduzione di miglioramenti alle procedure in atto, a beneficio del mercato e dei consumatori.

In questo contesto si inserisce altresì l'incontro del Presidente dell'Organo di vigilanza con il Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia tenutosi a Milano il 6 maggio 2010. In quella sede, è stato evidenziato ai Consiglieri lo stato di adempimento degli Impegni da parte di Telecom Italia e sono stati illustrati i dati quantitativi dell'attività dell'Organo di vigilanza nonché i principali risultati conseguiti, ponendo particolare evidenza all'efficacia delle misure previste nei diversi Gruppi di Impegni.

6.2. RAPPORTI INTERNAZIONALI

Nel corso del 2010 l'Organo di vigilanza ha innanzitutto consolidato rapporti di trasparenza e di piena collaborazione nei confronti della Commissione europea.

Come nel 2009, in occasione della predisposizione, da parte della Commissione europea, della consueta relazione annuale (XVI) sui mercati europei delle comunicazioni elettroniche, l'Organo di vigilanza ha inviato ai servizi competenti una presentazione finalizzata ad illustrare le attività svolte e i risultati conseguiti nel periodo di riferimento.

In proposito, l'interesse mostrato dalla Commissione europea all'esperienza italiana degli Impegni e all'attività condotta dall'Organo di vigilanza, è emerso nel corso dell'intervento pronunciato dal responsabile dell'Unità *"Procedures related to National Regulatory Measures"* in occasione della presentazione della Relazione Annuale 2010.

L'Organo di vigilanza ha poi proseguito ed ampliato gli scambi informativi con gli altri organismi di vigilanza operanti a livello internazionale, con riferimento in particolare agli Equality of Access Board di British Telecom e di Telia Sonera ed all'Independent Oversight Group di Telecom New Zealand.

Rapporti bilaterali sono stati intrattenuti nel corso dell'anno proprio con i Board britannico e svedese, mentre il 6 dicembre 2010 si è tenuto 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. All'incontro hanno preso parte anche rappresentanti della Commissione europea e dell'AGCom, nonché l'Operatore giapponese NTT, che ha mostrato considerevole interesse per l'iniziativa, in virtù del dibattito che si sta sviluppando in questo Paese circa la possibile separazione funzionale della sua rete in fibra.

L'incontro ha permesso di scambiare utili informazioni sulle rispettive esperienze maturate, le attività svolte ed i risultati conseguiti, e di formulare considerazioni generali circa gli scenari economici, tecnici e regolamentari futuri di ciascun Paese di provenienza in tema di separazione funzionale della rete di accesso.

Nel corso dell'incontro di Bruxelles è emersa l'intenzione da parte degli Organi di vigilanza 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.

L'Organo di vigilanza guarda anche con interesse a possibili sviluppi di nuovi contatti con le realtà di quei Paesi, quali ad esempio il Giappone e Singapore che, pur non avendo sinora istituito un organismo di vigilanza per l'accesso alla rete, stanno comunque affrontando, in contesti differenti e con soluzioni diversificate, il tema della parità di accesso alla rete.

L'Organo di vigilanza ha avuto modo di riscontrare in numerose occasioni come il modello italiano fondato su Open Access e sulla impalcatura degli Impegni, con particolare riferimento alla istituzione dell'Organo di vigilanza medesimo, suscita reazioni di interesse a livello internazionale, non solo tra le Istituzioni comunitarie, ma anche da parte di Autorità nazionali di regolamentazione e di Operatori di Paesi che si trovano a confrontarsi con problematiche di accesso alla rete fissa simili a quelle evidenziate in Italia.

7

Linee strategiche
di intervento
per il 2011

7.1 - SCOPO E FINALITÀ

L'Organo di vigilanza, nel corso del 2010, ha consolidato il metodo di lavoro che coniuga le attività istituzionali di verifica in senso stretto, circa il rispetto del contenuto degli Impegni da parte di Telecom Italia, con ulteriori iniziative di analisi di alcuni dei principali argomenti di interesse emersi anche grazie alla continua e costante interlocuzione con gli Operatori alternativi.

Con il completamento di alcuni dei principali Impegni al 31 marzo 2010, l'Organo di vigilanza ha operato una valutazione di sintesi e complessiva circa il loro stato di avanzamento, mirata ad ottenere i necessari riscontri circa l'effettivo raggiungimento degli obiettivi sanciti dagli Impegni e, dove necessario, suggerire a Telecom Italia i più opportuni interventi nonché l'adozione delle relative misure di adeguamento.

Il Piano delle attività per l'anno 2011 è stato quindi elaborato proprio sulla base delle linee direttrici sopra indicate, al fine di dare avvio a nuovi interventi volti a sviluppare filoni di indagine e di verifica che consentano di rafforzare il ruolo dell'Organo di vigilanza quale soggetto deputato ad agevolare e a garantire la migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni, con particolare riguardo al tema del miglioramento della qualità della rete di accesso, fermo restando lo svolgimento delle ordinarie attività di vigilanza e quelle connesse alla gestione dei reclami e delle eventuali segnalazioni che gli Operatori alternativi inoltreranno nel corso del 2011. In concreto, considerato che le attività di vigilanza circa il rispetto delle scadenze e dei termini di adempimento possono considerarsi concluse in relazione a taluni Gruppi di Impegni, si procederà a realizzare interventi operativi "sul campo", quali verifiche presso gli Operatori e gli impianti interessati dai piani di qualità e di sviluppo della rete di accesso. Nello specifico, relativamente agli Impegni previsti nell'ambito del Gruppo n. 1, riguardanti i miglioramenti del processo di *delivery* e di *assurance*, proseguiranno le attività di verifica iniziate con l'analisi dei KO nel corso dell'anno 2010. Tali attività di analisi verranno estese alla clientela Retail di Telecom Italia e verranno ripetute sui clienti Wholesale per valutare i benefici indotti dal Nuovo Processo di Delivery.

Con riferimento alle tematiche previste dal Gruppo di Impegni n. 2, l'Organo di vigilanza porrà particolare cura alla valutazione degli MBO 2011 da parte di Telecom Italia per riscontrare la definizione di incentivi manageriali sempre più correlati alle misure contemplate dagli Impegni e, in questo senso, all'andamento ed agli esiti delle rilevazioni del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi che acquistano servizi SPM e di Co-locazione da Telecom Italia. Nel contempo, proseguiranno le verifiche periodiche delle ulteriori iniziative che Telecom Italia ha preannunciato per testare l'efficacia degli interventi di formazione del personale e riscontrare l'effettività dell'apprendimento da parte dei destinatari.

Per ciò che concerne la verifica dei KPI di cui al Gruppo di Impegni n. 3, considerato il recente ampliamento degli indicatori relativi al Nuovo Processo di Delivery di Telecom Italia, si procederà, una volta completate le attività di collaborazione con l'Università di Catania, a dare avvio sul territorio al controllo diretto ed indiretto ed a campione del nuovo sistema di auto-certificazione adottato dall'Azienda.

In tema di qualità e sviluppo della rete fissa di accesso e ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6, continuerà l'attività di controllo e verifica degli avanzamenti dei piani di azione previsti dai documenti di programmazione forniti da Telecom Italia. Tali verifiche saranno completate da analisi specifiche condotte dall'Organo di vigilanza atte a misurare l'effettivo impegno in termini di miglioramenti apportati alla qualità delle rete di accesso ed ai processi che ne regolano l'esercizio. In tale ambito l'Organo di vigilanza, vista la Segnalazione n. S01/10 ed il procedimento relativo, analizzerà con attenzione le problematiche legate alla desaturazione della rete trasmissiva

locale e, più in generale, al fenomeno del *digital divide*. Saranno, inoltre, sottoposti a valutazione i tempi e le modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso, al fine di esprimere delle indicazioni e dei suggerimenti tesi a facilitare l'utilizzo delle informazioni da parte degli OLO che intendano affrontare per tempo e nelle modalità più appropriate i necessari investimenti per pianificare (anche congiuntamente con Telecom Italia) l'ampliamento delle proprie infrastrutture di rete. In relazione al Gruppo di Impegni n. 14, si procederà a valutare i risultati conseguiti a seguito della realizzazione del cosiddetto "Sportello Unico" di conciliazione e il piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze. Saranno quindi condotte attività di analisi circa i diversi modelli di separazione funzionale adottati a livello internazionale e i rispettivi Organi di vigilanza deputati al loro controllo, approfondendone le caratteristiche organizzative e gestionali specifiche e gli ambiti regolamentari di riferimento. Particolare attenzione sarà anche dedicata alle realtà di quei Paesi, come per esempio il Giappone, nei quali il dibattito in merito alla problematica sull'accesso alla rete, con particolare riferimento alla fibra ottica, si presenta particolarmente innovativo.

Con specifico riferimento alle relazioni avviate con gli Organi di vigilanza di Paesi quali il Regno Unito, la Svezia e la Nuova Zelanda, improntate ad uno spirito di reciproca collaborazione, verranno condotte delle analisi comparative su specifici aspetti, quali per esempio un confronto sui KPI calcolati nelle diverse realtà, che possano fornire utili indicazioni circa l'efficacia e la capacità dei sistemi di garantire il rispetto dei principi di parità di trattamento interna/esterna. Sotto il profilo organizzativo e funzionale, entro il 31 marzo 2011, sarà pubblicata la seconda Relazione Annuale dell'Organo di vigilanza, che sarà presentata nel corso di un seminario appositamente organizzato e che coinvolgerà i principali *stakeholder* dell'Organo di vigilanza.

Parimenti, proseguirà la redazione delle Relazioni Trimestrali, secondo i termini e le modalità di cui al Gruppo di Impegni n. 7, per dare giusta evidenza delle iniziative poste in essere. Il sito internet dell'Organo di vigilanza, che nel corso del 2010 è stato rivisitato e reso più facilmente fruibile ed è ora pienamente operativo anche in lingua inglese, continuerà ad essere strumento di visibilità per l'Organo di vigilanza medesimo e di comunicazione delle sue attività.

Verranno poi intensificate le interlocuzioni con i referenti istituzionali dell'Organo di vigilanza, in primis l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato OTA Italia, ponendo altresì particolare attenzione alle attività istituzionali internazionali, approfondendo i rapporti già avviati nel 2010 con gli altri organi di vigilanza europei ed extraeuropei, nonché ampliando le relazioni con la Commissione europea e le altre istituzioni comunitarie.

Sarà anche consolidato il proficuo rapporto instaurato con gli Operatori alternativi, che ha consentito, sinora, di acquisire elementi conoscitivi utili per il proseguimento delle attività di verifica dell'Organo di vigilanza.

Con riferimento al budget annuale messo a disposizione da Telecom Italia ai sensi del Gruppo di Impegni n.7 (punto 7.8), si cercherà di mantenere le risorse economiche ad un livello adeguato alle attività poste in essere dall'Organo di vigilanza nello svolgimento dei propri compiti istituzionali, confermando peraltro il contenimento dei costi già avviato nel corso del 2010.

Nel solco dell'esperienza maturata nel 2010, l'Organo di vigilanza continuerà ad interpretare il proprio ruolo, concentrando l'attenzione non soltanto sul rispetto formale del contenuto degli Impegni, ma anche sulla loro migliore attuazione, al fine della piena realizzazione delle finalità di parità di trattamento, di soddisfazione degli Operatori alternativi e dei clienti finali, di trasparenza e concorrenzialità.

Al fine di specificare con adeguato grado di precisione le linee di intervento sopra delineate, è fornito di seguito un dettaglio degli interventi e delle azioni previste, nonché una sintesi dei principali adempimenti che Telecom Italia deve assicurare per i residui Gruppi di Impegni, nel corso del 2011.

7.2 - LINEE DI AZIONE

GRUPPO DI IMPEGNI N. 1

Fatti salienti del 2011	Adesione dei principali Operatori al Nuovo Processo di Delivery
Attività dell'Organo di vigilanza	1. verifica del rispetto della disponibilità delle interfacce per gli Operatori che aderiranno alle nuove regole
	2. verifica del rispetto delle date di rilascio delle eventuali caratteristiche aggiuntive richieste ed accordate agli OLO da Telecom Italia
	3. monitoraggio delle percentuali di KO rete e KO Cliente dopo l'entrata in funzione del Nuovo Processo di Delivery (in proposito si ritiene opportuno richiedere a Telecom Italia l'invio, con cadenza mensile, dei dati di riferimento suddiviso TI Retail / OLO - per tutte le principali tipologie di servizio)
	4. Progetto analisi KO: prosecuzione dell'analisi sulle richieste della Clientela Wholesale ed estensione alle richieste della Clientela Retail

GRUPPO DI IMPEGNI N. 2

Fatti salienti del 2011	Predisposizione del nuovo piano di incentivazione del personale di Open Access e Wholesale
Attività dell'Organo di vigilanza	1. verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il management delle funzioni Open Access e Wholesale
	2. verifica dell'efficacia dei programmi di formazione già realizzati destinati ai dipendenti
	3. monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei dettami del Codice Comportamentale e suoi eventuali aggiornamenti
	4. analisi di verifica delle indagini relative alla misurazione della soddisfazione degli Operatori e avvio del monitoraggio delle performance internazionali in questo settore

GRUPPO DI IMPEGNI N. 3

GRUPPO DI IMPEGNI N. 3	
Fatti salienti del 2011	Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia - OLO concluso a luglio 2009
Attività dell'Organo di vigilanza	1. avvio della fase di certificazione dei KPI; coinvolgimento dell'Ufficio di vigilanza nella verifica delle modalità di attuazione di tale processo e avvio dello svolgimento di controlli diretti e indiretti a campione sul territorio
	2. verifica di eventuali ulteriori necessità che si dovessero palesare nel corso dell'anno da parte degli OLO e delle funzioni Retail di Telecom Italia

GRUPPO DI IMPEGNI N. 4

GRUPPO DI IMPEGNI N. 4	
Fatti salienti del 2011	Operatività di tutti i KPI concordati durante il tavolo Telecom Italia - OLO concluso a luglio 2009
Attività dell'Organo di vigilanza	1. redazione di report di tendenza su tutti gli indicatori previsti nell'ambito del Gruppo di Impegni numero 3
	2. eventuali interventi da parte dell'Organo di vigilanza per approfondire tematiche legate ad indicatori fuori obiettivo

GRUPPO DI IMPEGNI N. 5

GRUPPO DI IMPEGNI N. 5	
Fatti salienti del 2011	Realizzazione di un nuovo piano di azioni per la Qualità della Rete 2011
Attività dell'Organo di vigilanza	1. analisi dei piani di azione proposti da Telecom Italia in continuità rispetto a quanto svolto nel corso del 2010
	2. monitoraggio e verifica dei risultati e degli avanzamenti dei piani
	3. attività di monitoraggio e verifica del rispetto temporale delle varie fasi di programmazione e di pianificazione degli interventi di desaturazione dei DSLAM e dell'attuazione del sistema di preallarme (c.d. semaforo giallo)
	4. analisi delle problematiche legate alla desaturazione della rete trasmissiva locale e, più in generale, al fenomeno del <i>digital divide</i>
	5. individuazione e classificazione delle problematiche maggiormente rilevanti relative alla fruizione dei servizi di rete

GRUPPO DI IMPEGNI N. 6

Fatti salienti del 2011	Piano di azioni per lo Sviluppo della Rete 2011
Attività dell'Organo di vigilanza	1. analisi dei piani di azione proposti da Telecom Italia in continuità rispetto a quanto svolto nel corso del 2010
	2. monitoraggio e verifica dei risultati e degli avanzamenti dei piani
	3. monitoraggio e analisi dei tempi e delle modalità di pubblicazione, da parte di Telecom Italia, dei piani di sviluppo della rete fissa di accesso

GRUPPO DI IMPEGNI N. 8

Fatti salienti del 2011	Approvazione da parte di AGCom delle Linee Guida per l'applicazione del Gruppo di Impegni n. 8
Attività dell'Organo di vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio dell'applicazione da parte di Telecom Italia di quanto previsto nelle citate Linee Guida in merito ai nuovi modelli contabili

GRUPPO DI IMPEGNI N. 9

Fatti salienti del 2011	Probabile approvazione delle offerte di riferimento da parte di AGCom
Attività dell'Organo di vigilanza	1. monitoraggio delle offerte di Telecom Italia relative all'accesso alle infrastrutture passive ed alla condivisione di infrastrutture
	2. studio ed analisi circa l'attuazione degli Impegni nel periodo transitorio di passaggio alla fibra
	3. eventuale avvio delle azioni di monitoraggio e vigilanza previste dagli Impegni

GRUPPO DI IMPEGNI N. 10

GRUPPO DI IMPEGNI N. 10	
Fatti salienti del 2011	Prosecuzione dei lavori in ambito OTA Italia
Attività dell'Organo di vigilanza	1. valutazione dell'approccio cooperativo di Telecom Italia al Comitato OTA Italia
	2. organizzazione di incontri periodici tra OdV e OTA Italia per il confronto tra le rispettive esperienze ed attività

GRUPPO DI IMPEGNI N. 11

GRUPPO DI IMPEGNI N. 11	
Attività dell'Organo di vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• monitoraggio e verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni

GRUPPO DI IMPEGNI N. 12

GRUPPO DI IMPEGNI N. 12	
Fatti salienti del 2011	Invio all'Organo di vigilanza delle segnalazioni trimestrali
Attività dell'Organo di vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• prosecuzione delle attività di monitoraggio e di verifica dell'effettivo rispetto, da parte del personale di Telecom Italia, dei contenuti del Gruppo di Impegni

GRUPPO DI IMPEGNI N. 13

GRUPPO DI IMPEGNI N. 13	
Attività dell'Organo di vigilanza	<ul style="list-style-type: none">• attività di monitoraggio sull'applicazione delle misure previste da tale Gruppo di Impegni

GRUPPO DI IMPEGNI N. 14

GRUPPO DI IMPEGNI N. 14	
Attività dell'Organo di vigilanza	1. valutazione dei risultati conseguiti nell'attuazione del piano di riduzione delle istanze di conciliazione pendenti e di gestione delle nuove istanze
	2. verifica e controllo di "coerenza" dei nuovi premi ed incentivi per il <i>management</i> di ERA

CALENDARIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI DAGLI IMPEGNI NEL 2011

Gruppo di Impegni n. 1, 2 e 3

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro					

Gruppo di Impegni n. 4

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di dicembre 2010 + Report Trimestrale IV Q 2010	28 febbraio 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di gennaio 2011 + Report Annuale 2010	31 marzo 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di febbraio 2011	30 aprile 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di marzo 2011 + Report Trimestrale del I Q 2011	31 maggio 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di aprile 2011	30 giugno 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di maggio 2011

Gruppo di Impegni n. 5

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2011 Report avanzamento IV Q 10 sulla Qualità della Rete	28 febbraio 2011 Relazione Annuale 2010 sulla Qualità della Rete	31 marzo 2011 Pianificazione II Q 11 sulla Qualità della Rete	30 aprile 2011 Report avanzamento I Q 11 sulla Qualità della Rete		30 giugno 2011 Pianificazione III Q 11 sulla Qualità della Rete

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

31 luglio 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di giugno 2011 + Report Trimestrale del II Q 2011	31 agosto 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di luglio 2011	30 settembre 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di agosto 2011	31 ottobre 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di settembre 2011 + Report Trimestrale III Q 2011	30 Novembre 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di ottobre 2011	31 dicembre 2011 Invio del Report Mensile relativo al mese di novembre 2011
---	--	---	--	---	--

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

31 luglio 2011 Report avanzamento II Q 11 sulla Qualità della Rete		30 settembre 2011 Pianificazione IV Q 11 sulla Qualità della Rete	31 ottobre 2011 Report avanzamento III Q 11 sulla Qualità della Rete		31 dicembre 2011 Pianificazione I Q 12 sulla Qualità della Rete
--	--	---	--	--	---

Gruppo di Impegni n. 6

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2011 Report avanzamento IV Q 10 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	28 febbraio 2011 Relazione Annuale 2010 sullo Sviluppo della Rete	31 marzo 2011 Pianificazione II Q 11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	30 aprile 2011 Report avanzamento I Q 11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		30 giugno 2011 Pianificazione III Q 11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)

Gruppo di Impegni n. 7

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
	28 febbraio 2011 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza IV Q 2010	31 marzo 2011 Relazione Annuale sulle attività e sui risultati del 2010 dell'Organo di vigilanza		31 maggio 2011 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza I Q 2011	

Gruppo di Impegni n. 8

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Ai sensi di quanto previsto dalla Delibera n. 731/09/CONS, ed a valle dell'approvazione da parte dell'Autorità delle Linee Guida per l'applicazione del Gruppo di Impegni n. 8, Telecom Italia consegnerà, contestualmente alla Contabilità Regolatoria, i contratti di servizio con l'indicazione dei transfer charge per quanto attiene ai mercati interessati.					

Gruppo di Impegni n. 9

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Entro 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento dell'Autorità Qualora l'Autorità designi Telecom Italia quale Operatore SPM imponendo obblighi di fornire a condizioni non discriminatorie uno o più servizi intermedi di accesso mediante le reti di nuova generazione, gli Impegni relativi ai Servizi SPM si applicheranno anche ai suddetti servizi entro 6 mesi dalla pubblicazione del relativo provvedimento da parte dell'Autorità.					

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
31 luglio 2011 Report avanzamento II Q 11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		30 settembre 2011 Pianificazione IV Q 11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)	31 ottobre 2011 Report avanzamento III Q 11 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)		31 dicembre 2011 Pianificazione I Q 12 sullo Sviluppo della Rete (BB + NGAN + Lott.ni)

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	31 agosto 2011 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza II Q 2011			30 novembre 2011 Relazione Trimestrale dell'Organo di vigilanza III Q 2011	

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
--------	--------	-----------	---------	----------	----------

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

Gruppo di Impegni n. 10 e 11

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro					

Gruppo di Impegni n. 12

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
31 gennaio 2011 Report sulla segnalazione di servizi non richiesti Consuntivo IV Q 10			30 aprile 2011 Report sulla segnalazione di servizi non richiesti Consuntivo I Q 11		

Gruppo di Impegni n. 13 e 14

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Le azioni di vigilanza proseguono attraverso le attività menzionate nel Piano di Lavoro					

Luglio

Agosto

Settembre

Ottobre

Novembre

Dicembre

Luglio

Agosto

Settembre

Ottobre

Novembre

Dicembre

31 luglio 2011

Report sulla segnalazione
di servizi non richiesti
Consuntivo II Q 11

31 ottobre 2011

Report sulla segnalazione
di servizi non richiesti
Consuntivo III Q 11

Luglio

Agosto

Settembre

Ottobre

Novembre

Dicembre

8

Glossario

Glossario

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
AGCom	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
BT	British Telecom
Co.Re.Com.	Comitati Regionali per le Comunicazioni
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
CPS	Carrier Pre-Selection
CRM	Customer Relationship Management
CS	Carrier Selection
CVP	Canale Virtuale Permanente
DAC	Data Attesa Consegna
DAD	Data Appuntamento Desiderato
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
EAB	Equality of Access Board
EAO	Equality of Access Office
Eol	Equivalence of Input
EoO	Equivalence of Output
ERA	Equivalence and Regulatory Affairs
FTTB	Fiber To The Building
FTTH	Fiber To The Home
FTTP	Fiber To The Premises
IOG	Independent Oversight Group
IPTV	Internet Protocol Television
ISDN	Integrated Services Digital Network
KPI	Key Performance Indicator
KPO	Key Performance Objective
LA	Linea Attiva
LNA	Linea Non Attiva
NGAN	Next Generation Access Network
NGN	Next Generation Network
NPD	Nuovo Processo di Delivery
NWS	National Wholesale Services
MBO	Management By Objectives
OA	Open Access
OdV	Organo di vigilanza
Ofcom	Office of Communications
OLO	Other Licensed Operators
OR	Offerta di Riferimento
OTA	Office of the Telecommunications Adjudicator
POTS	Plain Old Telephone Service
PSTN	Public Switched Telephone Network
SA	Shared Access
S/HDSL	Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line
SLA	Service Level Agreement
SPM	Significativo Potere di Mercato
UA	Unità Abitativa
UI	Unità Immobiliare
ULL	Unbundling del Local Loop
WRL	Wholesale Line Rental

Allegati tecnici

- I. Interventi volti a migliorare il comportamento dei dipendenti di Telecom Italia
- II. La transizione verso il Nuovo Processo di Delivery e il Progetto “Analisi KO”
- III. La certificazione degli indicatori di performance
- IV. La trasparenza delle informazioni
 - IV.1 Gli indicatori di qualità e l’evoluzione delle prestazioni nel corso del 2010
 - IV.2 I servizi Bitstream e la saturazione dell’accesso
 - IV.3 Lo sviluppo della Rete di Accesso
- V. La qualità della rete di accesso

ALLEGATO TECNICO I

Interventi volti a migliorare il comportamento dei dipendenti di Telecom Italia

La presente sezione illustra le attività di verifica e di controllo intraprese dall’Organo di vigilanza circa la corretta esecuzione del Gruppo di Impegni n. 2 da parte di Telecom Italia, dando evidenza dei principali risultati conseguiti e riscontrati nel corso del 2010.

Pur avendo constatato il corretto adempimento formale delle misure contemplate dagli Impegni, l’Organo di vigilanza ha adottato la Determinazione n. 4/2009 con la quale ha formulato alcune Raccomandazioni nei confronti di Telecom Italia che, per miglior riferimento, si descrivono brevemente nel seguito:

- fornire maggiori chiarimenti in relazione agli obiettivi (MBO) per il *management* correlati alla misurazione della soddisfazione degli Operatori che acquistano servizi SPM e servizi di co-locazione da Telecom Italia; chiarire poi, per quel che concerne il sistema di premi ed incentivi per il *management* della funzione National Wholesale Services, sia la modalità di misurazione della soddisfazione dei clienti che la presenza di obiettivi legati ai servizi di co-locazione e ad attività di *caring*;
- rispondere, nella prima occasione utile, i valori percentuali e i margini di scostamento tra valori massimi e minimi attribuiti al raggiungimento degli obiettivi di attuazione degli Impegni in sede di determinazione della remunerazione dei soggetti preposti alle strutture a ciò preposte, al fine di rafforzare le spinte motivazionali ad adottare comportamenti virtuosi e di procedere analogamente operando sul sistema degli incentivi delle strutture subordinate;

- dare una più dettagliata evidenza delle regole e delle procedure poste in essere da Telecom Italia volte ad assicurare il rispetto degli Impegni - per esempio, con riferimento a talune “procedure operative” previste dal “Codice Comportamentale (Delibera n. 718/08/CONS)” ; fornire inoltre esempi di comportamenti nelle situazioni più frequenti o delicate nell’attività dei dipendenti di Open Access, ad esempio sul come presentarsi all’esterno e sul come comunicare tra servizi tecnici di rete e servizi commerciali;
- provvedere tempestivamente a dare notizia degli adeguamenti contrattuali conseguenti ai rinnovi dei contratti con imprese esterne di cui Telecom Italia si avvale mano a mano che vengono stipulati, al fine di informare l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in merito all’obbligo che prevede l’inserimento nei nuovi contratti di clausole volte ad assicurare il rispetto del “Codice Comportamentale (Delibera n. 718/08/CONS)” da parte dei dipendenti delle suddette imprese nello svolgimento delle attività poste in essere per conto di Telecom Italia;
- esaminare, sulla base dell’esperienza maturata, la coerenza e le modalità d’applicazione dei vari dispositivi applicabili al personale di Open Access e di National Wholesale Services, ivi compreso il Codice Regolamentare, il Contratto di Lavoro e il Codice Etico.

L’Organo di vigilanza, nel corso del 2010, ha svolto la propria attività di controllo per assicurarsi che le citate Raccomandazioni nonché gli Impegni assunti da Telecom Italia trovassero adeguata applicazione: a tal fine sono stati organizzati incontri *ad hoc* in cui i rappresentanti di Telecom Italia hanno illustrato gli avanzamenti delle attività svolte; l’Organo di vigilanza ha altresì formulato numerose richieste di informazioni ed ha più volte sollecitato l’adozione di comportamenti e l’avvio di iniziative volti alla migliore e più completa realizzazione degli obiettivi sottesi al Gruppo di Impegni in esame.

1.1. Il sistema di incentivazione manageriale

Gli interventi dell’Organo di vigilanza si sono focalizzati sull’obiettivo di rendere il più possibile correlata al contenuto degli Impegni la struttura dei premi e degli incentivi assegnati al *management* delle Funzioni Open Access e National Wholesale di Telecom Italia, ferma restando l’insindacabilità delle valutazioni che l’Azienda possa esprimere circa il raggiungimento o meno degli obiettivi sottesi.

A questo fine, come peraltro anticipato nel corso di due incontri sull’argomento tenutisi nei mesi di aprile e luglio 2010, l’Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia un approfondimento per ciò che concerne i criteri di definizione degli MBO 2010 e la loro coerenza con gli Impegni, richiamando le sue precedenti Raccomandazioni tese a rendere più chiara e maggiormente incisiva per alcuni aspetti l’articolazione degli obiettivi per il *management*, ed ha ottenuto che l’Azienda inserisse, tra gli obiettivi per il *management* di Open Access, anche quello correlato alla riduzione del fenomeno dei cosiddetti “KO”, sia con riferimento alla Clientela Retail che Wholesale. L’Organo di vigilanza ha, inoltre, richiesto a Telecom Italia di presentare un documento di sintesi che fornisse evidenza della valutazione degli incentivi manageriali 2009 e delle differenze tra incentivi manageriali 2009 e 2010.

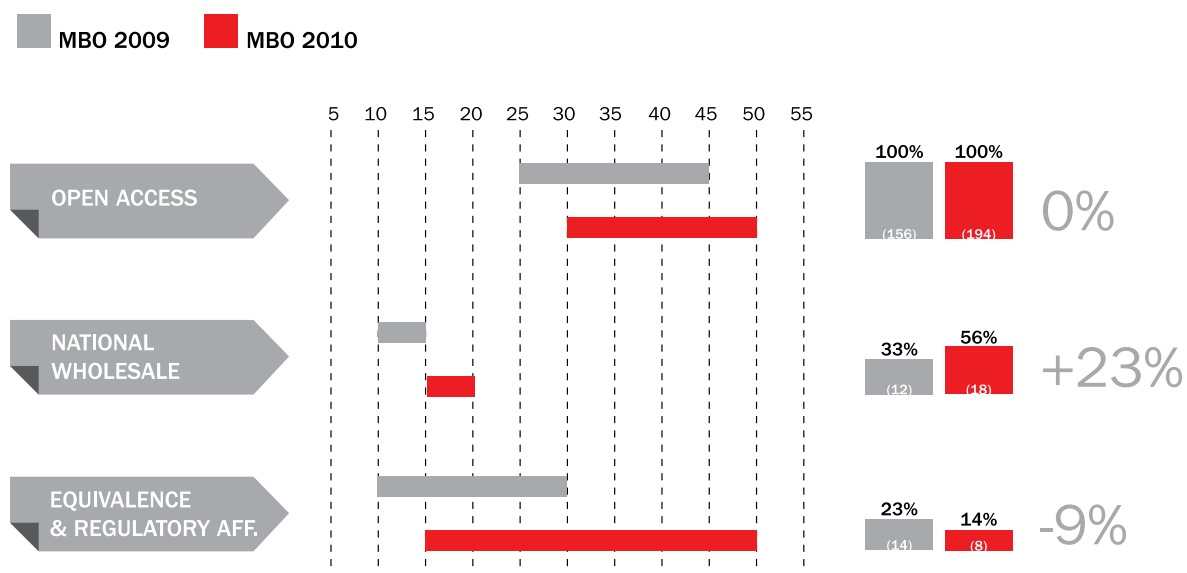
La consuntivazione degli MBO 2009, effettuata dall'Organo di vigilanza sulla base dei dati e delle informazioni forniti da Telecom Italia, ha evidenziato un andamento positivo degli obiettivi specifici relativi agli Impegni approvati da AGCom, mostrando percentuali di conseguimento superiori ai valori prefissati come target, e degli ulteriori obiettivi (parimenti correlati agli Impegni) assegnati nell'ambito della Funzione Open Access, con particolare riferimento agli indicatori di qualità e di sviluppo.

Inoltre, nell'ambito degli MBO 2010, l'Organo di vigilanza ha verificato l'assegnazione, da parte dell'Azienda, di obiettivi coerenti con lo schema degli Impegni e, rilevando che, rispetto agli MBO 2009, sono stati previsti anche obiettivi attinenti alla *"parità di trattamento retail-OLO"* e alla *"qualità end to end-SLA provisioning e assurance"*. Tali obiettivi rappresentano il vero tratto di novità, atteso che per la prima volta si è associato, in maniera diretta, il sistema di incentivazione manageriale alle finalità che si intende realizzare attraverso gli Impegni.

Operando poi un confronto tra gli MBO 2009 e gli MBO 2010, sempre basato sulle evidenze documentali fornite da Telecom Italia all'Organo di vigilanza, è risultato chiaro che con questi ultimi sono stati attribuiti, più diffusamente, obiettivi strettamente correlati agli Impegni e che questi stessi obiettivi hanno avuto, in confronto a quelli assegnati nel 2009, una maggiore incidenza sugli obiettivi totali in termini di "peso" medio e numero delle risorse incentivate.

Le rappresentazioni grafiche che seguono, elaborate sulla base di dati e informazioni forniti da Telecom Italia, offrono un confronto sintetico tra gli MBO 2009 e 2010 e illustrano la consuntivazione degli MBO 2009:

Obiettivi correlati ad impegni Agcom - Confronto 2009 vs 2010



- Il confronto tra il 2009 e il 2010 evidenzia una maggiore diffusione degli obiettivi correlati agli impegni Vs AGCom e una più elevata incidenza degli stessi
- NB: l'incidenza va rapportata alla quota disponibile per gli obiettivi di funzione (45% nel 2009 e 50% nel 2010)

OBIETTIVI IMPEGNI - Consuntivo 2009

Obiettivi di incentivazione	Strutture coinvolte	Livello di raggiungimento	Peso Medio Obiettivo
Parità di trattamento Retail/Wholesale	Open Access National Wholesale Services	160%	10%
Implementazione Impegni	Open Access Technology & Operation Equivalence & Regulatory Aff.	120%	10%
Indicatore composto Impegni: <ul style="list-style-type: none"> • indicatore di Soddisfazione OLO • Qualità End to End • SLA Provisioning e Assurance 	National Wholesale Services	160% 160% 160%	10% 10% 10%
Realizzazione degli Impegni e qualità dei rapporti con l'Autorità	Equivalence & Regulatory Aff.	120%	10%
Realizzazione degli Impegni e qualità dei rapporti con le Funzioni l'Autorità	Equivalence & Regulatory Aff.	160%	45%
Gestione delle procedure di conciliazione instaurate presso i Co.Re.Com. e piano alla riduzione del backlog al 31.12.2008	Equivalence & Regulatory Aff.	160%	15%

La consuntivazione del sistema MBO 2009 ha registrato un andamento positivo degli obiettivi specifici relativi agli Impegni, con percentuali di conseguimento superiori ai valori target

Obiettivi di incentivazione	Strutture coinvolte	Livello di raggiungimento conseguito
Ebitda netto Capex - Open Access	Open Access	95%
Indicatore di Qualità Open Access		139%
Indicatore di Innovazione Open Access		131%

Gli ulteriori obiettivi correlati agli Impegni, assegnati all'interno della struttura di Open Access, hanno mostrato, secondo le informazioni fornite dall'Azienda, un andamento positivo con particolare riferimento agli indicatori di qualità e di sviluppo.

1.2. Il Codice Comportamentale e il sistema di formazione professionale

Per ciò che concerne il Codice Comportamentale previsto dal Gruppo di Impegni n. 2, in considerazione della richiesta dell'Organo di vigilanza di dettagliarne maggiormente il contenuto con l'inserimento delle specifiche procedure operative da seguire nei vari casi, Telecom Italia, in prima battuta, ha realizzato moduli integrativi del corso di formazione destinato ai dipendenti di Open Access, fruibili in modalità *e-learning*, mirati a meglio evidenziare i comportamenti cui devono attenersi i destinatari.

Telecom Italia ha poi accolto i suggerimenti dell'Organo di vigilanza ed ha integrato il Codice Comportamentale inserendovi il divieto espresso per le funzioni "Legale" e "Regolamentare" di divulgare alle funzioni commerciali i dati riservati acquisiti da Wholesale, al fine di garantire un'effettiva parità di trattamento interna-esterna con gli OLO, in relazione all'accesso alle informazioni.

Telecom Italia, ha inoltre raccolto l'invito dell'Organo di vigilanza a pubblicare congiuntamente sulla Intranet aziendale il Codice Comportamentale previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 ed il Codice Regolamentare adottato ai sensi della Delibera AGCom n. 152/02/CONS, per assicurarne un più elevato livello di conoscibilità e di diffusione tra i dipendenti.

Con specifico riferimento alle attività di formazione destinate ai dipendenti, sui temi ed i contenuti del Codice Comportamentale, oltre ai già citati moduli integrativi fruibili in modalità *e-learning*, Telecom Italia ha dato seguito alle richieste dell'Organo di vigilanza di porre in essere ulteriori iniziative finalizzate a verificare "sul campo" l'efficacia delle iniziative intraprese, mediante un coinvolgimento diretto dei dipendenti, chiamati a dimostrare il proprio livello di apprendimento e di conoscenza dei contenuti del Codice Comportamentale, nonché ad esprimere il proprio giudizio per le attività formative. Delle attività in questione verrà data evidenza all'Organo di vigilanza nei primi mesi del 2011.

Rientra in questo ambito di attività, la valorizzazione delle migliori iniziative suggerite dai dipendenti di Open Access in tema di parità di accesso, premiate nel corso della manifestazione "Archimede", organizzata da Telecom Italia il 25 gennaio 2011 alla presenza dell'Amministratore Delegato dell'Azienda e di rappresentanti dell'Organo di vigilanza.

Le rappresentazioni grafiche che seguono offrono un riepilogo schematico delle attività di formazione che l'Organo di vigilanza ha verificato essere state intraprese da Telecom Italia e delle modifiche apportate al Codice Comportamentale, su richiesta dell'Organo di vigilanza.

Interventi formativi per National Wholesale Services	Interventi formativi per Open Access
<p>2009 Telecom Italia ha organizzato specifici corsi sulle Delibere di AGCom n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS: una edizione svolta sul territorio e destinata a tutti i Responsabili e coordinatori (la formazione ha interessato il 95% del management) ed una edizione "on line" con test di apprendimento finale destinato a tutto il personale (il corso è stato fruito dal 100% degli interessati). Sulla base della prima valutazione di <i>Customer Satisfaction</i>, sono state organizzate due edizioni di Laboratorio per l'area commerciale, cui hanno partecipato 36 risorse dell'area Marketing e Sales con l'obiettivo di sviluppare due progetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. predisposizione di una nuova sezione del portale intranet dedicata all'aggiornamento delle offerte; 2. predisposizione di un documento di supporto alle vendite. <p>2010 È stato previsto un Laboratorio di <i>Customer Satisfaction</i> anche per le aree tecnica ed amministrativa.</p>	<p>2009 Telecom Italia ha svolto specifici corsi sulle citate Delibere di AGCom n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS: otto edizioni svolte sul territorio, destinate a tutti i Responsabili, coordinatori e neo-inseriti in Open Access (la formazione ha interessato il 93% del management); due edizioni "on line" con test di apprendimento finale (il corso è stato fruito dal 93% del personale). Dal mese di dicembre 2009, sono stati realizzati moduli integrativi di formazione (con test finale), destinati a tutti i dipendenti, fruibili in modalità "on line"; al mese di giugno 2010, circa l'83% del personale Open Access ha svolto i corsi; il test di apprendimento finale è stato superato dal 98% degli interessati; è stata prevista un'ulteriore azione formativa per le 135 risorse che non lo hanno superato.</p> <p>2010 È stata valutata l'opportunità di organizzare un corso destinato ai dipendenti delle ditte appaltatrici di Telecom Italia ed una campagna di comunicazione interna aziendale.</p>

Facendo seguito alle indicazioni recate dalle Raccomandazioni approvate con la Determinazione n. 4/2009 dell'Organo di vigilanza ed al termine del procedimento n. "S02/09 - Fastweb - Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione", Telecom Italia ha

inserito nel Codice Comportamentale un richiamo al divieto, per le funzioni "Legale" e "Regolamentare", di utilizzare le informazioni acquisite da Wholesale per finalità commerciali

pubblicato congiuntamente tutti i vigenti obblighi posti in capo alla stessa Telecom Italia, in materia di parità di trattamento, derivanti dal Codice Comportamentale previsto dal Gruppo di Impegni n. 2 e da quello redatto ai sensi della Delibera n. 152/02/CONS, al fine di agevolarne la ricognizione e la lettura da parte di tutti i soggetti interessati

integrato i contratti con le ditte esterne di cui si avvale, mediante l'inserimento di clausole volte ad assicurare il rispetto del Codice Comportamentale anche da parte dei loro dipendenti, ed ha fornito evidenza dell'avvenuta integrazione all'Organo di vigilanza

1.3. L'analisi sulla soddisfazione degli Operatori

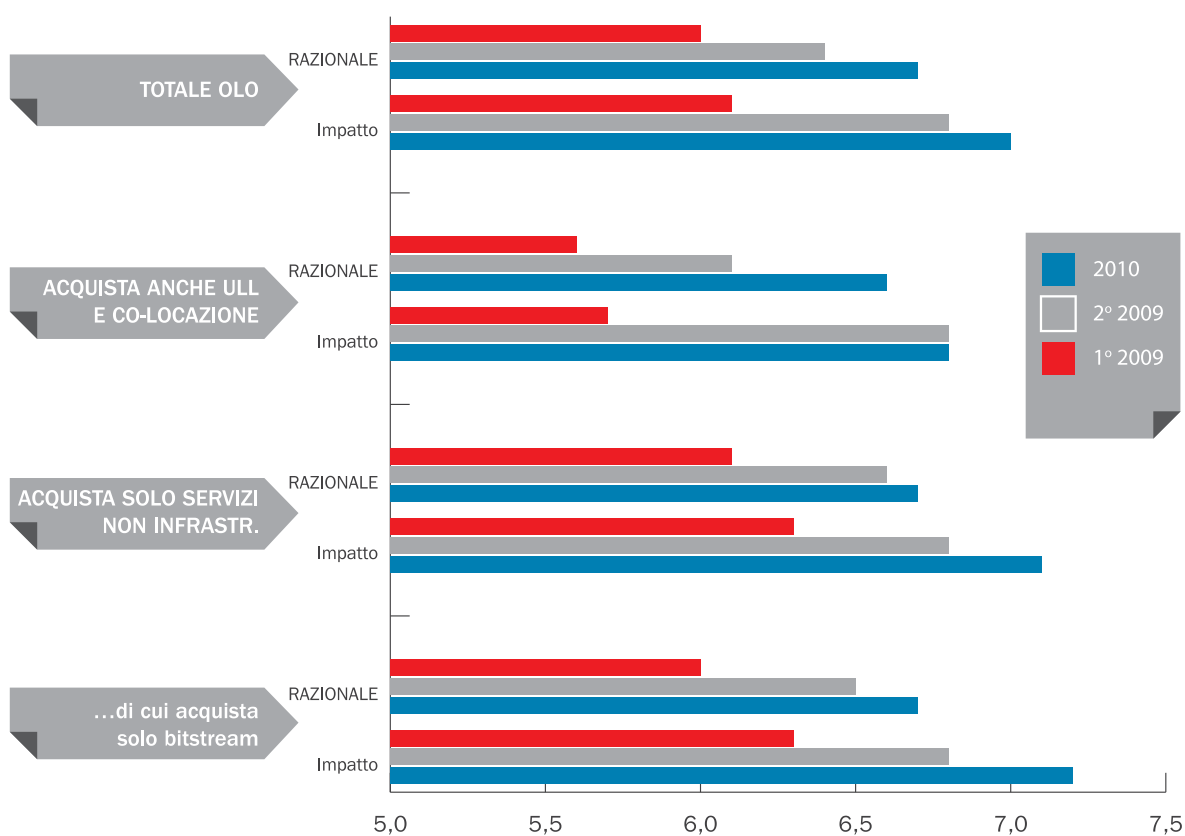
Con riferimento alla prevista definizione dei premi e degli incentivi da assegnare alla funzione National Wholesale Services, correlati alla soddisfazione degli OLO che acquistano servizi SPM e servizi di co-locazione, Telecom Italia ha illustrato all'Organo di vigilanza gli esiti delle rilevazioni condotte, nel 2009, da un soggetto esterno all'Azienda, predisponendo anche un raffronto tra le stesse, nonché ha illustrato nel mese di gennaio 2011 le risultanze della rilevazione per l'anno 2010, garantendo che gli esiti di tali indagini sarebbero stati resi noti agli OLO.

Si riportano nel seguito due tabelle, elaborate sulla base delle evidenze fornite da Telecom Italia, recanti rispettivamente un confronto tra le due rilevazioni condotte nel 2009 e gli esiti dell'unica rilevazione condotta per il 2010:

Confronto dei risultati delle rilevazioni condotte nel 2009 e nel 2010

Customer Satisfaction Wholesale

TI NWS oggi: overall d'Impatto e overall Razionale



Per completezza, si evidenzia che al termine del procedimento n. "S02/09 - Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione", concluso con la Determinazione n. 21/2009 dell'Organo di vigilanza, accogliendo l'invito da questi formulato, Telecom Italia ha consolidato nel mese di marzo 2010 una procedura di accesso degli OLO ai dati in possesso della Funzione Wholesale, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, recependo, peraltro, le osservazioni dell'Organo di vigilanza con particolare riferimento alla esplicitazione del principio di parità di trattamento interna-esterna in relazione alla procedura, alla relativa tempistica ed ai costi applicati, a fronte delle richieste di accesso avanzate sia dalle funzioni interne di Telecom Italia che dagli OLO.

I.4. Conclusioni

L'Organo di vigilanza intende consolidare i risultati sinora conseguiti, attraverso l'avvio di ulteriori iniziative volte a valorizzare i progressi ed i positivi effetti generati dai lavori precedentemente compiuti congiuntamente con Telecom Italia nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 2.

In particolare, per quanto riguarda l'attività di formazione del personale, finalizzata a conformare la prassi ed i comportamenti quotidiani lavorativi ai principi ed ai contenuti del Codice Comportamentale, appare opportuno testare l'efficacia degli strumenti di formazione utilizzati soprattutto mediante un coinvolgimento diretto dei destinatari medesimi della formazione. L'Organo di vigilanza, a tal fine, reputa di grande utilità raccogliere i giudizi ed i pareri dei dipendenti di Telecom Italia, atteso che ciò consentirà di esprimere una valutazione complessiva, immediata e diretta circa l'efficacia dei corsi formativi realizzati nel 2009 e nel 2010; a tal riguardo, l'Organo di vigilanza ha mostrato apprezzamento per la disponibilità di Telecom Italia a prevedere ulteriori iniziative secondo le modalità e per le finalità appena illustrate, suggerite dall'Organo stesso. Sarà quindi opportuno condividere con l'Azienda un calendario di lavori per verificare lo stato di avanzamento nel tempo delle predette attività.

Parimenti utile è risultata l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione degli OLO che acquistano servizi SMP da Telecom Italia. Le prime rilevazioni condotte nel 2009 hanno permesso di acquisire importanti elementi informativi e di individuare, tra la prima e la seconda rilevazione, i miglioramenti realizzati e gli ambiti invece da migliorare. L'Organo di vigilanza, inoltre, condivide la scelta di Telecom Italia di mettere a disposizione degli OLO gli esiti delle verifiche, a garanzia del principio di trasparenza; è necessario che il livello di soddisfazione degli OLO sia monitorato in maniera costante nel tempo, anche ricorrendo ad ulteriori strumenti di indagine oltre a quelli finora impiegati.

Con specifico riguardo al sistema di incentivazione manageriale, l'Organo di vigilanza ha tratto dal confronto tra gli MBO 2009 e 2010 utili indicazioni ed elementi di valutazione che consentiranno di suggerire a Telecom Italia, per il 2011, la definizione di obiettivi sempre più correlati agli Impegni.

Da ultimo, l'Organo di vigilanza ritiene opportuno verificare con gli OLO anche l'efficacia della procedura, loro dedicata, elaborata da Telecom Italia per rendere disponibile l'accesso ai dati in possesso della Funzione Wholesale, per finalità di azione e tutela giurisdizionale. Anche in questo caso, il coinvolgimento diretto dei potenziali beneficiari di tale procedura può consentire di individuare nuovi e diversi spazi di intervento, nonché interventi migliorativi di quanto già realizzato.

ALLEGATO TECNICO II

La transizione verso il Nuovo Processo di Delivery e il Progetto “Analisi KO”

Descrizione del contesto di riferimento

Il processo di fornitura dei servizi all'ingrosso per i quali è stato riconosciuto il significativo potere di mercato di Telecom Italia (servizi SPM) determina, con le attivazioni e migrazioni di utenze, l'evoluzione delle quote di mercato di tutte le aziende del settore.

Il Gruppo di Impegni n. 1 di Telecom Italia, approvato con la Delibera AGCom n. 718/08/CONS, si pone l'obiettivo di ridisegnare i sistemi informativi che supportano tale processo, al fine di prevenire gli impedimenti alla corretta esecuzione degli Ordinativi di Lavoro, rafforzando così le garanzie di parità di trattamento e migliorando la qualità del servizio offerto agli utenti finali.

L'Organo di vigilanza, la cui missione è quella di monitorare il rispetto e l'efficacia degli Impegni di Telecom Italia, promuovendone le finalità, anche con proposte e suggerimenti a Telecom Italia, ha operato, sin dalla sua costituzione, per favorire la condivisione delle specifiche di progetto dei nuovi sistemi con gli Operatori alternativi e l'adozione di misure transitorie volte a ridurre i disagi da essi lamentati nell'attesa che il nuovo processo entrasse a regime. In particolare, nel corso del 2009, sollecitato anche dalla segnalazione S01/2009 dell'Operatore Fastweb, l'Organo di vigilanza ha operato al fine di agevolare la messa in opera di un sistema di scambio informazioni (c.d. “SWAP”) finalizzato al contenimento delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro, e in particolare di quelle associate ai problemi di contatto con l'utente finale. A partire dal mese di settembre 2009, l'applicazione “SWAP” è stata messa a disposizione di tutti gli Operatori su tutto il territorio nazionale. L'applicazione SWAP, non originariamente prevista del nuovo processo, verrà integrata nella sua release finale.

Telecom Italia ha reso disponibile, nei mesi di dicembre 2009 ed aprile 2010, il sistema informativo che attua quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 1 circa la realizzazione di un Nuovo Processo di Delivery. In particolare esso supera, con l'introduzione di un sistema a coda unica, i problemi che si pongono agli Operatori alternativi in caso di indisponibilità di risorse di rete per l'attivazione di servizi SPM. Il nuovo sistema è attualmente utilizzato in maniera parziale e solo da alcuni Operatori. Esso vedrà una più estesa applicazione nel corso dell'anno 2011, con la progressiva adozione da parte di importanti Operatori alternativi. Al termine di tale fase di migrazione sui nuovi sistemi informativi, l'Organo di vigilanza sarà in grado di completare le analisi in corso e dare una valutazione significativa e conclusiva dei benefici derivanti dalle modifiche di processo derivanti dal Gruppo di Impegni n.1.

A seguito della citata segnalazione dell'Operatore Fastweb, che lamentava un alto numero di scarti sul processo di *delivery*, l'Organo di vigilanza ha avviato un “Progetto analisi KO” volto a migliorare la comprensione delle cause di scarto del processo di *delivery* che Telecom Italia utilizzerà fino al completamento della transizione al Nuovo Processo di Delivery. Ciò anche al fine di valutare preventivamente l'idoneità del nuovo processo ad eliminare gli inconvenienti riscontrati. I risultati rappresentano inoltre riferimenti utili nei confronti che verranno effettuati per valutare le prestazioni del Nuovo Processo di Delivery. Il Progetto ha analizzato tutti gli Ordinativi di cui è iniziata la lavorazione tra il gennaio 2009 e giugno 2010.

In dettaglio, l'analisi si è prefissata i seguenti obiettivi:

1. individuare le effettive richieste di impianti da parte dei clienti finali degli Operatori alternativi (Richieste elementari) ed i correlati Ordinativi di Lavoro (che possono essere in numero maggiore, per la necessità di riavviarle o reinterarle dopo uno scarto);
2. analizzare le cause all'origine degli scarti degli Ordinativi di Lavoro (KO);
3. classificare i KO distinguendo quelli che determinano lo scarto definitivo di un ordine per impossibilità di lavorazione da parte di Telecom Italia (una volta che questa abbia ottenuto tutte le informazioni necessarie per la lavorazione), e fatta salva la possibilità di reinterarlo, e le situazioni in cui il KO è causato da informazioni scorrette o incomplete e la Richiesta viene tipicamente riavviata da un nuovo Ordine di Lavorazione;
4. permettere una analisi delle prestazioni del processo di *delivery* dal punto di vista del cliente finale che richiede l'attivazione di un servizio;
5. individuare le cause elementari di scarto che maggiormente contribuiscono all'introduzione di ritardi sul processo.

Il Progetto, fortemente innovativo, si è avvalso della collaborazione dell'Operatore Tiscali e pur avendo carattere esplorativo e sperimentale, ha conseguito risultati conoscitivi utili per meglio comprendere i temi trattati.

È inoltre importante sottolineare che molti indicatori individuati nell'ambito di questo studio non saranno direttamente influenzati dal Nuovo Processo di Delivery: alla luce di ciò, si è ritenuto di poter approfondire sin dall'immediato le problematiche sottese a quelle parti di processo

che resteranno di fatto immutate nel corso del 2011, riservando la valutazione degli elementi di novità, quali la rinnovata Policy di Contatto o la Coda Unica, ad un ulteriore approfondimento nel momento in cui gli Ordinativi di Lavoro saranno trattati in numero significativo secondo le nuove procedure. Un ulteriore sviluppo di questa indagine si concretizzerà nel corso del 2011 e riguarderà le prestazioni riservate da Open Access alle divisioni Retail di Telecom Italia.

Ciò consentirà l'effettuazione di confronti tra le prestazioni *end-to-end* nella fornitura di servizi di attivazione e di migrazione. Auspicabilmente ne verrà rafforzata la fiducia del mercato, circa l'indipendenza di Open Access e la sua capacità di assicurare il rispetto del principio di parità di trattamento, secondo gli obiettivi sottesi agli Impegni.

Il presente documento riporta alcuni dei principali risultati dello studio. Per una più completa trattazione si rimanda al sito web dell'Organo di vigilanza.

II.1. Il processo di delivery

Al fine di inquadrare al meglio le problematiche connesse agli scarti di lavorazione degli ordini dei servizi all'ingrosso di cui ai mercati nn. 4 e 5 della Raccomandazione dell'Unione Europea n. 2007/879/CE del 17 dicembre 2007, è opportuno descrivere le fasi di lavorazione dell'Ordinativo che precedono l'attivazione del servizio.

Trasmissione e verifica formale dell'Ordinativo di Lavoro.

Gli Operatori alternativi, dopo aver acquisito un ordine dai propri clienti finali, devono compilare un order-form per i servizi all'ingrosso di cui necessitano e trasmetterlo alla divisione Wholesale di Telecom Italia per la successiva lavorazione. La trasmissione utilizza un protocollo di comunicazione *batch*: ogni Operatore alternativo trasferisce periodicamente alla divisione Wholesale un pacchetto di record; ciascun record ha un tracciato standard e descrive un singolo Ordinativo.

Il record fornisce le informazioni necessarie alle successive lavorazioni.

Se i dati forniti dall'Operatore sono formalmente corretti, la lavorazione può procedere. In caso contrario, la procedura Telecom Italia Wholesale restituisce gli Ordinativi di Lavoro formalmente non corretti (ad esempio per mancato rispetto delle regole di compilazione, uso di codici non validi o dati anagrafici incompleti), in stato di KO, fornendo la causale di scarto.



Figura 1 - processo di delivery - macro descrizione trasmissione e verifica formale Ordinativo di Lavoro

La figura 1 illustra schematicamente questo primo passaggio e la verifica che potrebbe dar luogo già in questa fase ad un KO. Normalmente l'Operatore, ricevuto da Wholesale il KO, ancora una volta con procedura c.d. *batch*, genera un nuovo Ordinativo correggendo l'errore e riavviando il processo.

Nel caso in cui il controllo da parte di Wholesale sull'Ordinativo di Lavoro si concluda con esito positivo, il sistema provvede a restituire all'Operatore l'informazione di presa in carico dell'Ordinativo di Lavoro.

Verifica coerenza con le condizioni di fornitura del servizio

Superata la fase di controllo della correttezza formale e comunicata all'Operatore la presa in carico dell'Ordinativo, Wholesale effettua una serie di verifiche al fine di stabilire se siano soddisfatti una serie di prerequisiti per la gestione dell'ordine: condizioni contrattuali, presenza concomitante di Ordinativi di Lavoro sulla stessa utenza, variazioni su linee di competenza di altri Operatori, linee già cedute ad altri OLO, data attesa consegna compatibile con gli SLA contrattuali previsti, richiesta non compatibile con il tipo di servizio base erogato, etc.. Anche il fallimento di queste verifiche dà luogo ad un KO e alla eventuale riemissione dell'Ordine da parte dell'Operatore. Se l'Ordinativo supera i controlli gestionali, viene attivata una serie di controlli tecnici circa i parametri di configurazione e i dati tecnici usati per l'attivazione del servizio: correttezza delle posizioni di attestazione coppie OLO, correttezza della centrale di attestazione, compatibilità degli impianti di centrale con i servizi richiesti, etc..

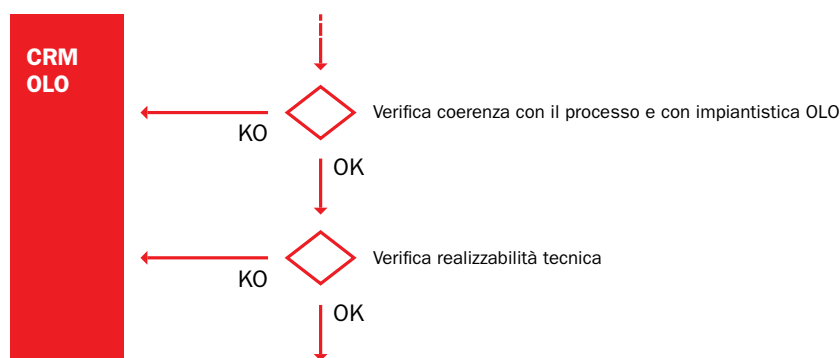


Figura 2 - processo di delivery - Verifica coerenza con le condizioni di fornitura del servizio e verifica realizzabilità tecnica

Ovviamente i controlli tecnici che vengono effettuati non sono statici, ma dipendono anche dal tipo di Ordinativo a cui si riferiscono, ovvero si differenziano nel caso in cui una linea sia già attiva e si debba procedere ad assegnarla ad altro Operatore o sia non attiva e cioè non correntemente utilizzata. Anche questo tipo di errore dà origine ad un KO. La causale di scarto comunicata all'Operatore gli consente di rimettere l'ordine con i parametri corretti o di modificarne la tipologia, in coerenza con le caratteristiche degli impianti su cui il servizio dovrà essere attivato.

Gli strumenti a disposizione dell'Operatore, per una corretta compilazione dei dati necessari in questa fase, sono:

- database toponomastica light;
- database numerazioni attive;
- database numerazioni geografiche portate;
- database anagrafica centrali;
- database stadi di linea aperti ad ULL;
- database copertura del servizio XDSL (centrali aperte);

I tipi di KO che si possono generare in questi casi, sono raggruppabili nelle seguenti macrotipologie:

“Impossibilità gestionale di erogare il servizio”;

“Impossibilità di individuare la risorsa tecnica oggetto della richiesta”;

“Impossibilità tecnica di erogare il servizio richiesto”;

Nel caso in cui le verifiche diano esito positivo, si passa alla fase successiva.

Verifica realizzabilità tecnica

Verificata la completezza e correttezza dei dati inseriti, si avvia la terza fase che prevede la verifica e la compatibilità del servizio richiesto con la situazione impiantistica della rete, nonché con la disponibilità di tutti gli elementi che andranno a comporre l'impianto. Queste verifiche avvengono normalmente in fase di progettazione del servizio sulla base dei dati disponibili sui sistemi di Telecom Italia. Tali tipologie di KO possono insorgere anche nella successiva fase di realizzazione a fronte di un intervento *on-field* che riscontri una situazione differente da quella presente nei sistemi. In questa fase si possono quindi verificare diverse situazioni che possono sfociare in un KO:

KO per incompatibilità tecnica;

KO per indisponibilità risorse di rete.

KO per incompatibilità tecnica.

Si verificano in tutti quei casi in cui l'Ordinativo di Lavoro preveda delle caratteristiche tecniche che non possono essere soddisfatte dalla particolare realtà impiantistica a cui si riferiscono: un esempio può essere l'eccessiva lunghezza di una linea che non permette il raggiungimento dei parametri fisici per l'attivazione di un servizio ADSL piuttosto che l'impossibilità di attivare un servizio dati alla velocità richiesta. In questi ultimi casi è possibile per l'Operatore riproporre l'Ordinativo di Lavoro per un servizio a velocità inferiore.

KO per indisponibilità risorse di rete

In tutti i casi in cui sia prevista l'installazione di una nuova linea, si dovrà verificare la presenza di coppie libere su rete primaria e secondaria al fine di garantire la corretta attivazione. In caso di mancanza di risorse, l'Ordinativo di Lavoro verrà respinto con la causale descritta. È evidente che la forte richiesta di Linee Non Attive (LNA) aumenta il rischio che si incorra in questa causale di scarto.

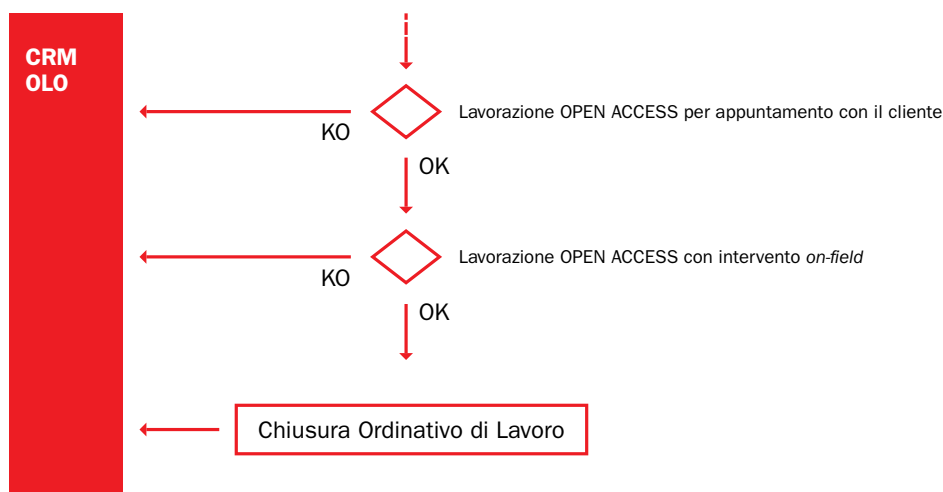


Figura 3 - processo di delivery - Verifica realizzabilità tecnica

Appuntamento con il cliente

Nel caso in cui sia necessario recarsi presso la sede del cliente (es. in tutti i casi di richieste di LNA), Open Access concorda con quest'ultimo un appuntamento per la realizzazione dell'intervento tecnico. Tale appuntamento viene definito in coerenza con le tempistiche previste dall'Offerta di Riferimento. Analogamente, il numero dei recapiti telefonici da contattare ed il numero di chiamate da effettuare è regolato dalla c.d. "policy di contatto" descritta nelle Offerte stesse. In questa fase si possono verificare situazioni che bloccano di fatto l'iter della lavorazione:

KO per irreperibilità cliente: cioè l'impossibilità di rintracciare il cliente a causa del numero telefonico errato o presso il quale il cliente sia irreperibile (l'Operatore ha facoltà di indicare più recapiti, ma non sempre i relativi campi sono compilati);

KO per rifiuto cliente: cioè il rifiuto da parte del cliente contattato a proseguire nell'attività di installazione; il KO cliente (in questo caso prende il nome di *annullamento* dell'Ordinativo di Lavoro) può anche essere inoltrato a Telecom Italia dall'Operatore alternativo a fronte di una richiamata con ripensamento da parte del cliente al call center dell'Operatore medesimo.

L'introduzione del processo "SWAP" nel corso del terzo trimestre 2009, è stata finalizzata a ridurre queste tipologie di KO: un Ordinativo di Lavoro che normalmente sarebbe stato chiuso con le due causali di KO descritte, viene infatti riproposto al Customer Care dell'Operatore alternativo che provvede alla rilavorazione, verificando l'effettiva volontà da parte cliente a ricevere il servizio proposto piuttosto che a tentare di rintracciare clienti altrimenti difficilmente reperibili.

Realizzazione dell'impianto

È la fase finale dell'iter dell'Ordinativo di Lavoro; per tutti i casi in cui sia necessario recarsi presso l'abitazione del cliente (tipicamente per tutti gli impianti LNA), il tecnico può incontrare ostacoli che impediscono la corretta esecuzione dell'attività: alle difficoltà tecniche di realizzazione che si possono presentare durante la lavorazione sul campo (mancanza risorse, collegamenti troppo lunghi, presenza di apparati non previsti per disallineamenti di banche dati, tubazioni private di posa dei cavetti in rame ostruite, necessità di opere speciali etc...) si sommano eventuali ripensamenti o difficoltà nel rintracciare il cliente una volta giunti presso l'abitazione. Le principali cause di scarto in questi casi sono così riassumibili:

- cliente non presente all'appuntamento (il cliente ha fissato l'appuntamento ma non è presente in sede);
- cliente rifiuta l'intervento del tecnico (il cliente rifiuta di adeguare la sua situazione impiantistica);
- canalina ostruita (non è possibile procedere al passaggio cavi perché la canalina del cliente non è adeguata);
- mancanza o inadeguatezza delle risorse di rete (in fase di realizzazione *on-field* si rileva la carenza o l'inadeguatezza delle risorse impiantistiche di rete);
- sedi disagiate - opere speciali (attività di realizzazioni impianti onerose, che necessitano cioè di scavi, di posa pali etc... e che necessitano in larga parte di permessi pubblici per l'esecuzione di lavori).

Come sottolineato in precedenza, alcune di queste tipologie di KO possono generarsi anche in altre fasi del processo (es: in fase di appuntamento cliente o verifica realizzabilità tecnica).

Riepilogo causali di scarto (KO) per macro famiglie:

A. Formato dati errato o incompleto

A seguito di verifiche formali, l'Ordinativo non risulta lavorabile per mancanza dati obbligatori o errata compilazione

B. Impossibilità gestionale di erogare il servizio richiesto

Ordinativo non coerente con il processo di *provisioning* (presenza di altri ordinativi, dati incoerenti con il processo...)

C. Impossibilità gestionale di individuare la risorsa tecnica oggetto della richiesta

I dati non consentono di individuare l'impianto oggetto della richiesta

D. Impossibilità tecnica di erogare il servizio richiesto

L'Ordinativo non può essere completato a causa di impedimenti tecnici

E. Impossibilità di erogare il servizio causa cliente finale OLO

L'Ordinativo viene annullato su richiesta dell'Operatore o per una causa ascrivibile al cliente finale

Si evidenzia che le possibili cause di scarto riconducibili alle famiglie A, B e C, che nel processo attuale generano il KO dell'Ordinativo di Lavoro, nella maggioranza dei casi, non determinano un'impossibilità definitiva di lavorazione da parte di Telecom Italia, ma generano più propriamente degli stati di errore dell'Ordinativo originario che

si risolvono una volta che l'Operatore abbia reiterato a Telecom Italia l'ordinativo con le informazioni complete e corrette. Quindi il susseguirsi degli stati di lavorazione intermedi di un ordinativo che potrebbe essere descritto con opportuni messaggi di segnalazione nelle normali dinamiche di interazione tra sistemi, trova applicazione, nel caso del processo di *delivery* attualmente in esercizio, con l'utilizzo di esiti KO di respingimento che non coincidono necessariamente con l'impossibilità di attivazione, anche se determinano comunque disagio alle parti (impegno di risorse umane e accumulo di ritardi).

Le causali connesse ad un'effettiva condizione di ineseguibilità dell'Ordinativo sono essenzialmente riconducibili alle famiglie D (causa impedimenti tecnici) ed E (causa annullamento su richiesta Operatore o causa cliente finale). In questi casi si determina uno scarto "definitivo" che corrisponde ad un vero e proprio KO. L'analisi sugli scarti terrà necessariamente conto di questa distinzione, distinguendo specificamente i KO terminali di una richiesta di attivazione di un servizio dai KO intermedi cui la richiesta può incorrere durante la lavorazione. Ciò viene effettuato costruendo una sequenza di Ordinativi di Lavoro (detta "catena") in cui si definisce come "padre" il primo ordinativo emesso e "figli" gli eventuali ordinativi successivi ma sempre relativi alla stessa richiesta. Le catene contenenti ordinativi "figli" potranno quindi essere caratterizzate da sequenze di KO intermedi prima di arrivare all'attivazione del servizio ovvero ad un KO terminale.

II.2. Metodologie ed algoritmi utilizzati

L'analisi prende in esame gli Ordinativi di Lavoro di attivazione (cioè di servizi necessari alle esigenze di nuovi clienti OLO), relativi ai servizi ULL (Unbundling Local Loop), WLR (Wholesale Line Rental), BSS (bitstream simmetrico), BSA (bitstream asimmetrico) offerti da Telecom Italia Wholesale, emessi nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2009 e il 30 giugno 2010 e chiusi entro il 31 agosto 2010. Si sottolinea come i dati consuntivati per i mesi di gennaio-febbraio 2009 e maggio-giugno 2010 (cioè i mesi iniziali e finali del periodo oggetto di indagine) siano affetti da perturbazioni dovute al non completamento di tutte le catene aperte ovvero alla frammentazione nel caso del periodo iniziale. Sono stati analizzati gli Ordinativi di Lavoro dei seguenti Operatori: Tiscali, Vodafone, Wind, Teletu, BT e Fastweb. Il grafico sottostante mostra come l'insieme degli ordini rappresenti oltre l'80% dell'intero mercato.

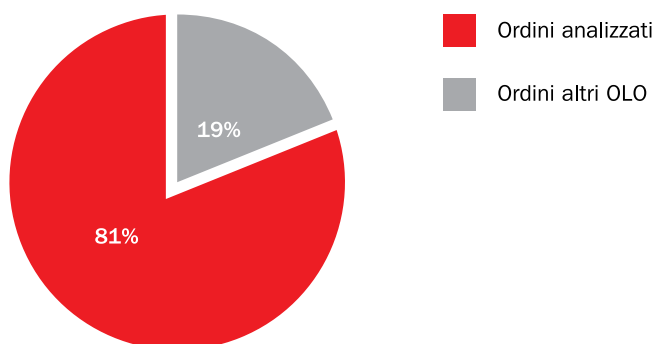


Figura 4 - Copertura del Mercato

Ovviamente, non tutti i servizi contribuiscono in ugual misura alla costituzione della base di dati, oggetto di studio. Le attivazioni di servizi ULL rappresentano la maggioranza delle richieste, seguite dalle attivazioni bitstream. Più contenuta è la richiesta di attivazioni WLR.

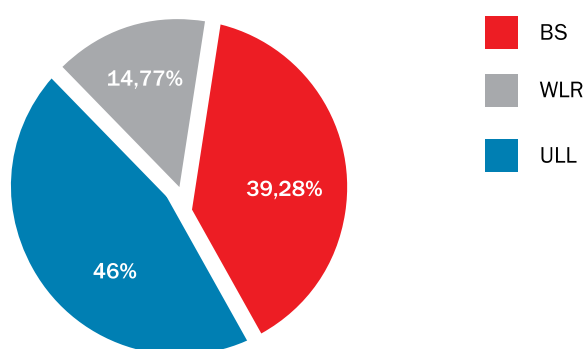


Figura 5 - Peso dei singoli servizi

Algoritmo di estrazione dei dati

L'attuale processo di delivery genera un elevato numero di cause di scarto che possono insorgere nelle diverse fasi di lavorazione e ciò comporta la necessità di rimettere gli Ordinativi di Lavoro. Ad esempio, la correzione di errori formali equivale all'emissione di un nuovo ordine e inoltre, in taluni casi, solo la riemissione consente all'Operatore di verificare se le cause di un KO siano state o meno superate. È prioritario, quindi, individuare il numero reale di impianti richiesti, ovvero l'insieme "netto" degli Ordinativi di Lavoro escludendo le richieste ripetute, al fine di superare gli ostacoli incontrati durante l'iter di lavorazione. Chiameremo quindi "Richieste Elementari" quelle richieste che derivano da un'esigenza di linea o servizio di un cliente finale, indipendentemente dal numero di OL necessari all'attivazione del servizio. Si potrà quindi costituire una "catena" di Ordinativi di Lavoro in cui il primo sarà chiamato *Padre* e i restanti *Figli*. Di norma ogni Ordinativo di Lavoro è caratterizzato da una data di ricezione ordine da parte di Telecom Italia Wholesale, e da una data di espletamento ordine, indipendentemente dall'esito di attivazione (OL OK) o di respingimento (OL KO).

Ogni riferimento ai tempi di lavorazione di una catena di Ordinativi di Lavoro è caratterizzato dal fatto che tali date registrano solo i momenti di ingresso ed uscita dai sistemi di Telecom Italia Wholesale e non considerano i tempi di lavorazione esterni (preparazione dell'OL Padre da parte dell'Operatore e finalizzazione della lavorazione dell'ultimo OL Figlio). Attraverso l'algoritmo illustrato nel seguito, ci si propone di ricostruire e memorizzare in una opportuna struttura dati le eventuali sequenze di scarti e riemissioni che un ordine padre subisce, generando una successione di ordini derivati. La struttura dati conterrà una successione di relazioni, definite "Padre-Figli", in cui il primo componente rappresenta la richiesta di attivazione di un dato servizio da parte di un Operatore, ed i successivi rappresentano le possibili notifiche di fallimento (nel seguito indicato con KO), oppure l'avenuta attivazione del servizio (nel seguito indicata con OK).

A partire dalla struttura dati fornita da Telecom Italia, cui si farà riferimento con il nome di "OL Lordi", con l'algoritmo citato ci si propone di realizzare un nuovo database, la cui tabella - "OL Netti" - rechi esclusivamente

gli Ordinativi depurati dalle ripetizioni e corredati delle informazioni atte a ricostruire gli stati intermedi attraversati, come descritto al punto precedente. La nuova base di dati consente quindi di analizzare statisticamente gli Ordinativi originari sia in termini di esito finale che di stadi di elaborazione richiesti e di interventi e risorse richieste alle parti.

L'algoritmo si articola nel seguente modo:

- 1.** si considera la prima richiesta di attivazione, che viene identificata, a seconda del tipo di servizio, dai valori di alcuni attributi (criptati o meno); ad esempio <Nome, Cognome, Codice Fiscale, Indirizzo, Numero Civico, Recapito, Località, Telefonico>;
- 2.** si inserisce il record corrente, d'ora in avanti detto "padre", in una nuova struttura dati che chiameremo "OL Netti";
- 3.** si scandisce la tabella "OL Lordi" in sequenza temporale individuando ad uno ad uno i record che presentano gli stessi valori identificativi del record "Padre" in analisi, ovvero tutti i record che si riferiscono all'Ordinativo di Lavoro considerato. Tutte le informazioni raccolte saranno archiviate per consentire la catalogazione delle motivazioni di scarto nonché la catalogazione degli ordinativi ripetuti; particolare importanza viene attribuita alle date di inizio e fine lavorazione di ogni Ordinativo di Lavoro in modo da verificare eventuali sovrapposizioni temporali nelle catene: tali eventi, non seguiti da scarti di tipo "duplicazione di richieste in lavorazione", conducono all'identificazione di Richieste Elementari multiple;
- 4.** per ognuno dei record esaminati, si verifica il valore dell'attributo "Stato dell'ordine" in base al quale si determinano quindi le seguenti condizioni:
 - a.** se il valore dello stato dell'Ordinativo di Lavoro è OK, ovvero l'ordine si è concluso positivamente, oppure se si tratta dell'ultimo record che presenta un valore di KO, allora il record, che chiameremo "figlio" del "padre" in analisi, viene inserito nella tabella "OL Netti", e l'algoritmo ricomincia dal punto 1 considerando un successivo record;
 - b.** se il valore dello stato restituisce una causale di KO seguita da altri record riconducibili allo stesso "padre", ci troviamo di fronte ad un Ordine di Lavoro ripetuto, per cui l'algoritmo marcherà il record come "ripetuto" riconducendolo al record "padre" originario;

Note utili per il lettore

Il presente studio è redatto utilizzando le stesse logiche per ogni mercato analizzato.

Si riportano alcune definizioni ed alcuni criteri rilevanti al fine di una migliore comprensione dei fenomeni descritti:

- Richiesta Elementare: è la richiesta di attivazione di una linea o servizio di un cliente finale all'Operatore alternativo. Tale richiesta viene inviata a Telecom Italia sotto forma di Ordinativo di Lavoro. Nel caso in cui si renda necessario inviare a Telecom Italia più di un Ordinativo di Lavoro per l'attivazione del servizio richiesto, la Richiesta Elementare sarà rappresentata da una catena di Ordinativi, in cui il primo verrà identificato come *padre* ed i seguenti come *figli*.
- Conformemente ai metodi di calcolo normalmente adottati (cfr. KPI di calcolo tempi di attraversamento del processo di delivery - Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 approvati con la Delibera AGCom n. 718/08/CONS), i tempi di lavorazione degli Ordinativi di Lavoro non tengono conto dei tempi che precedono l'inoltro dell'OL a Telecom Italia Wholesale e di quelli successivi all'attivazione del servizio, relativi alle attività di competenza degli Operatori alternativi.
- Nel caso di Ordinativi di Lavoro ripetuti ed afferenti alla stessa Richiesta Elementare, il computo dei tempi consente di identificare i giorni impiegati da Telecom Italia per restituire un Ordinativo di Lavoro in KO ed i tempi impiegati dall'Operatore alternativo per rimettere il successivo Ordinativo di Lavoro.

- In tutti i grafici, gli eventi di attivazione o respingimento finale di una catena di Ordinativi di Lavoro vengono riportati al mese in cui è stata formulata la prima richiesta a Telecom Italia.
- Il periodo di osservazione dei dati sui cui sono calcolati gli indicatori presentati nello studio è stato prolungato di due mesi, rispetto al limite temporale fissato a giugno 2010. Infatti, si è prolungata l'analisi sui dati al 31 agosto 2010 per avere una visione più ampia dei fenomeni descritti e per consentire la stabilizzazione di un maggior numero di catene di Ordinativi. Prudenzialmente, nei grafici maggiormente sensibili a tali fenomeni, si è preferito evidenziare, con apposita area grigia, gli intervalli in cui si potrebbero riscontrare evoluzioni ulteriori estendendo l'analisi su un periodo temporale più ampio.

II.3. Mercato bitstream

La distribuzione temporale degli Ordinativi di Lavoro di attivazione dei servizi bitstream non è costante e risente dell'evoluzione della domanda e delle strategie messe in campo dalle Aziende. Il grafico sottostante riporta l'andamento dell'emissione di Ordinativi di Lavoro nell'intervallo temporale di riferimento.

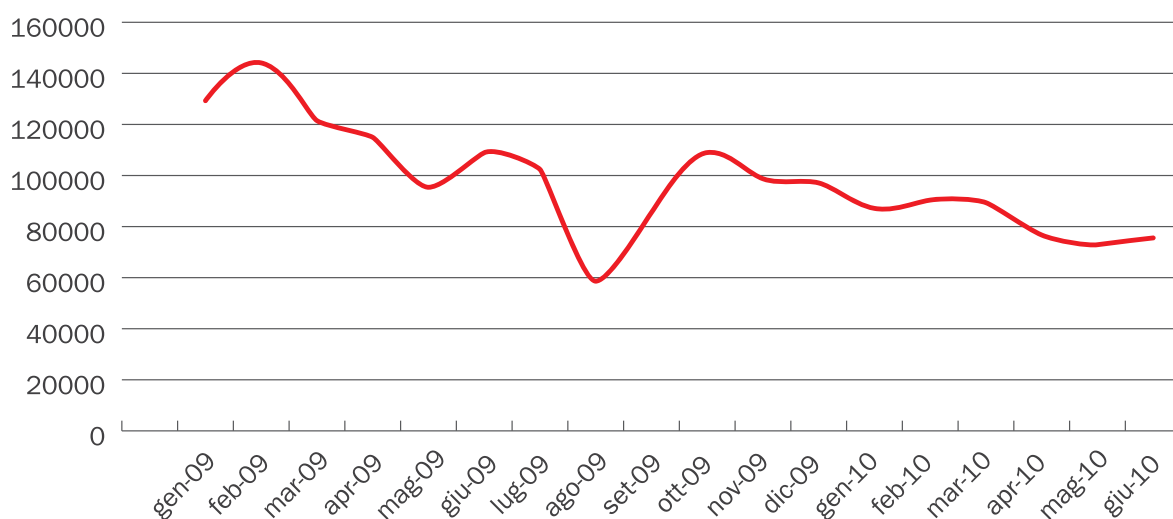


Figura 6 - Ordinativi di Lavoro emessi nel mese

Come si evince dal grafico, il numero degli Ordinativi di Lavoro emessi evidenzia un netto calo nel periodo di osservazione. L'algoritmo descritto nei paragrafi precedenti ha permesso di identificare le Richieste Elementari dei singoli clienti (OL Padre) consentendo di correlare tutti gli eventuali OL Figli utili all'attivazione del servizio. Per individuare quale sia il livello di inefficienza generato dalla conduzione del processo operativo, si è riportato nel grafico sottostante la rappresentazione del numero di Ordinativi di Lavoro medi necessari ad attivare una Richiesta Elementare di un cliente: maggiore è il numero riportato nel singolo mese, maggiore sarà il numero degli Ordinativi di Lavoro emessi per singola richiesta e quindi maggiore l'inefficienza complessiva del processo.

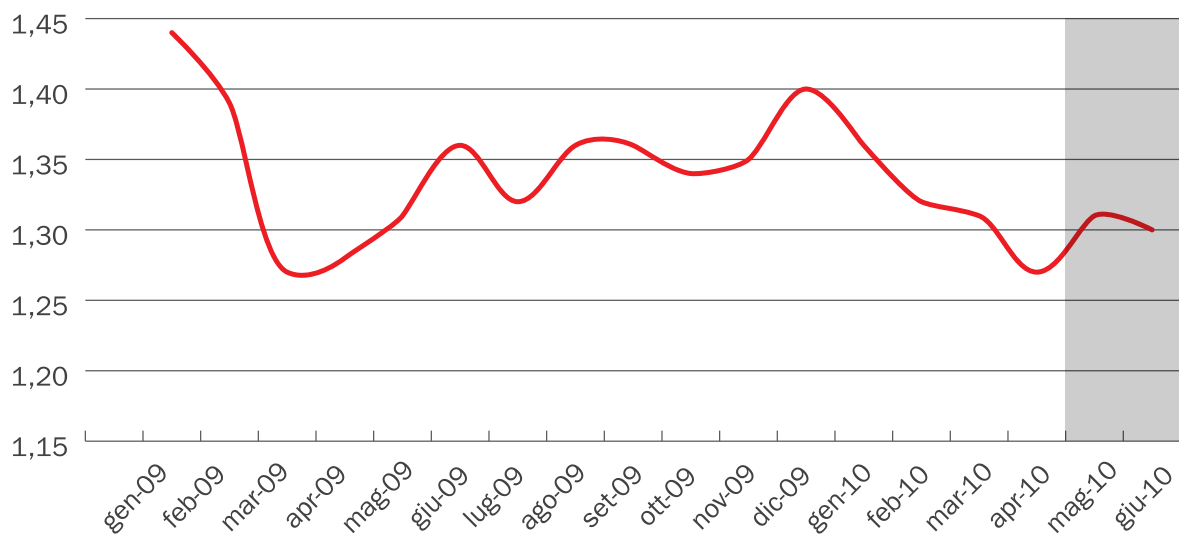


Figura 7 - Numero medio di OL per Richiesta Elementare

Il grafico seguente mostra l'incidenza percentuale del numero di Richieste Elementari composte da un solo Ordinativo di Lavoro.

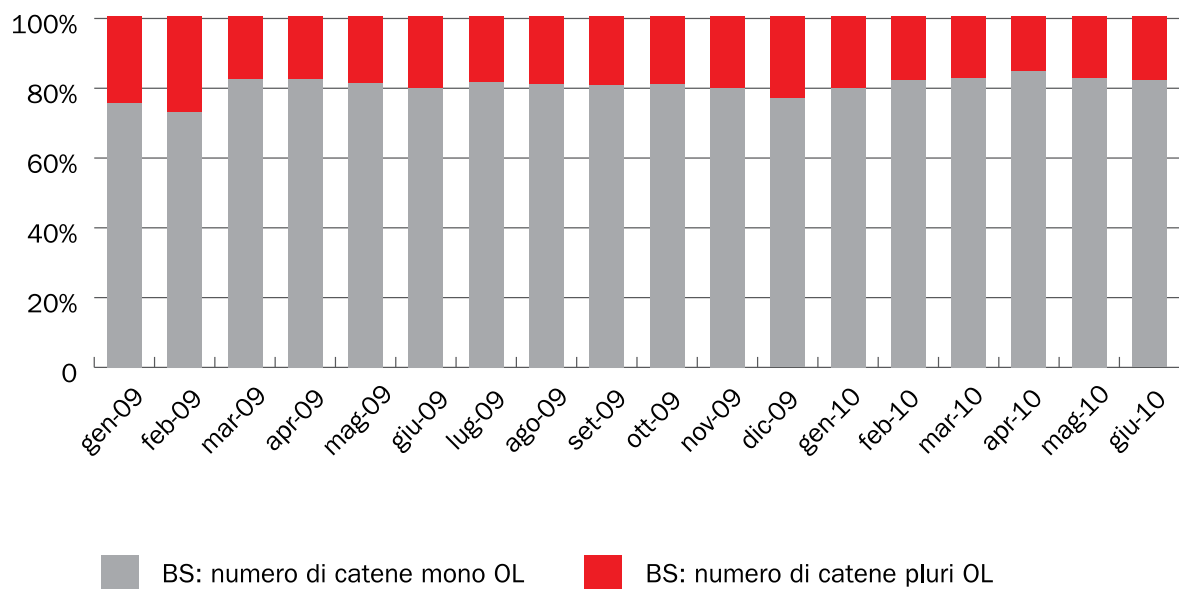


Figura 8 - Ripartizione Richieste Elementari per numerosità di OL

Alla luce di quanto premesso, rappresentiamo il numero di Richieste Elementari che hanno determinato un'attivazione, sia direttamente con l'emissione dell'Ordinativo di Lavoro *padre*, sia a seguito della riemissione di Ordinativi *figli*.

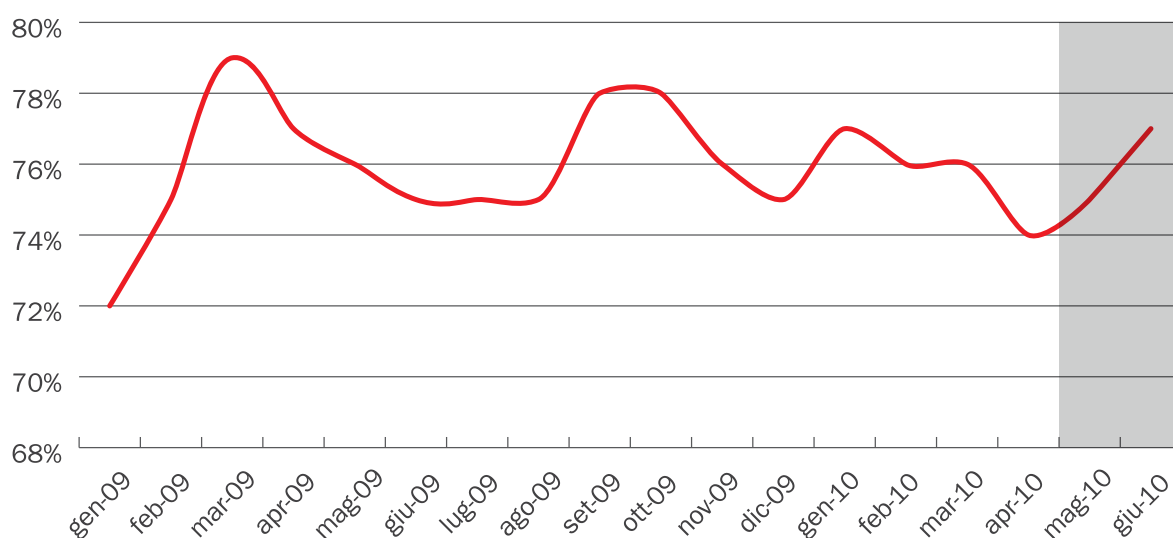


Figura 9 - Richieste Elementari soddisfatte

È interessante rapportare tale dato ai volumi di Richieste Elementari (le rappresentazioni raggruppano sempre i risultati per data emissione dell'Ordinativo di Lavoro *padre*, indipendentemente da quando l'impianto viene attivato). Il grafico riporta quindi la percentuale delle Richieste Elementari andate a buon fine. Ogni attivazione positiva verrà contata nel mese in cui è stata inviata dall'Operatore la prima richiesta di attivazione. Il dato è relativo all'intero mercato comprendendo gli impianti realizzati su Linea Attiva e Linea non Attiva.

Analisi dei fallimenti delle Richieste Elementari (catene OL Padre - OL Figli)

Nel caso in cui un Ordinativo di Lavoro *padre* non abbia esito positivo né presenti Ordinativi di Lavoro *Figli* con tale esito, ovvero l'impianto o servizio richiesto non venga per qualche motivo attivato, la richiesta del cliente rimarrà insoddisfatta. Per misurare quanto ogni causa di scarto pesi nel processo di *delivery*, è necessario rapportare i valori rappresentati nel grafico precedente con il numero delle richieste elementari nel mese di riferimento:

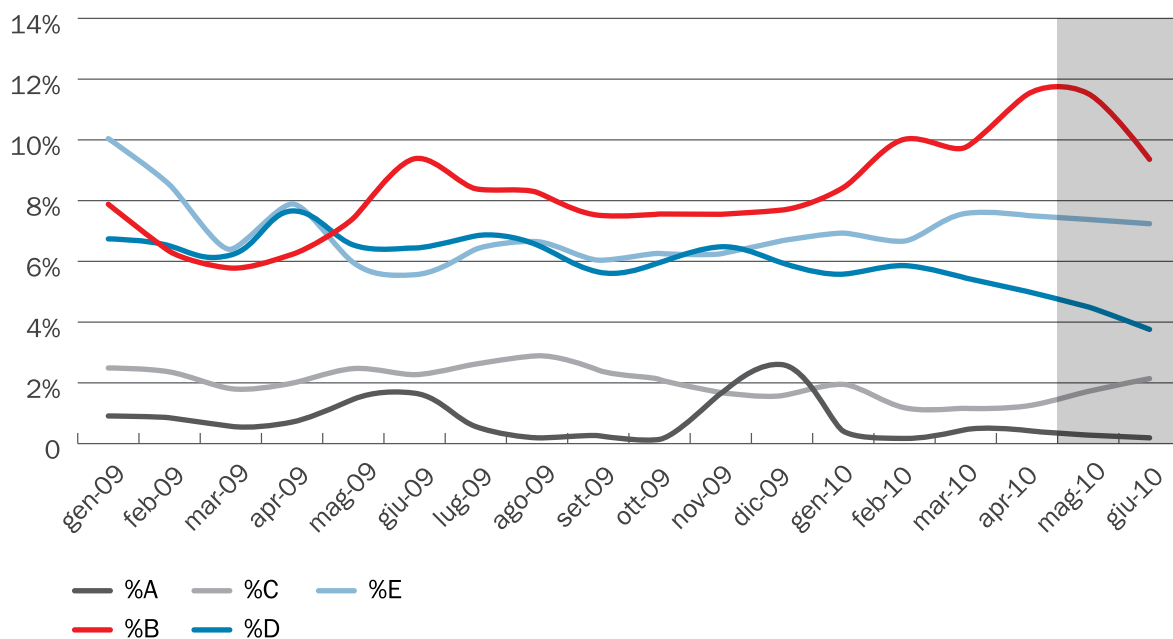


Figura 10 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO

Dal grafico si evince l'incidenza delle diverse tipologie di causali di scarto delle Richieste Elementari, indipendentemente dal volume della domanda registrato nei vari mesi:

- le Richieste Elementari respinte con causali ascrivibili alla famiglia di tipo E, cioè il raggruppamento delle cause di scarto dovute a ripensamenti o irreperibilità del cliente, sono quasi costanti con un leggero aumento di quasi un punto percentuale nel corso del 2010;
- la famiglia di tipo D, cioè il raggruppamento delle cause di scarto dovute a non disponibilità della rete di accesso, presenta un'incidenza pressoché costante nel 2009 e registra un calo nel corso del 2010;
- Il raggruppamento di scarti di famiglie A, B e C, presenta valori non trascurabili: parte dei fallimenti delle Richieste Elementari si spiega, tuttavia, con la necessità di rimettere un Ordinativo di Lavoro nel caso in cui sia presente sulla linea un servizio ADSL attivo (è questa una delle principali causali della famiglia B): in questo caso l'Operatore potrà nuovamente inoltrare la richiesta ai sistemi di Telecom Italia Wholesale con la caratterizzazione MIG (Migrazione) e non ATT (Attivazione). L'elevato numero di Richieste Elementari in KO qui registrato, viene quindi compensato, sia pur con ritardo ed uso inefficiente delle risorse umane, dal cambio di tipologia dell'Ordinativo di Lavoro: la presente analisi non tiene conto delle tipologie di Ordinativo di Lavoro MIG e quindi va considerato che il reale tasso di attivazione è più elevato rispetto a quello mostrato nel paragrafo precedente.

Analisi degli Ordinativi di Lavoro reiterati

In taluni casi una Richiesta Elementare è riproposta da un Operatore dopo che essa ha ricevuto da Telecom Italia Wholesale un KO con causale di fallimento di famiglia D o E. Ciò significa che:

1. non ci sono più errori formali o di processo, e l'esito negativo della richiesta dipende dalla volontà o dalla irreperibilità del cliente (famiglia E);
2. non ci sono più errori formali o di processo, e l'esito negativo della richiesta dipende dalla necessità di predisporre sviluppi di rete (famiglia D).

Definiamo questi Ordinativi di Lavoro *reiterati*.

È necessario precisare come il meccanismo di reiterazione sia l'unico previsto per i KO di tipo D in quanto non esiste al momento uno strumento di *feedback* verso gli Operatori che garantisca l'informazione circa l'avvenuto superamento di criticità legate alla non disponibilità di risorse di Rete d'Accesso.

In attesa che il Nuovo Processo di Delivery risolva le questioni di cui al punto 2, attraverso il meccanismo di Coda Unica (come descritto nel Gruppo di Impegni n. 1, approvato con la Delibera Agcom n. 718/08/CONS), e contribuisca a mitigare le criticità di cui al punto 1, si vuole comprendere con quale frequenza, allo stato, gli Operatori alternativi ripropongano a Telecom Italia Wholesale Ordinativi di Lavoro che abbiano già ricevuto un KO di tipo D o E.

Il grafico illustra conseguenze, entità ed effetti della reiterazione quantificando gli OL reiterati come percentuale delle Richieste Elementari complessive, distinguendo tra ordini reiterati che vanno a buon fine e quelli che falliscono nuovamente. Appare evidente che, anche a causa delle lunghe attese che la reiterazione comporta, il suo tasso di successo è molto modesto.

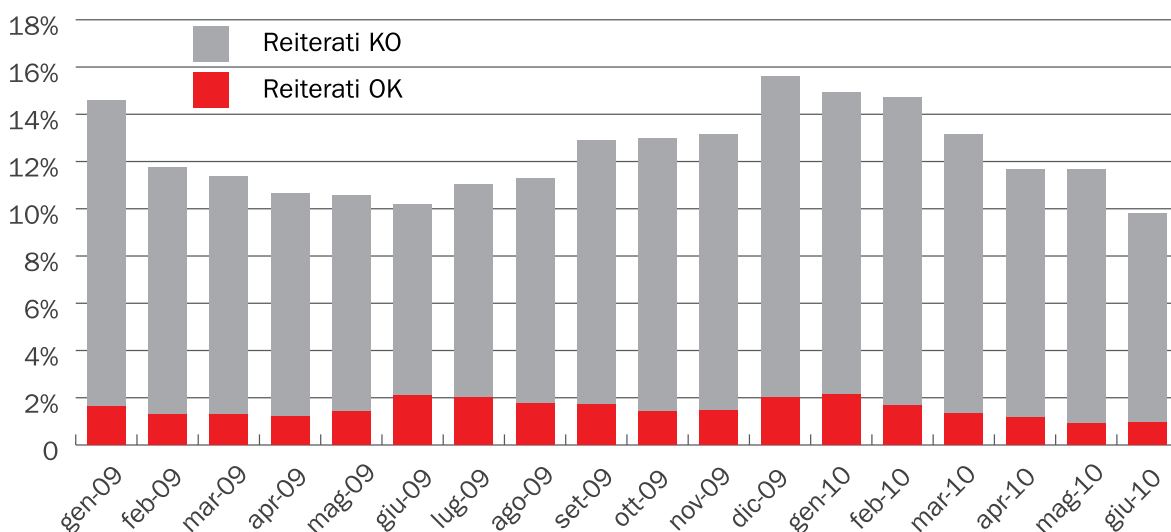


Figura 11 - OL reiterati in rapporto alle Richieste Elementari

Analisi impianti LA e LNA

Gli Ordinativi di Lavoro per l'attivazione di servizi bitstream possono essere considerati anche dal punto di vista della tipologia di impianto necessario all'attivazione del servizio. Raggrupperemo le tipologie in due distinte classi:

Linee Non Attive (LNA) ossia nuovi impianti da realizzare;

Linee Attive (LA) ossia linee in rame già esistenti che dovranno quindi cambiare Operatore o destinazione d'uso.

È evidente che tali differenti tipologie di impianto influenzeranno gli esiti degli Ordinativi di Lavoro, soprattutto in ragione del fatto che le Linee Attive non necessitano dell'installazione di una nuova coppia in rame a casa del cliente con tutte le problematiche connesse a tale lavorazione da parte di Open Access (e quindi con più alte probabilità di rifiuto o di irreperibilità). Anche l'impatto sulla clientela è oggettivamente diverso, in quanto i lavori all'interno dell'abitazione, nonché la posa dell'impianto all'esterno, possono incontrare ostacoli che impediscono l'attivazione stessa dell'impianto. Per contro, l'attivazione di un impianto su Linea Attiva comporta per l'Operatore una particolare attenzione per garantire al cliente la continuità nell'erogazione del servizio: è necessario un perfetto allineamento tra il momento della cessazione del servizio di Telecom Italia e quello dell'attivazione del nuovo servizio da parte dell'Operatore subentrante. Al fine di comprendere meglio il fenomeno, si riportano le percentuali di richieste LA e LNA sul totale Richieste Elementari.

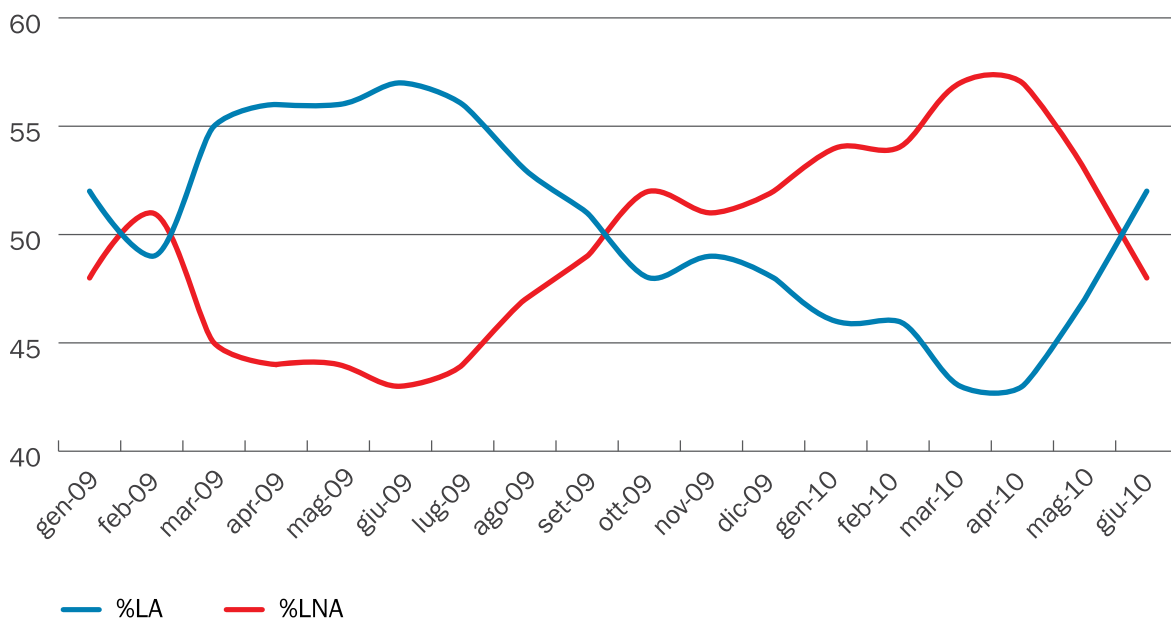


Figura 12 - Ripartizione Percentuale tra Richieste Elementari LA e LNA

Calcolo dei tempi medi di lavorazione

La presente analisi vuole spostare l'attenzione dal meccanismo di invio, ricezione e lavorazione di un Ordinativo di Lavoro, all'intero processo di risposta ad una Richiesta Elementare, dal momento dell'inserimento del primo Ordinativo che la compone sino alla attivazione del servizio oppure al suo definitivo rifiuto. In base a questa impostazione, vengono misurati i tempi complessivi di risposta che, al momento, non trovano immediato riscontro nei KPI osservati (cfr. report Gruppi di Impegni nn. 3 e 4). In particolare, il tempo di lavorazione della richiesta elementare comprende anche i tempi che trascorrono prima che l'Operatore alternativo riproponga un Ordinativo e quindi risente anche del *modus operandi* delle diverse Aziende e delle difficoltà che esse incontrano a modificare le richieste inizialmente respinte.

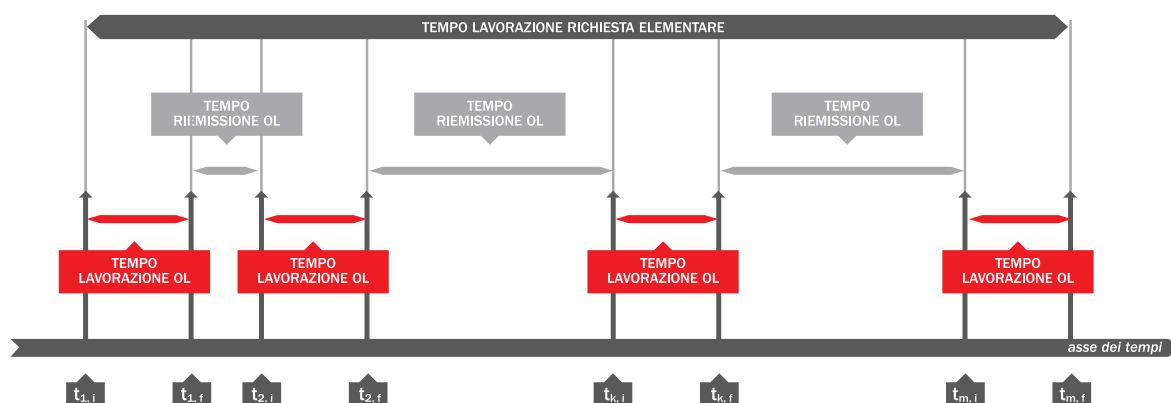


Figura 13 - modello di Richiesta Elementare e catena di OL

I dati esaminati, consentono di ricavare il tempo medio di lavorazione di una Richiesta Elementare; tale indicatore è calcolato come differenza temporale tra la data di chiusura di una catena di OL *Padre-Figli* e la data di sottomissione dell'Ordinativo effettuato sull'OL *padre*. Rappresenta pertanto la durata media di un'attività di *delivery* i cui tempi sono calcolati su tutti gli Ordinativi di Lavoro necessari alla conclusione dell'attività. Nel calcolo dei tempi medi sono ovviamente comprese tutte le Richieste Elementari, incluse quelle immediatamente soddisfatte, senza alcun OL *figlio*.

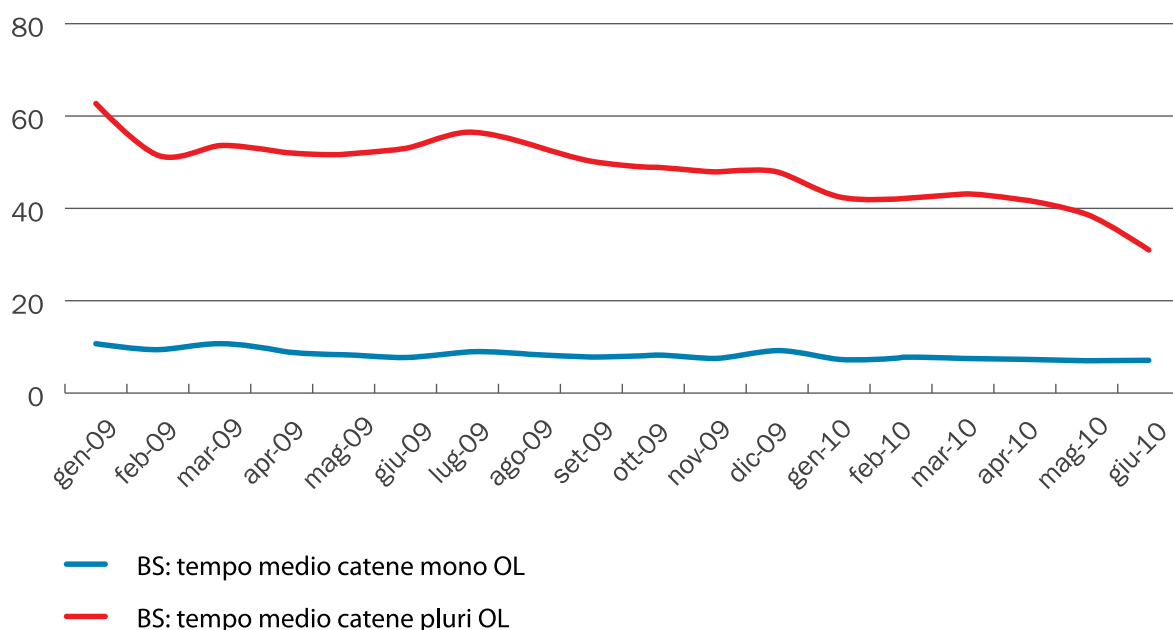


Figura 14 - Tempo medio totale lordo in giorni di lavorazione di una Richiesta Elementare

In Fig. 14 vengono presentati separatamente i tempi di lavorazione delle richieste cui si risponde con un solo Ordine e di quelle che richiedono più ordini. Il grafico mostra come i tempi complessivi, e in particolare quelli delle catene composte da più ordini si riducano sensibilmente nel corso dei 18 mesi di osservazione, sino a dimezzarsi. A tale risultato contribuiscono la riduzione generalizzata dei tempi di attivazione, particolarmente significativa nel caso delle linee LNA che nel corso del tempo assumono un peso sempre più rilevante.

Distribuzione scarti

Il miglioramento della qualità del servizio dipende sia dalla riduzione della percentuale degli scarti che dalla riduzione dei tempi di risposta (e ciò sia per le richieste che vanno a buon fine che per quelle scartate). In particolare, come mostra la Figura 14, è particolarmente elevato il tempo di risposta nelle catene costituite da più ordini di lavorazione. Per queste catene è quindi rilevante misurare il tempo che trascorre da quando un ordine di lavorazione viene immesso a quando, dopo il KO, viene immesso l'ordine successivo della catena. Questo tempo può essere suddiviso tra quello speso da Telecom Italia per emettere il KO e quello speso dall'Operatore per immettere l'Ordine successivo. Al fine di individuare le causali di scarto che determinano il maggiore impiego complessivo di tempo nel caso del processo di *delivery* del servizio bitstream, per ogni tipologia di scarto è stato calcolato il numero complessivo dei giorni impiegati da Telecom Italia Wholesale prima di restituire l'OL in KO all'Operatore, ed il numero di giorni impiegati dall'Operatore per ripresentare l'OL di lavoro successivo della catena (computo effettuato solo nel caso in cui la catena di Ordinativi non si interrompa). È così possibile calcolare quanto ogni causa di scarto contribuisca percentualmente al tempo totale perso a causa degli Ordinativi di Lavoro con esito KO, e valutare le priorità degli interventi da effettuare al fine di migliorare il complesso processo di *delivery*. Parte di questi scarti saranno automaticamente eliminati all'atto dell'adesione

al Nuovo Processo di Delivery da parte dell'Operatore, altri potranno trovare soluzione a seguito di ulteriori interventi specifici sul processo. Nelle conclusioni di questo studio sarà quindi posta particolare attenzione a tutte le problematiche inerenti alle cause di KO afferenti alle famiglie A, B o C in quanto marginalmente toccate dal Nuovo Processo di Delivery.

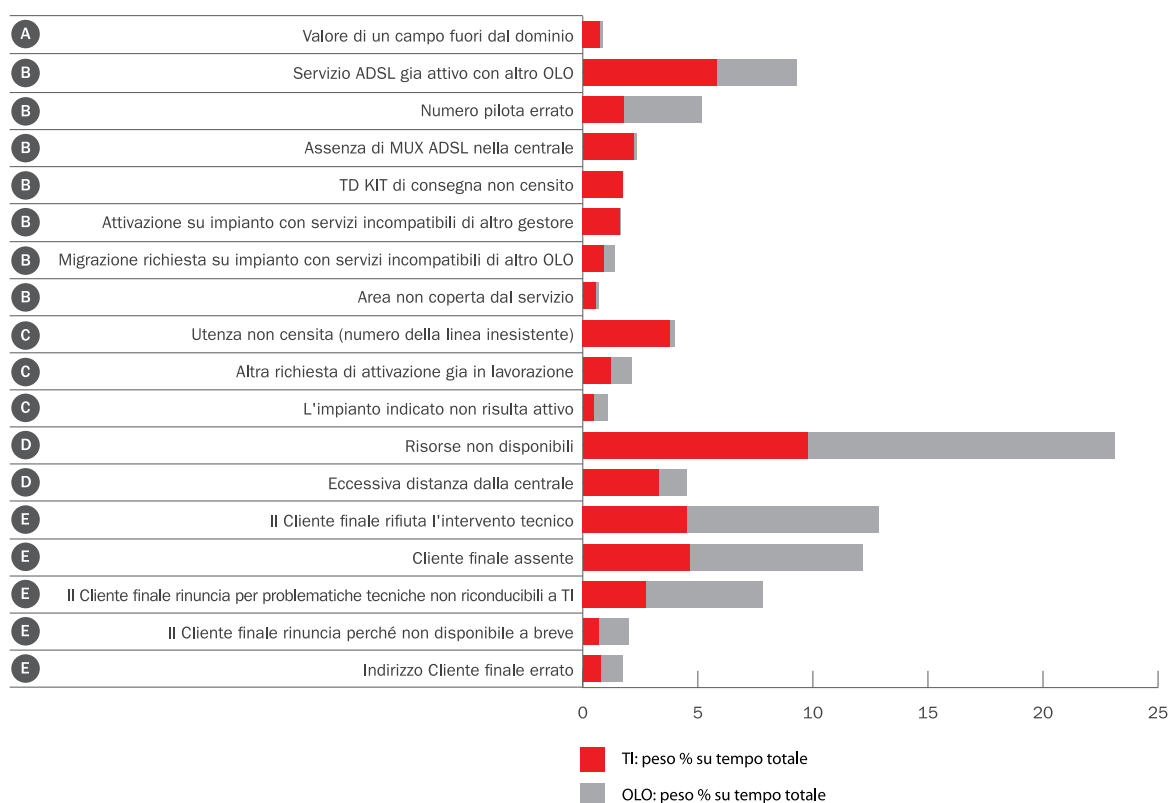


Figura 15 - Peso percentuale delle cause di scarto sul totale OL in KO

Se limitiamo l'analisi degli scarti alle sole famiglie A, B e C, notiamo come le cause "Servizio ADSL già attivo con altro OLO", "Numero pilota errato" ed "Utenza non censita (numero linea inesistente)" risultino le più onerose in termini relativi (circa il 17% del tempo complessivo ed oltre la metà del tempo impiegato a causa degli scarti afferenti alle famiglie A, B e C). In particolare, la causale "Servizio ADSL già attivo con altro OLO" ricorre quando, in presenza di una richiesta di attivazione di servizio bitstream, Telecom Italia riscontri la presenza di un servizio attivo con altro OLO. In questo caso l'Ordinativo viene respinto per poi essere rimesso come "migrazione".

Il "Numero Pilota" è stato introdotto tra i parametri richiesti per l'attivazione di un servizio bitstream su Linea Non Attiva, considerata l'assenza di un numero telefonico di riferimento, per meglio valutare la possibilità di erogazione del servizio sulla sede del cliente. La causale "Numero pilota errato" ricorre quando detto numero non consente di valutare la realizzabilità del servizio richiesto.

La causale “Utenza non censita (numero linea inesistente)” si riscontra nei casi in cui il numero specificato non risulta attivo all’interno degli archivi Telecom Italia.

Il grafico sottostante riporta i tempi medi di lavorazione degli Ordinativi di Lavoro, raggruppati per causa di scarto secondo la medesima logica del grafico precedente: in rosso sono illustrati i tempi medi di lavorazione da parte di Telecom Italia ed in blu i tempi medi di lavorazione da parte degli OLO. Come illustrato in figura, le tre principali causali di scarto risultano avere mediamente un tempo di gestione ricompreso tra i 15 ed i 20 giorni solari.

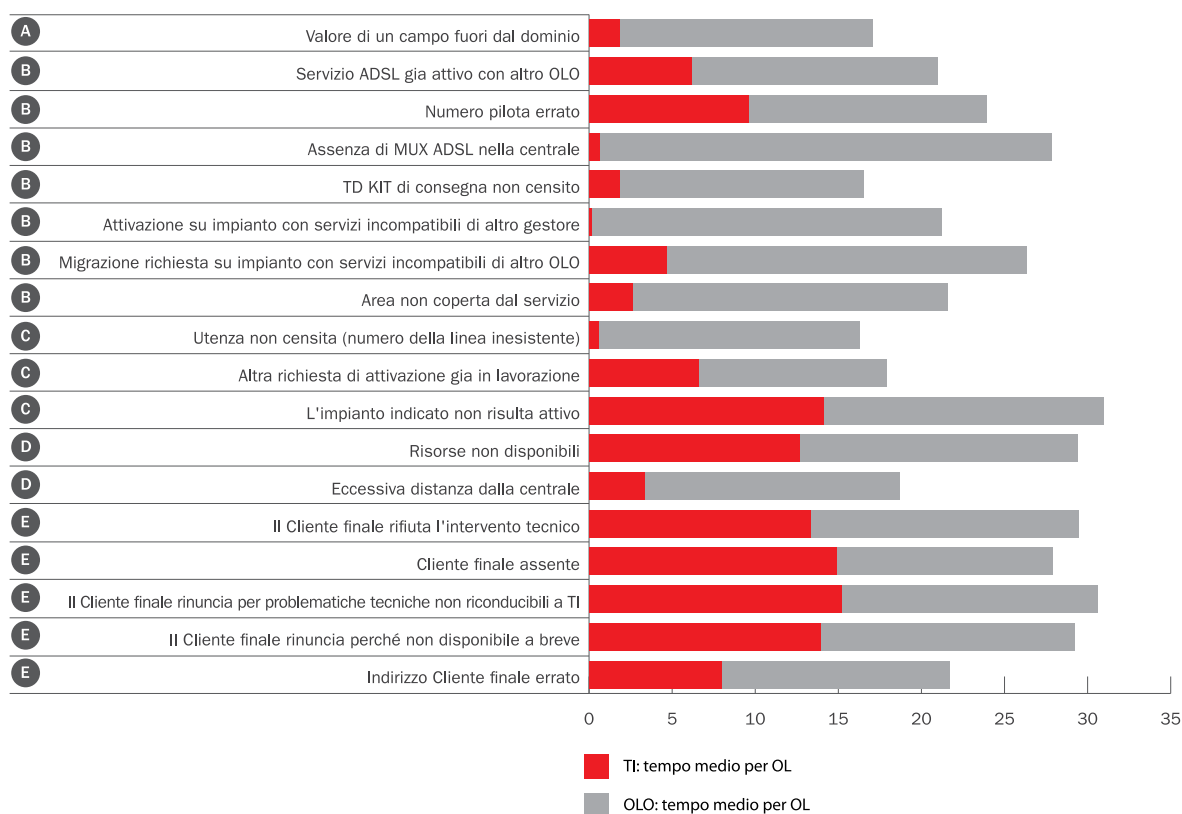


Figura 16 - Cause elementari di scarto valorizzate per durata media in giorni

II.4. Mercato ULL

Analogamente a quanto effettuato con i servizi bitstream, sono stati analizzati gli Ordinativi di Lavoro di attivazione standard di servizi ULL, ricompresi nel periodo gennaio 2009 - giugno 2010. Anche in questo caso, l'analisi degli OL ha interessato gli Ordinativi di Lavoro emessi entro la fine di agosto 2010, così da poter analizzare più approfonditamente l'evoluzione delle richieste di attivazione effettuate negli ultimi mesi ed in particolare a giugno 2010. Il grafico sottostante mostra la distribuzione temporale degli Ordinativi di Lavoro emessi nel periodo di riferimento. Si evidenzia la diminuzione dei volumi di Ordinativi nel periodo osservato.

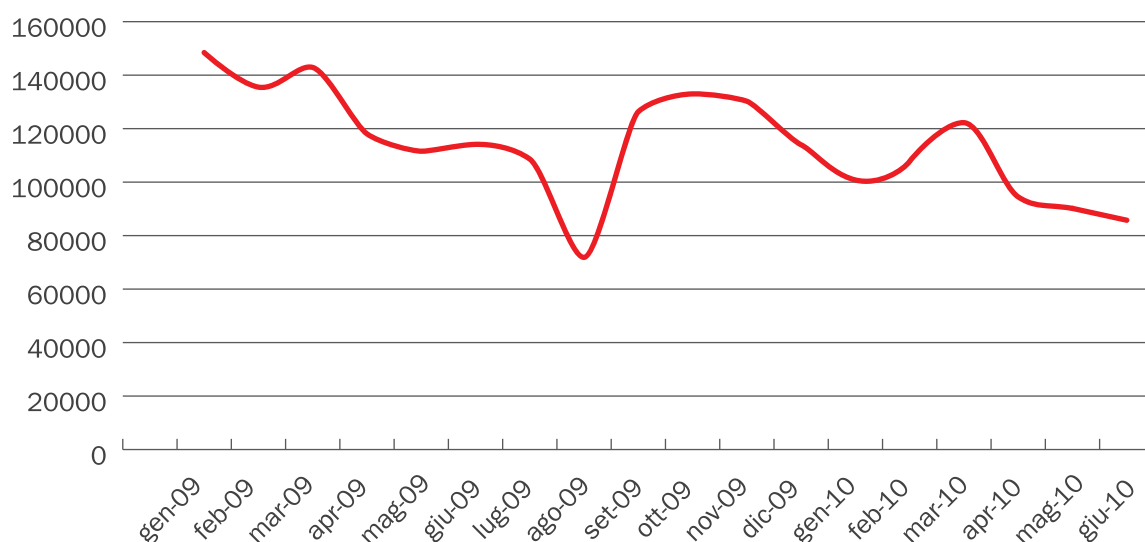


Figura 17 - andamento emissione OL

Si può rilevare che nel periodo di riferimento, a fronte di circa 1,6 mln di richieste di attivazione del servizio, sono stati generati circa 2 mln di Ordinativi di Lavoro. In media, quindi, ogni Richiesta Elementare ha generato 1,28 Ordinativi di Lavoro, evidenziando un tasso di riavvio inferiore rispetto a quello del servizio bitstream e quindi una maggiore efficienza complessiva. Nel grafico viene riportato l'andamento mensile del numero medio di OL per richiesta elementare, che mostra un leggero decremento ma comunque con andamento non monotono e caratterizzato da valori di picco registrati nei mesi di marzo e aprile 2010.

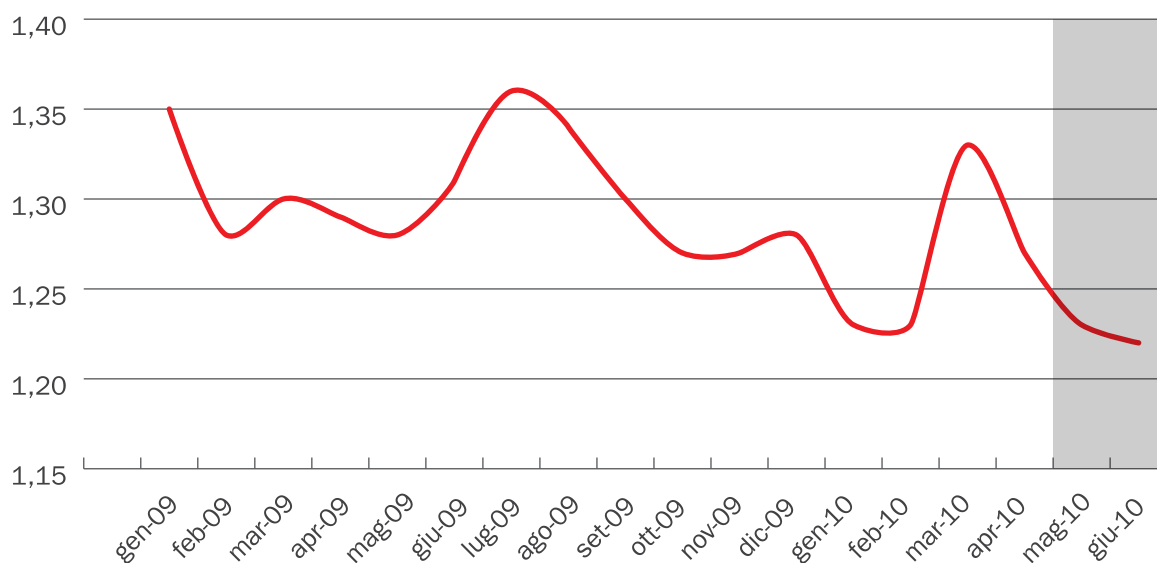


Figura 18 - tasso di efficienza

Tali dati possono essere confrontati con il grafico sottostante che mostra la percentuale di Richieste Elementari composte da un solo Ordinativo di Lavoro.

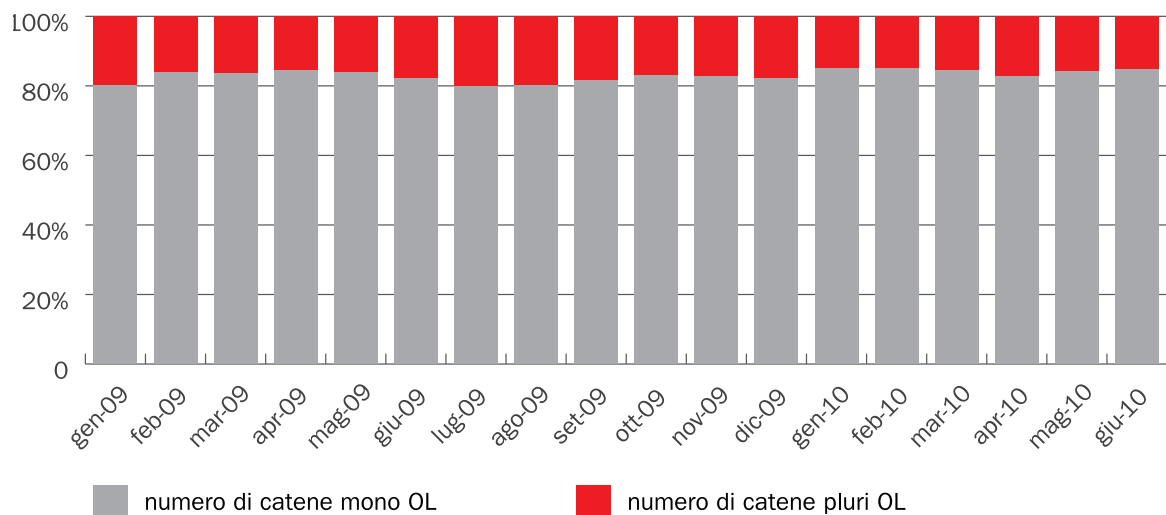


Figura 19 - Ripartizione Richieste Elementari per numerosità di OL

Il grafico successivo mostra il numero di Richieste Elementari che hanno determinato un'attivazione, sia direttamente a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Lavoro *Padre*, sia a seguito di nuova emissione di Ordinativi di Lavoro *Figli*. L'80% circa delle Richieste Elementari viene soddisfatto: non si evidenzia, inoltre, alcun andamento significativo sul periodo osservato, a parte qualche irregolarità stagionale.

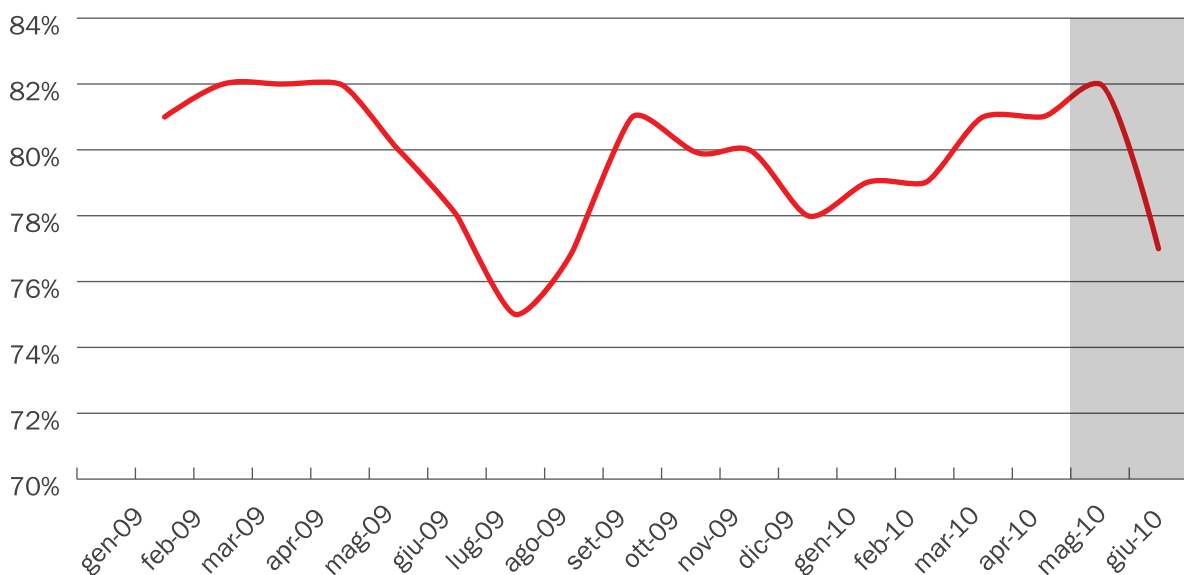


Figura 20 - tasso di attivazione delle richieste

Analisi dei fallimenti delle Richieste Elementari (catene OL Padre - OL Figli)

Le motivazioni del mancato soddisfacimento delle richieste possono così riassumersi: se mediamente il 20% delle richieste non viene soddisfatto, di questo 20% poco meno della metà è in KO per causali ricomprese nelle macrofamiglie A+B+C, il 3% circa per impedimenti tecnici (macrofamiglia D), mentre l'8% in media fallisce per cause rientranti nella macrofamiglia E. Nel grafico successivo si riporta la ripartizione dei fallimenti delle Richieste Elementari, distinti per causali di scarto.

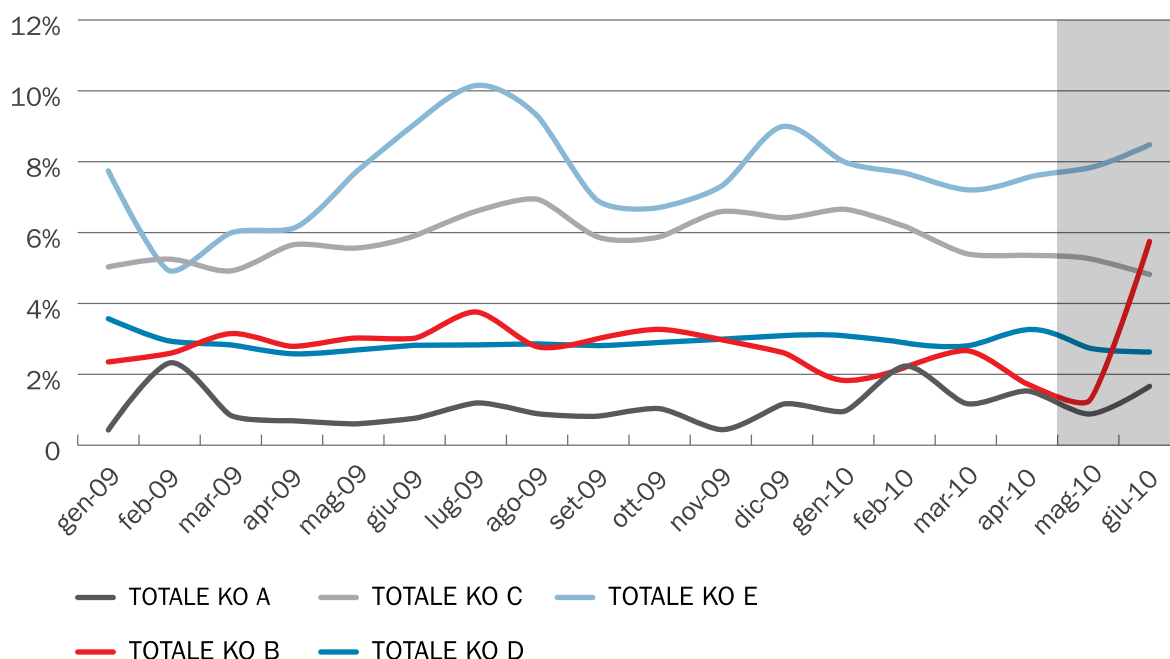


Figura 21 - ripartizione cause di fallimento Richieste Elementari

In particolare, si rilevano i seguenti aspetti:

- le macrofamiglie C ed E rappresentano le principali causali di scarto. Le richieste respinte con causale C sono pressoché costanti nel tempo; è possibile che al verificarsi di un errore di toponomastica e successiva correzione, l'algoritmo utilizzato in questa analisi non individui correttamente il legame tra l'ordine di lavoro sbagliato e quello corretto. Ciò può dar luogo ad una sovrastima della incidenza delle Richieste Elementari che si arrestano con un KO di tipo C. Le causali di tipo E, cioè quelle associate alla irreperibilità o alla rinuncia del cliente finale, registrano un andamento crescente nel corso del primo semestre 2009 per poi scendere, verso la fine del 2009, a valori intorno all'8% e riprendere successivamente un andamento crescente. Il primo semestre 2010 registra comunque l'aumento di quasi un punto percentuale, rispetto ai dati del primo semestre 2009;

- la famiglia di tipo D, costituita dall'insieme delle cause di scarto dipendenti da indisponibilità della rete di accesso incide soprattutto su impianti LNA e presenta un'incidenza pressoché costante intorno al 3% durante tutto il periodo di osservazione, con una lieve tendenza al miglioramento nel corso del 2010;
- le causali di tipo B, che si attestano stabilmente intorno al 3% per gran parte del periodo di osservazione, diminuiscono di 2 punti percentuali nel periodo ricompreso da marzo a maggio 2010, per poi far registrare a giugno 2010 un picco significativo pari a circa il 6%, dovuto in buona parte al fatto che molte catene padre-figli non sono ancora terminate alla fine dell'intervallo temporale analizzato.

Analisi degli Ordinativi di Lavoro reiterati

Analogamente a quanto fatto per il servizio bitstream, si definiscono reiterati quegli Ordinativi di Lavoro che vengono riproposti dagli Operatori quando Telecom Italia Wholesale restituisce un KO all'OLO con una causale di fallimento di famiglia D o E. Il grafico illustra la distribuzione mensile del numero di OL reiterati, rapportati alle Richieste Elementari del mese: l'andamento è sinusoidale nel tempo, ma si nota una tendenza alla stabilizzazione del fenomeno intorno all'8% complessivo, di cui il 7% rappresenta la percentuale degli OL che non trovano attivazione in seguito a reiterazione. Anche in questo caso, valgono le considerazioni fatte circa le reiterazioni degli OL del servizio bitstream: ad oggi il meccanismo di reiterazione è l'unico previsto per i KO di tipo D in quanto non esiste al momento uno strumento di *feedback* verso gli Operatori che garantisca l'informazione circa l'avvenuto superamento delle criticità legate alla indisponibilità di risorse di Rete d'Accesso. La predisposizione della coda unica con l'attivazione del Nuovo Processo di Delivery porterà al superamento di questa problematica e quindi ad una maggiore efficienza del processo.

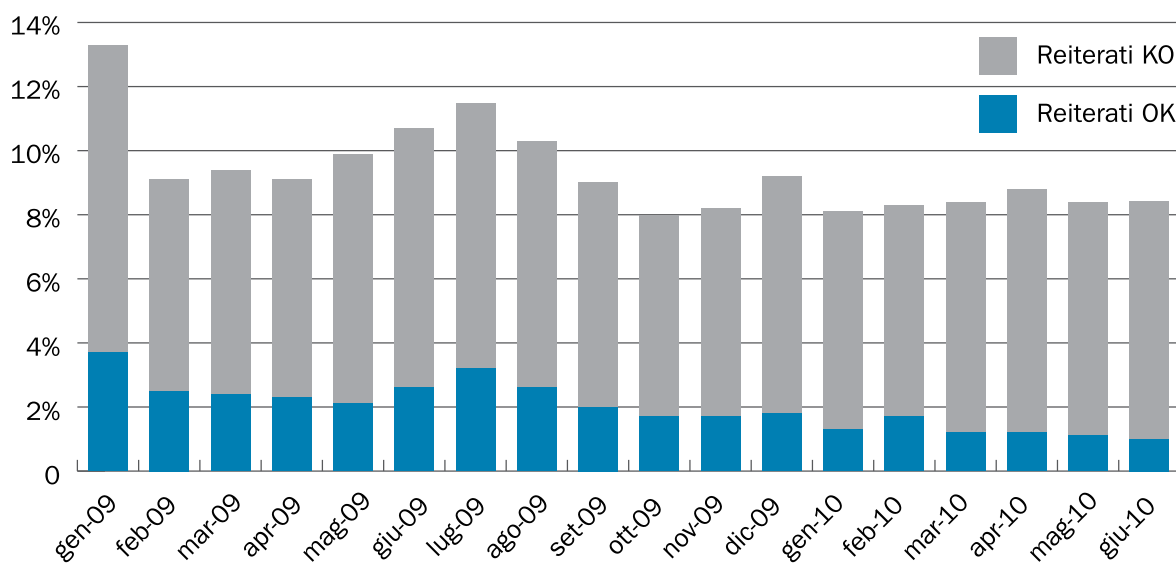


Figura 22 - Ordinativi di Lavoro reiterati

Analisi impianti LA e LNA

Raggruppiamo, anche per i servizi ULL, le varie Richieste Elementari con riferimento a due distinte classi: Linee Non Attive (LNA) ossia nuovi impianti da realizzare e Linee Attive (LA) cioè linee in rame già esistenti che dovranno quindi cambiare Operatore ed eventualmente destinazione d'uso. Nei grafici successivi, si riporta la distribuzione nei mesi della ripartizione delle Richieste Elementari tra Linea Attiva e Non Attiva. Risulta evidente come nel corso dell'ultimo anno siano tendenzialmente in aumento le richieste di attivazione di servizi ULL su impianti non attivi. A giugno 2010 si registra una crescita, rispetto al valore minimo registrato ad aprile 2009, di quasi 18 punti percentuali.

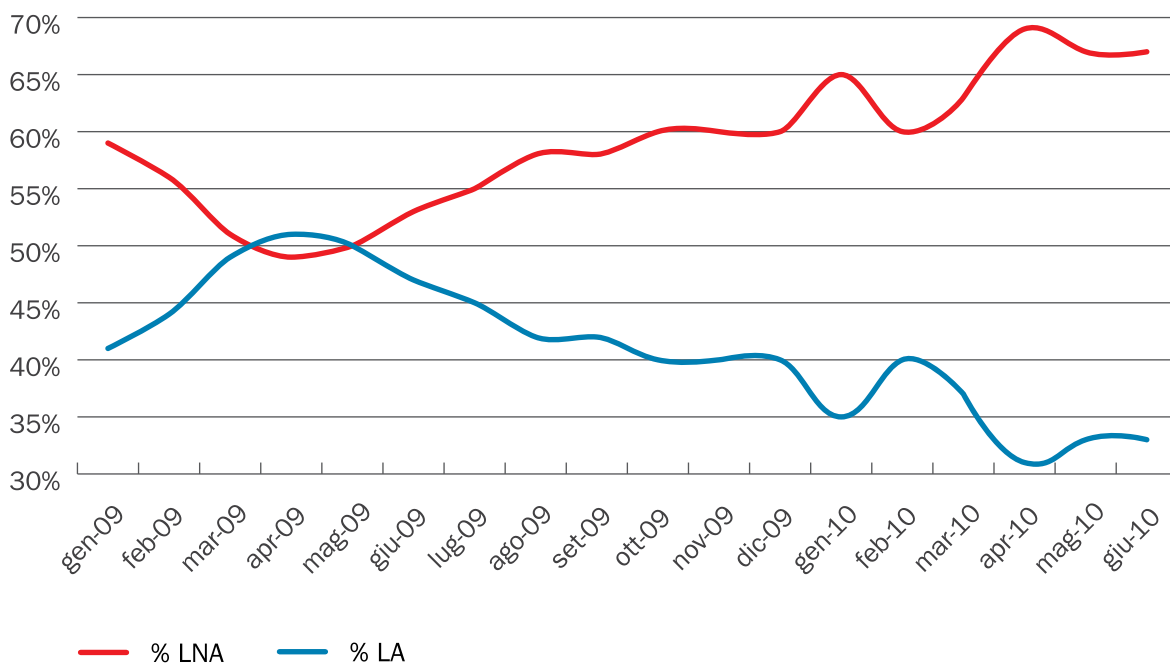


Figura 23 - ripartizione percentuale Richieste Elementari su Linea Attiva e Linea Non Attiva

Per i servizi ULL, il tasso di attivazione delle Linee Attive (cioè il rapporto tra linee attivate e linee richieste di tipo attivo) è mediamente pari all'88%.

Il tasso di attivazione delle Linee Non Attive (cioè il rapporto tra linee attivate e linee richieste di tipo non attivo) si attesta invece in media intorno al 74%, corrispondente, quindi ad un 26% di KO. Non si registrano andamenti significativi, se non una lievissima diminuzione dei tassi di attivazione delle Linee Attive nel periodo giugno 2009 - giugno 2010, rispetto ai mesi precedenti, a fronte, invece, di un andamento lievemente crescente dei tassi di attivazione delle linee non attive nello stesso periodo.

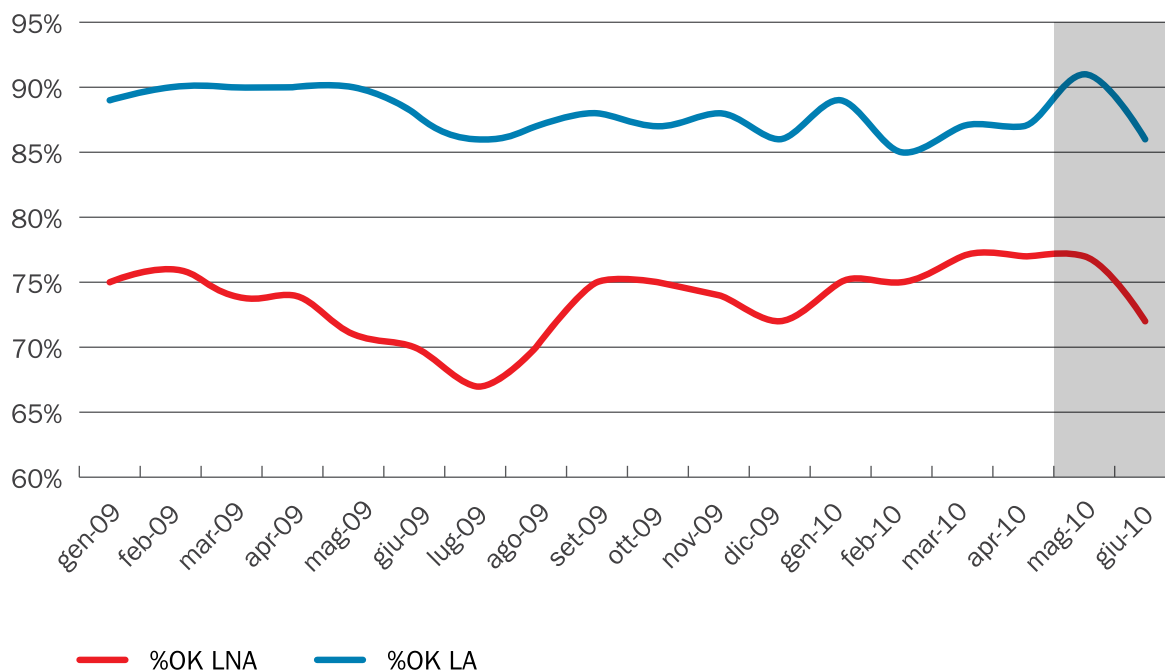


Figura 24 - tasso di attivazione per tipologia di Richiesta Elementare

Calcolo dei tempi medi di lavorazione

Sulla base delle dinamiche sottese ad ogni Richiesta Elementare, è possibile valutare la durata del relativo processo di *provisioning*, considerando le date di emissione di ogni richiesta di un cliente e le date di attivazione del servizio oppure del definitivo respingimento. I tempi medi di espletamento del totale delle richieste (calcolati sulla lunghezza complessiva di ogni catena di OL) si sono dimezzati nei 18 mesi di osservazione, attestandosi su un valore pari a circa 13 giorni lavorativi. L'andamento è stato condizionato principalmente dai tempi medi delle richieste su linee LNA che nell'ultimo trimestre sono notevolmente diminuiti.

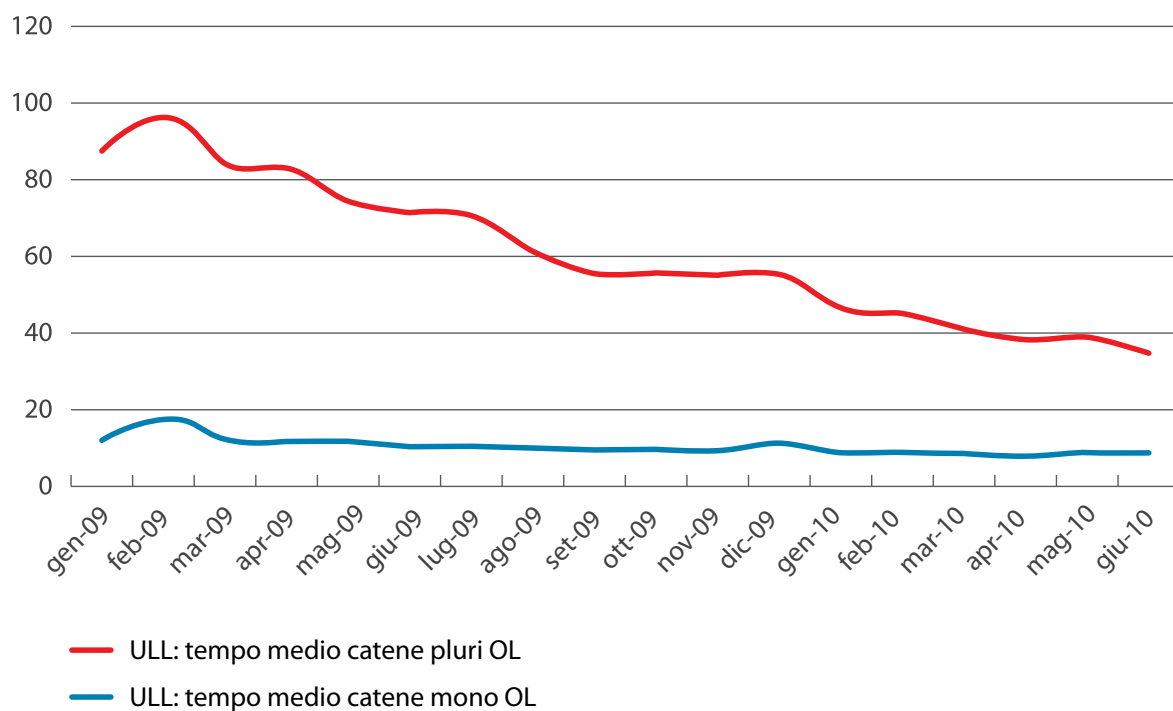


Figura 25 - ULL tempi medi di lavorazione Richieste Elementari

Distribuzione scarti

In maniera del tutto analoga a quanto effettuato per i servizi bitstream, sono stati analizzati anche per l'ULL i tempi di lavorazione degli Ordinativi nel loro complesso e sono state individuate le causali di scarto che hanno inciso più delle altre sui tempi di lavorazione. Sono stati valutati sia il tempo impiegato da Telecom Italia nella gestione degli Ordinativi in KO, sia il tempo impiegato dagli Operatori alternativi per rimettere l'Ordinativo, successivamente all'eliminazione dell'anomalia sottesa alla causale di scarto.

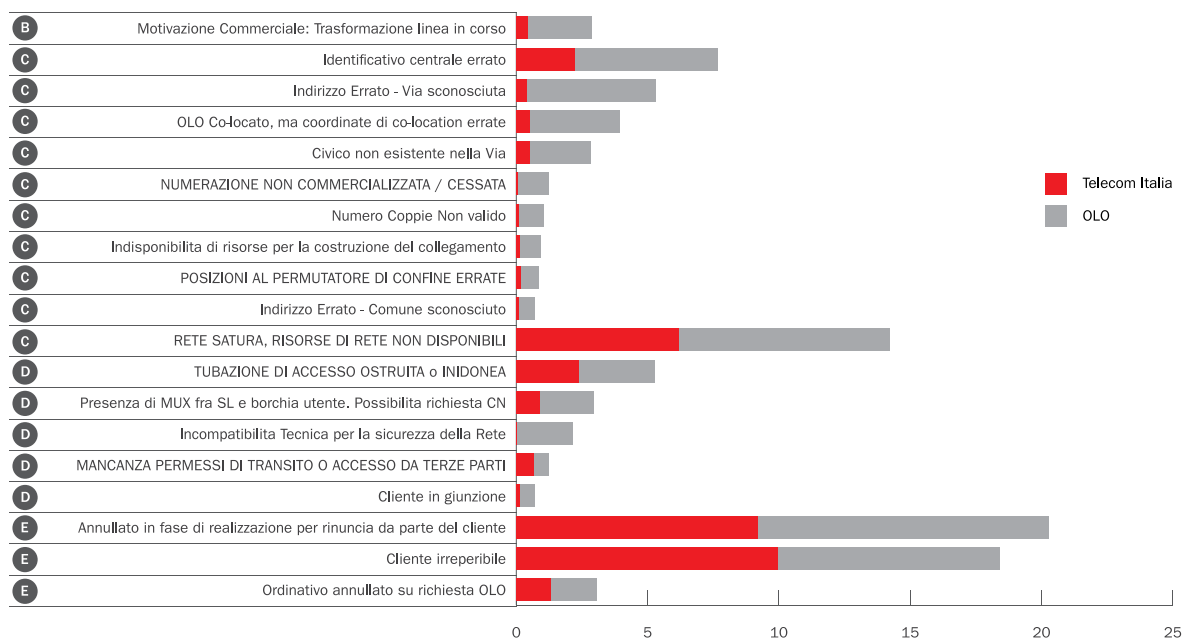


Figura 26 - percentuali pesate cause ritardi in attivazione

Per ogni causale di scarto è stata valutata l'incidenza percentuale del tempo impiegato da Telecom Italia e dagli Operatori alternativi nella lavorazione degli OL, rispetto al generato tempo totale speso, nel periodo di riferimento, per tutti gli OL respinti. Per ogni singola causale è stato inoltre determinato il tempo medio impiegato, da Telecom Italia e dagli Operatori, per la gestione del singolo OL. I due grafici illustrano, rispettivamente, i pesi percentuali ed i tempi medi impiegati sugli OL, distinti in funzione delle causali a maggior impatto in termini temporali. Le causali di famiglia E rappresentano le principali motivazioni di scarto, pari a circa il 40% del tempo complessivo impiegato in modo pressoché paritario da Telecom Italia e dagli Operatori. La famiglia E rappresenta, nel periodo considerato, la maggiore causa di scarto delle richieste di attivazione. Le causali di tipo D, ed in particolare l'indisponibilità delle risorse di rete per il collegamento, presentano anch'esse percentuali significative. Come già detto con riferimento ai servizi bitstream, entrambe queste causali dovrebbero essere gestite dal Nuovo Processo di Delivery. Occorrerà, quindi, monitorare l'efficacia delle modifiche introdotte al processo, in termini di semplificazione procedurale e riduzione dei tempi. Per quanto riguarda le famiglie A, B e C, si può evidenziare come la famiglia C abbia un peso significativo, in coerenza, peraltro, con l'analisi delle causali di scarto delle richieste di attivazione. In particolare le prime tre cause - "identificativo centrale errato", "indirizzo errato - via sconosciuta" e "OLO co-locato ma coordinate di co-location errate" pesano oltre il 17% del tempo complessivo e più del 54% del tempo impiegato sulle sole famiglie A, B e C. L'individuazione di soluzioni informatiche per prevenire l'insorgenza delle predette causali può contribuire a diminuire significativamente i tempi medi di attivazione.

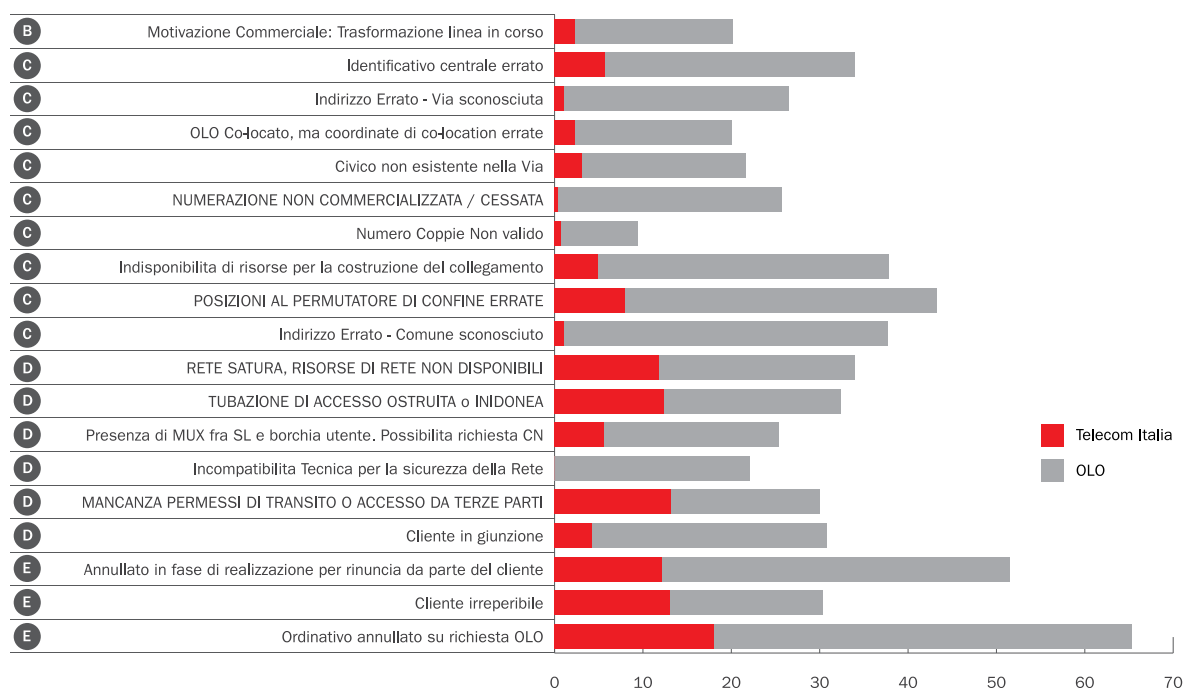


Figura 27 - ritardo medio in giorni causato dalla gestione dello scarto

II.5. Conclusioni

È opportuno specificare che, nel corso del 2011, parte degli indicatori individuati in questo studio non saranno influenzati direttamente dal Nuovo Processo di Delivery. Si ritiene, pertanto, utile formulare proposte volte al contenimento dei tempi di attivazione dei servizi richiesti da un cliente di un Operatore alternativo. Premesso che lo studio ha evidenziato una tendenziale e generale riduzione della durata del processo di *provisioning* di tutti i servizi analizzati, è altrettanto vero che sono emerse talune criticità il cui superamento potrà, in prospettiva, contribuire efficacemente ad un ulteriore miglioramento dei tempi di attesa per l'attivazione di un servizio. A tal fine, l'Organo di vigilanza auspica l'apertura di un confronto tra gli Operatori alternativi e Telecom Italia per individuare e condividere soluzioni alle cause che più delle altre contribuiscono a ritardare le attivazioni, con particolare attenzione a quelle rientranti nelle citate famiglie A, B e C che, nella maggior parte dei casi, pur non essendo ostative all'attivazione, comportano spesso tempi di attesa non trascurabili per il cliente finale. Per miglior riferimento, si illustrano nel seguito, in forma sintetica, le cause di scarto con più elevata incidenza:

	Causa di scarto	Peso complessivo sul processo	Peso riferito solo a famiglie A + B + C
bitstream	Servizio ADSL già attivo con altro OLO	18%	54%
	Numero Pilota errato		
	Utenza non censita		
ULL	Identificativo centrale errato	17%	54%
	Indirizzo errato - via sconosciuta		
	Coordinate di co-location errate		
WLR	Linea in fase di trasformazione commerciale	28%	53%
	Centrale non aperta servizio		
	Linea già ceduta in WLR		

Tabella 1 - Tabella delle principali cause di ritardo per le attivazioni

Miglioramenti possibili

L'analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro ha identificato alcune problematiche afferenti all'attuale architettura dei sistemi informativi utilizzati nella gestione del processo di *delivery*: la modalità *batch* di invio delle richieste, il riscontro della corretta compilazione formale e sostanziale dei campi, i meccanismi di restituzione degli Ordinativi di Lavoro scartati, non agevolano lo scambio di informazioni tra gli OLO e Telecom Italia. In teoria, la soluzione migliore consisterebbe nell'eliminazione degli errori riscontrati negli Ordinativi di Lavoro nel momento stesso della compilazione dell'OL: tale soluzione risulta però di difficile attuazione, in considerazione degli adeguamenti da apportare su tutti i CRM degli Operatori alternativi e degli sviluppi necessari a rendere disponibili le informazioni a Telecom Italia per l'esecuzione dei controlli. Una soluzione intermedia, graduale e nel contempo idonea a produrre benefici tangibili nell'immediato, potrebbe essere rappresentata dalla predisposizione di servizi di controllo centralizzato da parte di Telecom Italia, utilizzati dagli OLO per verificare la correttezza degli Ordinativi di Lavoro prima del loro inoltro a Telecom Italia Wholesale. In tal modo, si potrebbero effettuare più controlli sugli Ordinativi di Lavoro e trarre da subito i vantaggi auspicati, diluendo nel tempo gli investimenti. Sarebbe inoltre possibile individuare alcuni interventi prioritari, eliminando le cause di scarto che si sono rivelate più onerose per il cliente finale e per gli OLO in relazione alle lavorazioni intermedie degli OL. L'Operatore alternativo, almeno in questa prima fase, avrebbe esclusivamente l'onere di curare la compilazione degli Ordinativi che farebbero così registrare una percentuale più elevata di buon esito della lavorazione, contribuendo a diminuire i tempi di attesa per l'attivazione del servizio richiesto. In prospettiva, tali controlli effettuati in modalità *on-line* potrebbero essere integrati nei diversi CRM, completando l'intervento di miglioramento.

II.6. APPENDICE: Il margine di errore

Procedendo all'identificazione delle catene di Ordinativo di Lavoro (OL) *Padre - Figli* con l'algoritmo descritto nello studio, si riscontra un errore per il calcolo della somiglianza nei confronti tra i record. Gli Ordinativi di Lavoro, infatti, non sempre riportano fedelmente le stesse informazioni nelle varie riemissioni effettuate dagli Operatori per ottenere l'attivazione del servizio richiesto. Considerata la compilazione manuale di un Ordinativo, spesso sono rilevati piccoli errori che vanificherebbero un confronto diretto tra campi omologhi dei diversi record: un numero civico errato, una località scritta senza un accento, possono infatti interrompere una sequenza di OL, generando un errore che è essenziale valutare.

Per ovviare a ciò, l'algoritmo utilizza criteri di somiglianza mutuati da algoritmi utilizzati per studiare i flussi migratori interni agli Stati Uniti d'America. Anche nel nostro caso, per stabilire il legame esistente tra OL, è possibile utilizzare criteri di verosimiglianza tra i campi; in particolare sono stati utilizzati approcci basati sulla distanza fra stringhe, la cui efficacia è già stata dimostrata (Jaro et al. 1976 1989 e Ahmed K. Elamagarmid et al., 2006¹).

Tale criterio, se da un lato consente di superare eventuali errori di compilazione degli Ordinativi, dall'altro, proprio in ragione dell'inesattezza del confronto, introduce un margine di errore nella determinazione delle sequenze, dipendente in buona sostanza dai valori attribuiti ai parametri di "offset" che misurano la verosimiglianza dei campi. Chiaramente, la possibilità di confrontare i risultati ottenuti con i dati reali permette un ulteriore e definitivo affinamento di tali tecniche. Grazie alla preziosa collaborazione dell'Operatore Tiscali, dopo aver calcolato le statistiche sulle catene di Richieste Elementari elaborate in base ai risultati dell'algoritmo, si è potuto procedere al confronto con i dati reali forniti dall'Operatore stesso, determinando il valore dei citati parametri di "offset" e quindi ottenendo il margine di errore minimo. A titolo illustrativo, si riportano di seguito i tassi di errore riscontrati sui dati forniti da Tiscali, in relazione a quelli generati dall'algoritmo proposto.

I tassi di errore illustrati si riferiscono ai servizi bitstream ed ai servizi ULL, per i quali è stata effettuato, in modo puntuale, il processo di affinamento dell'algoritmo sulla base dei dati forniti dall'Operatore Tiscali stesso. In relazione alle catene, ovvero ai cosiddetti *padri* individuati nel periodo, l'algoritmo rivela un errore medio dell'ordine del 3%, sia per i servizi bitstream, sia per quelli ULL.

Tale errore, peraltro, non si replica nelle analisi di dettaglio dei padri, come risulta evidente nelle tabelle successive.

1. Matthew A. Jaro. Unimatch: A record linkage system: User's manual. Technical report, U.S. Bureau of the Census, Washington, D.C., 1976.
Matthew A. Jaro. Advances in record-linkage methodology as applied to matching the 1985 census of Tampa, Florida. Journal of the American Statistical Association, June 1989.
Ahmed K. Elamagarmid, Panagiotis G. Ipeirotis, and Vassilios S. Verykios: Duplicate Record Detection: A survey. Aug 2006.

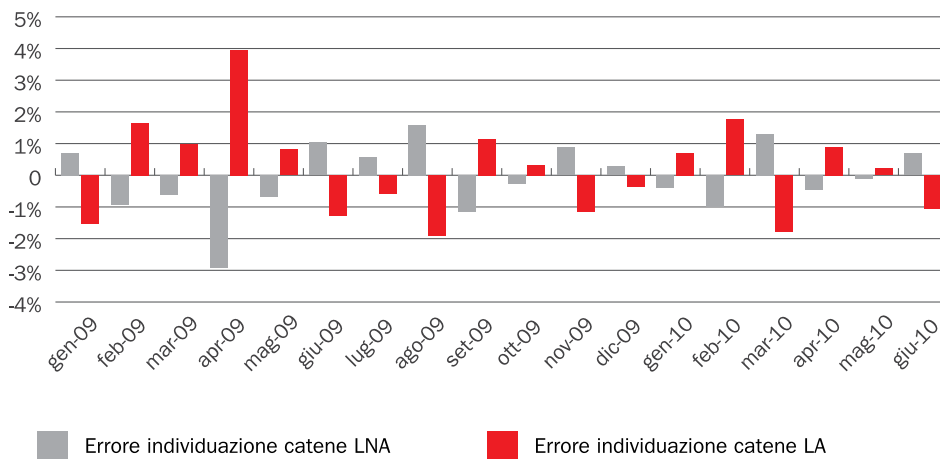


Figura 28 - Errore di riconoscimento delle catene padri-figli per richieste di servizi Bitstream

Per quanto riguarda i servizi bitstream, la differenza tra la percentuale di Ordinatori padri su linea attiva individuati dall’algoritmo e quelli indicati da Tiscali è mediamente pari ad 1,2%. La stessa analisi condotta per gli Ordinatori su linee non attive registra, invece, un errore medio pari allo 0,9%, entrambi calcolati con riferimento ai valori assoluti mensili.

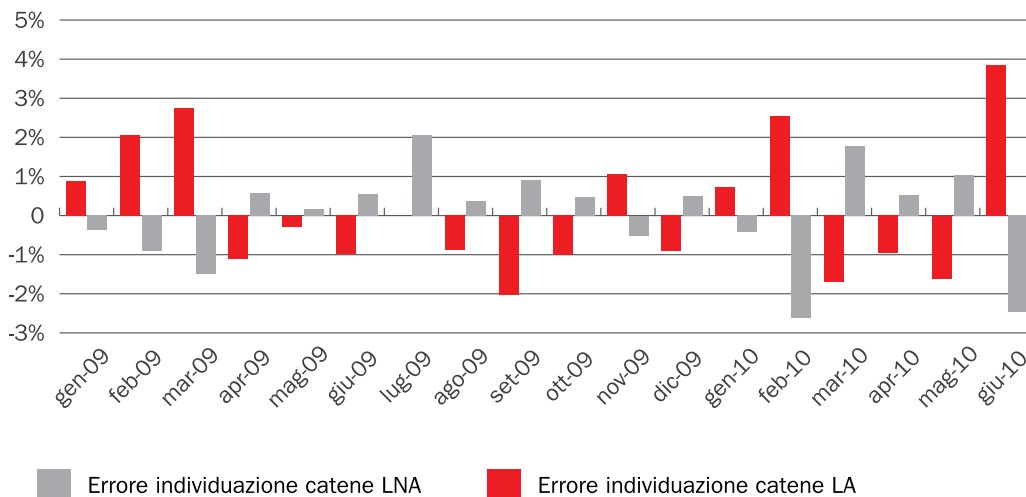


Figura 29 - Errore di riconoscimento delle catene padri-figli per richieste di servizi ULL

L'analisi sui servizi ULL mostra differenze analoghe, essendo gli errori medi pari, rispettivamente, ad 1,6% per le Linee Attive ed all'1% per le Linee Non Attive. È stata considerata anche un'altra misura dell'errore, riguardante la distanza tra il tasso di attivazione delle richieste calcolato dall'algoritmo e quello indicato da Tiscali. Nelle figure successive si riportano, mese per mese, tali distanze, per entrambi i servizi, distinguendo sempre tra richieste di Linee Attive (LA) e Linee non Attive (LNA).

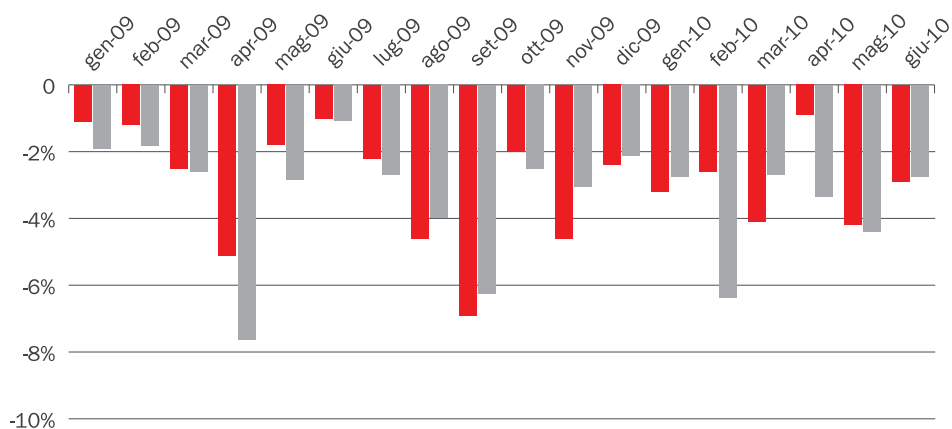


Figura 30 - Errore sui tassi di attivazione calcolati dall'algoritmo per il servizio bitstream

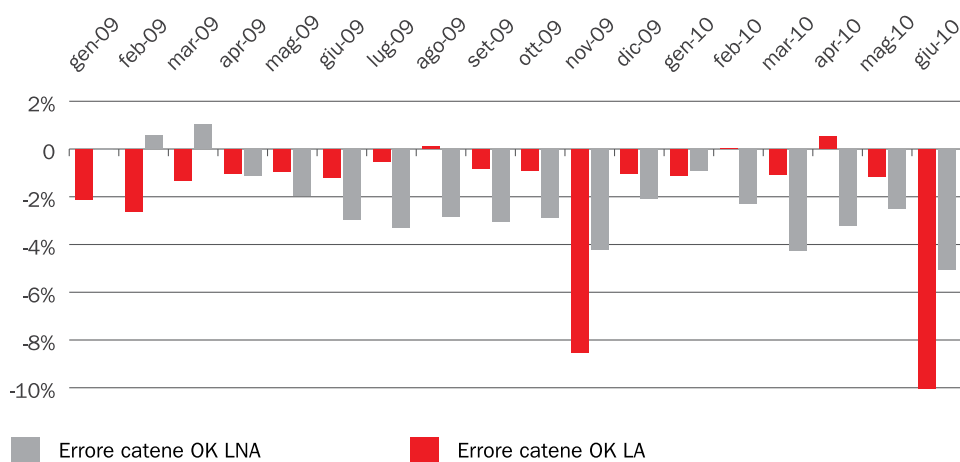


Figura 31 - Errore sui tassi di attivazione calcolati dall'algoritmo per servizi ULL

Dai grafici si evince che:

- la differenza tra le due valutazioni risulta sempre molto contenuta; in media, i risultati raggiunti utilizzando l'algoritmo mostrano 3 punti percentuali in meno per il servizio bitstream e 2 punti percentuali in meno per il servizio ULL, per quanto riguarda le linee attive. La verifica sulle linee non attive evidenzia differenze maggiori ma comunque limitate: 3,4 punti percentuali in meno per il servizio bitstream e 2,5 punti percentuali in meno per il servizio ULL;
- a ciò, corrispondono errori percentuali altrettanto ridotti. Per i servizi bitstream l'errore percentuale è pari al 3,4% medio annuo sul tasso di attivazione di Linee attive indicato da Tiscali, e 4,4% medio annuo sul tasso di attivazione di Linee non Attive, sempre indicato da Tiscali.

Per il servizio ULL gli stessi indicatori sono, rispettivamente, pari a 2,2% e al 3%.

È interessante, inoltre, notare la relazione esistente fra gli errori generati nell'identificazione delle catene *Padre-Figli* ed i tassi di popolamento degli Ordinativi di Lavoro emessi dagli OLO, in particolare per quanto riguarda gli specifici campi utilizzati dall'algoritmo per l'analisi di verosimiglianza, e cioè: *nome e cognome* del cliente, *codice fiscale e partita iva* (da considerarsi alternativamente), *indirizzo, numero civico, località, numero telefonico* (se applicabile) e *codice* della centrale di attestazione. Il popolamento di questi attributi è condizione assolutamente necessaria affinché l'algoritmo possa realizzare un confronto significativo fra i campi dei record e quindi determinare la verosimiglianza. In particolare, l'errore introdotto dall'algoritmo è direttamente proporzionale alla presenza di valori nulli nella sorgente (e cioè di campi non popolati dagli Operatori in fase di compilazione dell'Ordinativo) e di stringhe prive di significato (e cioè di campi compilati con valori casuali). Le seguenti tabelle mostrano le percentuali di popolamento semanticamente corretto per i campi di identificazione. I dati si intendono raggruppati per macroservizio (xDSL, ull e wlr) per tutti gli Operatori interessati dall'analisi. Si è riscontrato, grazie alla collaborazione di Telecom Italia e su segnalazione di alcuni Operatori, che nei campi spesso vengono inserite informazioni diverse da quelle richieste (es. numero di recapito telefonico in luogo del *nome*); ai fini del presente studio, tale fenomeno non è particolarmente significativo. L'approccio "multi-criterio" impiegato dall'algoritmo è quindi l'unico che consenta di avere un margine accettabile di errore prendendo in esame gli elementi, di volta in volta, più significativi.

BITSTREAM ATM SIMMETRICO E ATM ASIMMETRICO

Servizi XDSL								
TOTALE RECORD	NOME	COGNOME	P. IVA	CF	VIA	CIVICO	LOCALITÀ	ID CENTRALE
1.855.745	1.579.921	1.742.581	385.718	1.629.181	1.822.736	1.749.453	1.855.729	1.732.152
PERCENTUALE DI POPOLAMENTO	85,14%	93,90%	20,79%	87,79%	98,22%	94,27%	100%	93,34%

SERVIZI REGOLAMENTATI: ULL e WLR

ULL FONIA SU LA								
TOTALE	NOME	COGNOME	P. IVA	CF	VIA	CIVICO	LOCALITÀ	ID CENTRALE
1.515.998	1.246.286	1.058.338	217.306	386.403	806.402	1.342.128	1.452.837	814.412
PERCENTUALE DI POPOLAMENTO	82,21%	69,81%	14,33%	25,49%	53,19%	88,53%	95,83%	53,72%

ULL FONIA SU LNA								
TOTALE	NOME	COGNOME	P. IVA	CF	VIA	CIVICO	LOCALITÀ	ID CENTRALE
1.152.012	455.639	659.016	127.539	817.156	692.786	1.077.127	1.112.140	890.673
PERCENTUALE DI POPOLAMENTO	39,55%	57,21%	11,07%	70,93%	60,14%	93,50%	96,54%	77,31%

Figura 32 - percentuali di popolamento dei campi di confronto per tutti gli Operatori

È importante sottolineare come le percentuali di popolamento dei campi riscontrati per l'Operatore Tiscali, siano analoghe a quelle riscontrate per tutti gli altri OLO. Per questo motivo, e per quanto detto in precedenza, si ritiene assolutamente ragionevole dedurre che l'errore medio introdotto dall'algoritmo nell'analisi dell'Operatore Tiscali, attestato come si è visto su percentuali dell'ordine del 2-4%, sia egualmente applicabile a tutti gli altri Operatori coinvolti nell'analisi, dai quali non si è ottenuta analoga collaborazione.

IMPORTANTE: Detto errore, derivante dal non riconoscimento di OL *Figli*, comporta un computo di catene in eccesso rispetto al numero di catene originali (non identificando alcuni OL come figli di una catena, questi verranno considerati padri); conseguentemente, identificando un numero più elevato di catene rispetto a quelle effettivamente esistenti, il numero delle catene in KO risulterà calcolato per eccesso.

LIMITI: alcuni errori di compilazione non sono comunque rilevabili con l'utilizzo di questo algoritmo. In particolare, gli errori nella compilazione degli indirizzi non possono essere sempre corretti e pertanto, nei casi di incertezza, l'algoritmo interrompe una sequenza di OL, attribuendo l'indirizzo finale e gli esiti relativi all'evoluzione della lavorazione dell'Ordinativo di Lavoro ad un nuovo *padre*. Anche per questo motivo, le percentuali dei KO (soprattutto quelle afferenti alle problematiche ascrivibili al cliente - ultima fase del processo di lavorazione) possono registrare una percentuale maggiore di errore.

ALLEGATO TECNICO III

La certificazione degli indicatori di Performance

La Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che ha approvato gli Impegni di Telecom Italia, ha previsto talune misure finalizzate a rendere trasparenti le prestazioni di Open Access attraverso "l'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM".

Nel corso del 2009, Telecom Italia ha proposto un insieme di indicatori, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni, e successivamente ha avviato una serie di incontri con gli Operatori alternativi al fine di integrare il sistema con ulteriori indicatori aggiuntivi condivisi. L'obiettivo era rappresentato dalla volontà di rendere disponibile uno strumento trasparente, preciso ed affidabile, che consentisse di valutare i risultati operativi di Open Access e confrontare ogni eventuale differenza di trattamento nei confronti delle divisioni Retail di Telecom Italia e degli Operatori alternativi.

Una volta definito l'insieme di indicatori condivisi tra le parti, che descrivono in maniera essenziale ma significativa l'andamento qualitativo dei processi di lavorazione di Open Access, si è ritenuto opportuno dare al mercato le opportune garanzie che i dati e la rilevazione degli indicatori stessi siano veritieri ed affidabili. Grazie a queste evidenze, gli Operatori alternativi e di conseguenza l'intero mercato potranno disporre di valide informazioni sulla qualità del servizio loro offerto e sulla reale valutazione del grado di parità di trattamento resa da Open Access nella fornitura dei servizi SPM. In virtù di ciò è posto che l'affidabilità dei dati rilevati deriva essenzialmente dalla confidenza che questi siano il più possibile esenti da errori e conformi alla realtà, si è avvertita la necessità che Telecom Italia definisse e ponesse in essere un meccanismo di certificazione.

Sulla base di queste considerazioni, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 6/2009, ha chiesto a Telecom Italia di accogliere il maggior numero possibile di richieste di realizzazione di nuovi indicatori (fatto poi verificatosi nel corso dei citati incontri tra Telecom Italia e gli OLO, conclusi a luglio 2009), e di valutare la possibilità di predisporre un meccanismo di certificazione degli indicatori stessi al fine di disporre di dati garantiti.

Telecom Italia ha accolto le richieste ed in riferimento all'attività di certificazione, ha avviato lo studio e la successiva realizzazione di un "datawarehouse" contenente i dati elementari necessari per il calcolo degli indicatori previsti dal Gruppo di Impegni in argomento.

In particolare, il progetto di certificazione è stato sviluppato nel corso dell'anno 2010 con la verifica costante dello stato di avanzamento dei lavori da parte dell'Organo di vigilanza; i risultati hanno condotto alla validazione dell'architettura informatica in cui sono custoditi i dati ed all'approntamento degli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori.

I dati saranno infatti archiviati su un database "protetto" (un "datawarehouse") che garantisca la non modificabilità dei dati in esso contenuti e consenta la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività su di esso compiute. Gli indicatori oggetto della certificazione sono quelli definiti nell'ambito del "Sistema di

monitoraggio della parità di trattamento”, attivo da settembre 2009, che misura il livello di qualità offerto e la parità di trattamento interna-esterna resa da Open Access nella fornitura dei servizi SPM e sono in massima parte riconducibili ai processi di delivery (indicatori appartenenti alla classe denominata KP1) e ai processi di assurance (indicatori appartenenti alla classe denominata KP2). Nelle figure 1 e 2 sono riportati gli schemi rappresentativi dei Sistemi di monitoraggio in essere, rispettivamente, per la classe di indicatori KP1 e KP2.

L'Organo di vigilanza si è riservato, inoltre, di poter effettuare verifiche sulla correttezza dei dati elementari, e grazie allo sviluppo di un modello statistico sarà possibile, nel corso del 2011, avviare la verifica della correttezza dei dati elementari attraverso un esame effettuato su un campione statisticamente significativo degli stessi.

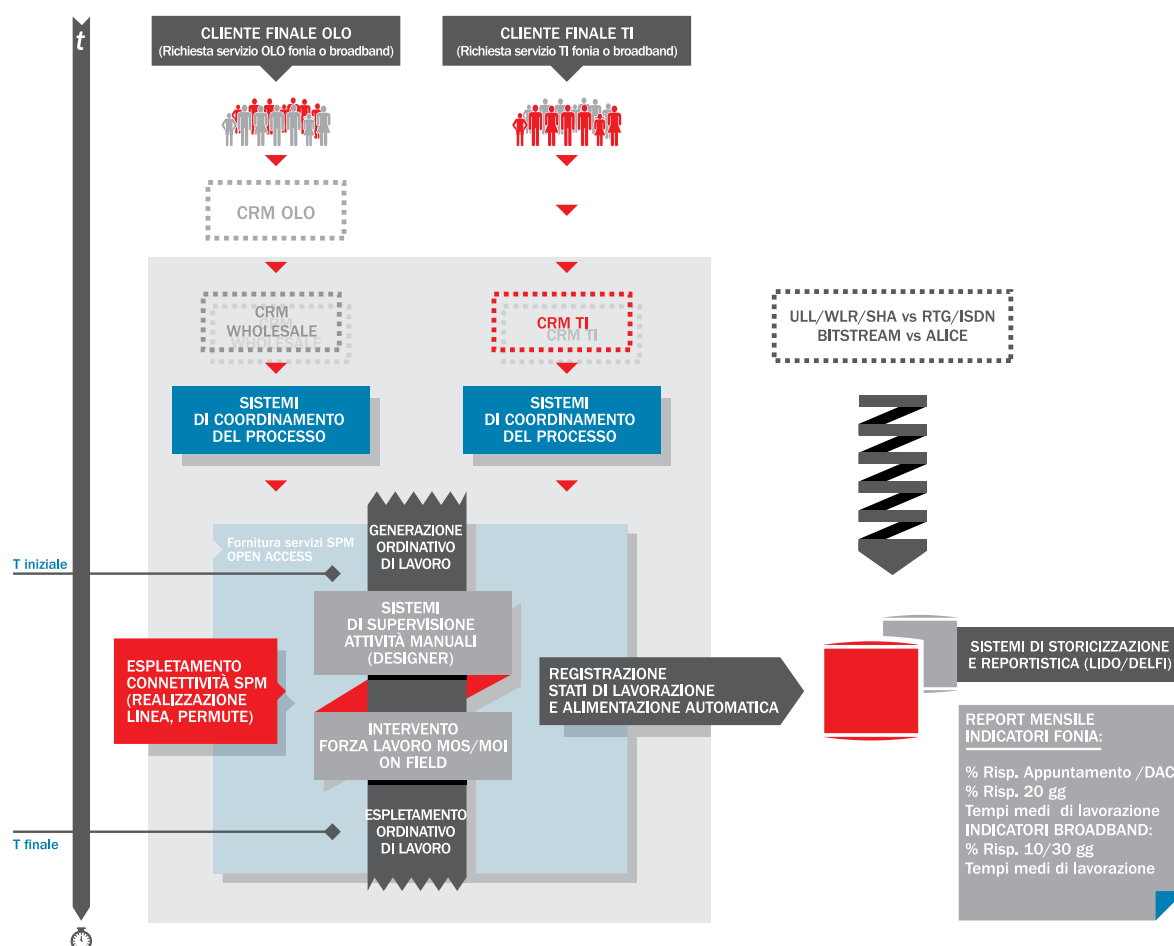


Figura 1 - Sistema di monitoraggio e rilevazione indici KP1

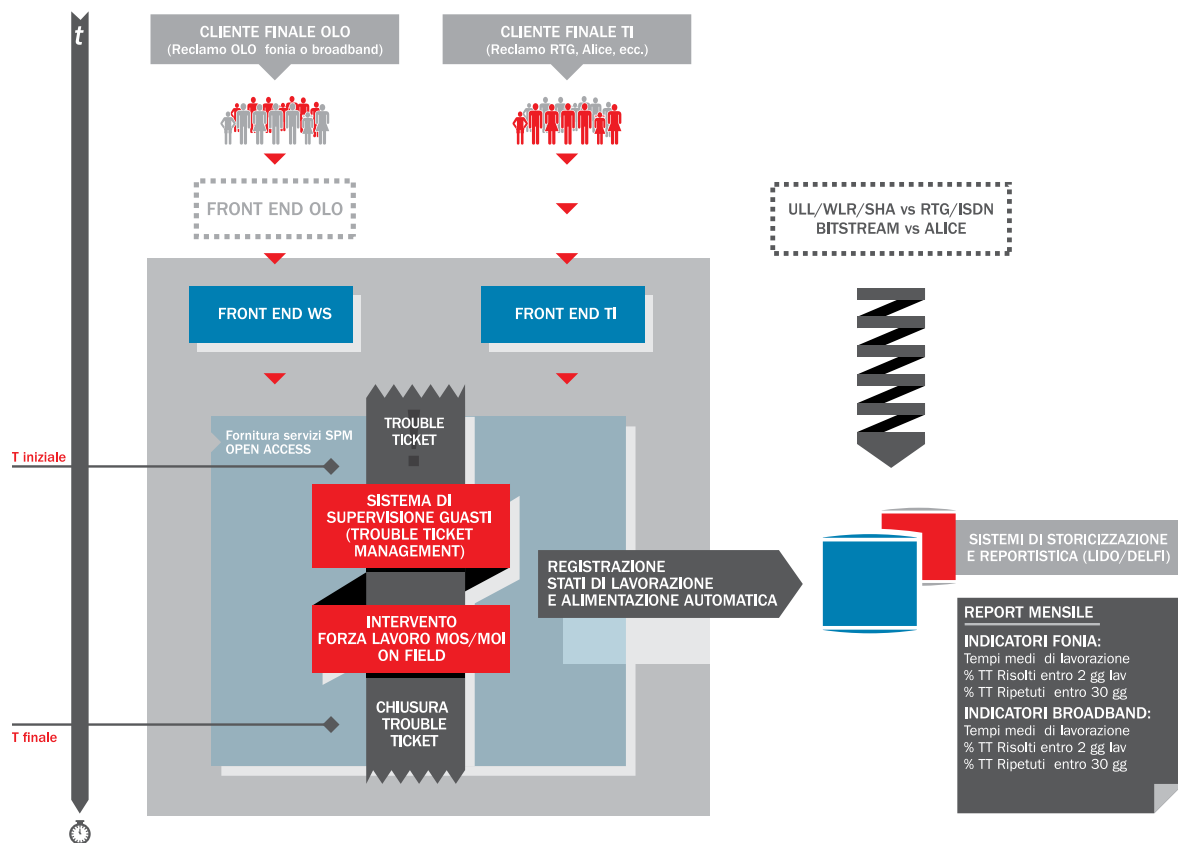


Figura 2 - Sistema di monitoraggio e rilevazione indici KP2

Nel corso del 2010, l'attività è stata caratterizzata dal coinvolgimento dell'Università degli Studi di Catania che ha svolto il ruolo di certificatore della correttezza degli algoritmi di calcolo e della corretta implementazione dei meccanismi di replica dei dati sul citato datawarehouse.

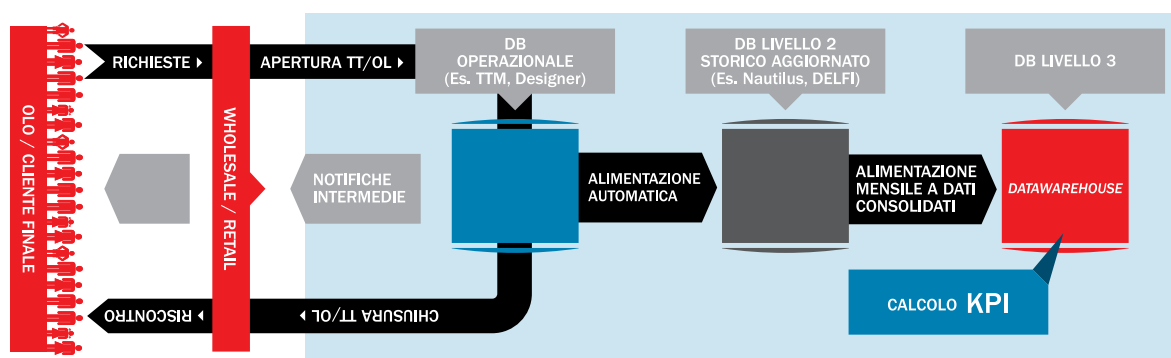


Figura 3 - Meccanismi di replica e alimentazione del datawarehouse

In particolare, l'attività si è articolata nelle seguenti fasi:

- realizzazione del datawarehouse al fine di garantire la non modificabilità, l'integrità e la tracciabilità dei dati;
- realizzazione del sistema di controllo accessi, che garantisca che i dati non siano alterati o diffusi impropriamente. Un Operatore abilitato, tramite il sistema di controllo degli accessi, scaricherà sul datawarehouse i dati mensili che non potranno più subire modifiche né recuperi;
- validazione della procedura di rilevazione degli indicatori attraverso le verifiche sulla corretta trasformazione dei documenti progettuali di requisito in specifiche informatiche. In questa fase, l'Università di Catania ha esaminato i processi realizzativi adottati da Telecom Italia per i sistemi di monitoraggio e ne ha verificato le certificazioni esistenti e la perfetta corrispondenza tra i requisiti di progetto e le relative realizzazioni;
- collaudo del datawarehouse, relativamente ai requisiti di sicurezza e del controllo degli accessi. In questa fase, l'Ente Certificatore ha effettuato una serie di prove sulle funzionalità di non modificabilità e tracciabilità nonché sull'integrità del database e sul controllo degli accessi per verificare la corrispondenza con quanto richiesto nei documenti progettuali;
- definizione di un modello di campionamento dati a supporto del processo di verifica. L'Ente Certificatore ha definito il modello statistico in scala per consentire di individuare un campione significativo di dati su cui effettuare le verifiche in campo.

L'operatività del *datawarehouse* e la conseguente certificazione dei valori dei KPI è prevista a partire dai dati del mese di gennaio 2011.

ALLEGATO TECNICO IV

La trasparenza delle informazioni

L'Organo di vigilanza, sin dal suo insediamento nel mese di aprile 2009, ha concentrato la sua attività nel rendere quanto più ampie possibili le garanzie di trasparenza delle informazioni rese da Telecom Italia.

Puntuali e numerosi sono stati gli interventi attraverso la redazione di numerose Determinazioni e Raccomandazioni, per rendere evidenti i risultati delle azioni dell'Azienda e poterne comprendere sino in fondo le implicazioni.

Nel corso del 2010, tra l'altro, sono stati trattati temi particolarmente sensibili sotto questo punto di vista.

Nei seguenti capitoli sono illustrate alcune di queste tematiche che sono state trattate dall'Organo di vigilanza nell'ottica di contribuire al miglioramento della qualità e della comprensione delle azioni descritte nei Piani Annuali dei vari Gruppi di Impegni.

ALLEGATO TECNICO IV.1

Gli Indicatori di parità di trattamento e l'evoluzione delle prestazioni nel corso del 2010

Introduzione

Il Gruppo di Impegni n. 4 prevede che Telecom Italia assicuri la trasparenza dell'operato di Open Access, fornendo e rendendo pubblici una serie di indicatori atti a monitorare l'andamento dei processi di *delivery* e di *assurance*, nonché la disponibilità dei servizi e dei sistemi di rete a disposizione degli OLO.

Nel mese di giugno sono stati rilasciati alcuni indicatori aggiuntivi per il monitoraggio del Nuovo Processo di Delivery (NPD): percentuale degli Ordinativi di Lavoro in Coda Unica risolti, tempi di permanenza in Coda Unica, percentuale degli OL in KO rete. I valori degli indicatori non sono stati ancora pubblicati in quanto, ad oggi, non significativi a causa dell'esiguo numero degli Ordinativi trattati.

KPI 1 - Delivery Fonia

I dati relativi alle attività correlate all'installazione degli impianti confermano un livello qualitativo che sino al mese di ottobre si è mantenuto superiore nella gestione dei clienti degli OLO rispetto a quelli di Telecom Italia Retail, per poi assumere valori paritari verso la fine dell'anno.

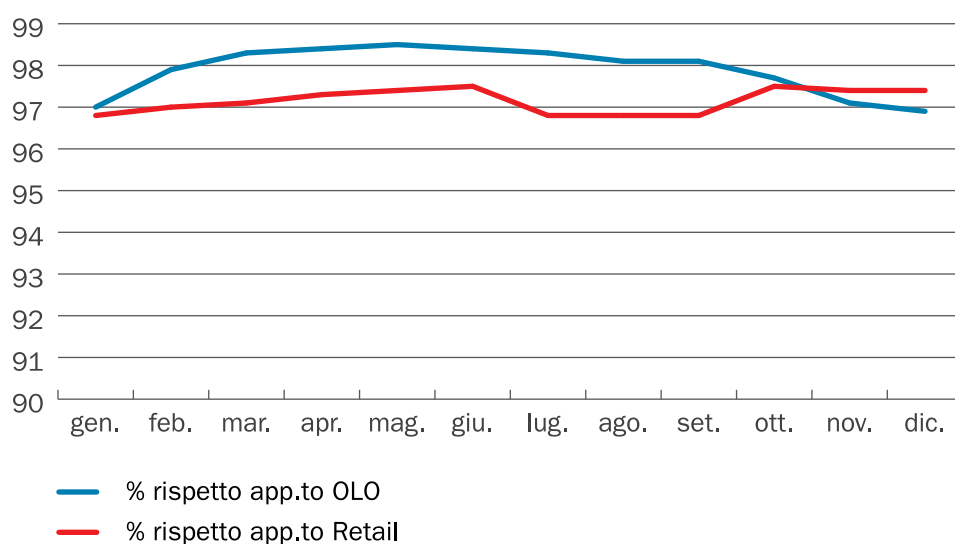


Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento - dati progressivi

Il grafico, elaborato come i successivi sulla base dei dati forniti da Telecom Italia, evidenzia come, di fatto, per la quasi totalità degli impianti fonia realizzati per i clienti degli OLO sia rispettata la data concordata. In questo contesto, va tenuto conto delle differenze di processo esistenti che saranno superate dall'avvio della gestione di questi Ordinativi di Lavoro secondo quanto previsto dal Nuovo Processo di Delivery. Nello specifico, nel caso dei clienti degli OLO, Open Access riceve una c.d. "Data di Attesa Consegna" entro la quale l'impianto deve essere attivato; nel caso dei clienti di Telecom Italia, Open Access riceve, invece, una vera e propria data di appuntamento. Una situazione di costante e netta preminenza a favore dei clienti OLO si registra con riferimento ai dati relativi alla *percentuale di impianti attivati da Open Access entro 20 giorni solari*.

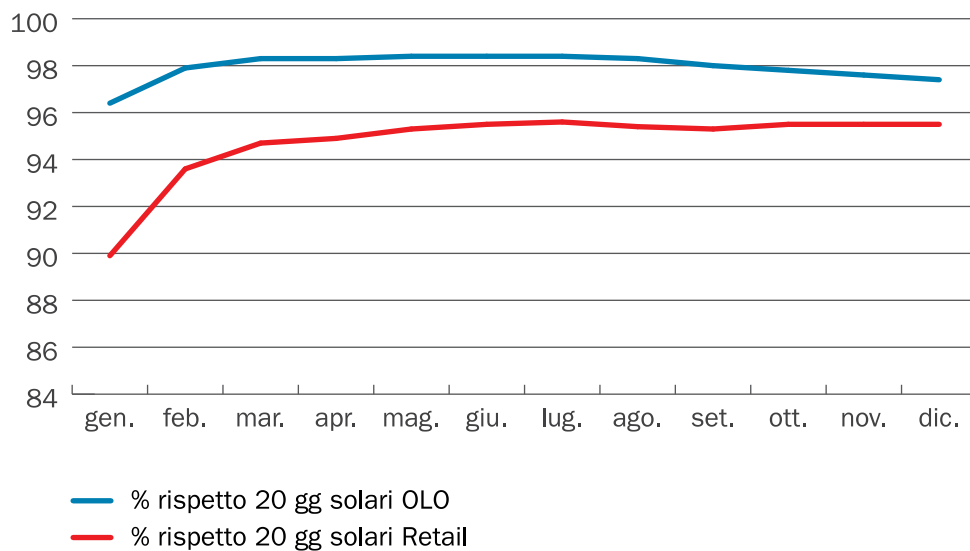


Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari - dati progressivi

Nel mese di gennaio si evidenzia una leggera flessione di detto indicatore, prontamente recuperata nei mesi di febbraio e marzo (che si ricorda essere un progressivo e quindi con un corrispondente valore mensile più elevato). Nel periodo aprile-settembre si consolidano sostanzialmente i valori progressivi registrati nel mese di marzo con una tendenza ad un lieve incremento dei valori che risulta più marcato per i clienti Retail. La differenza percentuale a favore dei clienti OLO si attesta a fine anno intorno al 2%.

Si conferma l'abbattimento dei tempi di realizzazione degli impianti da parte di Open Access: il tempo medio impiegato scende sensibilmente nel periodo gennaio - maggio pur mantenendo un vantaggio di due giorni solari a favore degli OLO. La seconda parte dell'anno ha visto una fase di stabilizzazione sui valori registrati a maggio per la clientela Retail, mentre nello stesso periodo si rileva un lieve aumento dei tempi medi per la clientela OLO con una riduzione del differenziale rilevato tra le due tipologie di clientela che al 31 dicembre si attesta sul valore di 1,3 giorni in meno per la clientela OLO.

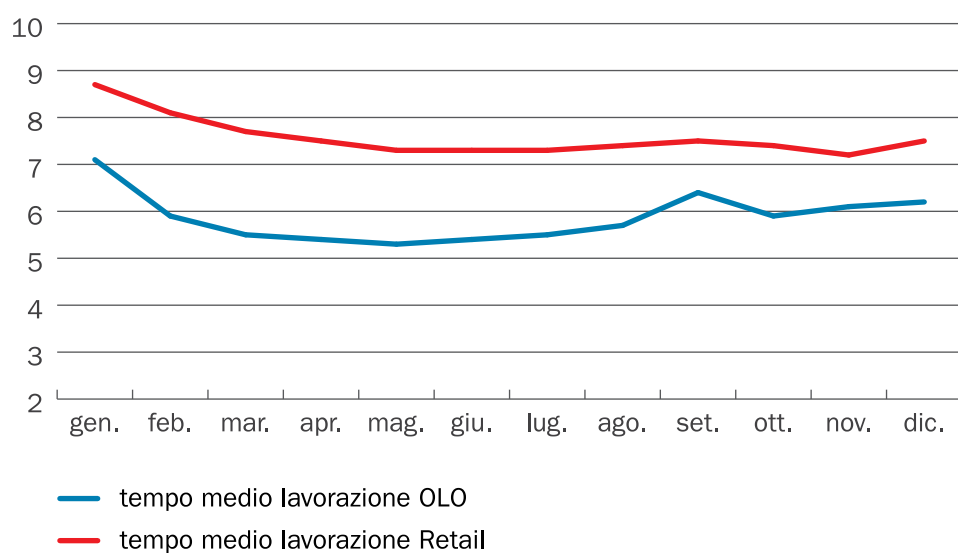


Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari - dati progressivi

KPI 1 - Delivery Broadband

Dall'esame dei dati relativi al processo di *delivery* per gli impianti *broadband* (offerte "Alice" per i clienti di Telecom Italia e offerte bitstream asimmetrico per i clienti degli OLO), emerge la tendenza ad un lieve incremento dei valori degli indicatori relativi alle percentuali di impianti realizzati senza l'intervento del tecnico presso l'abitazione del cliente (tempo di riferimento 10 giorni solari).

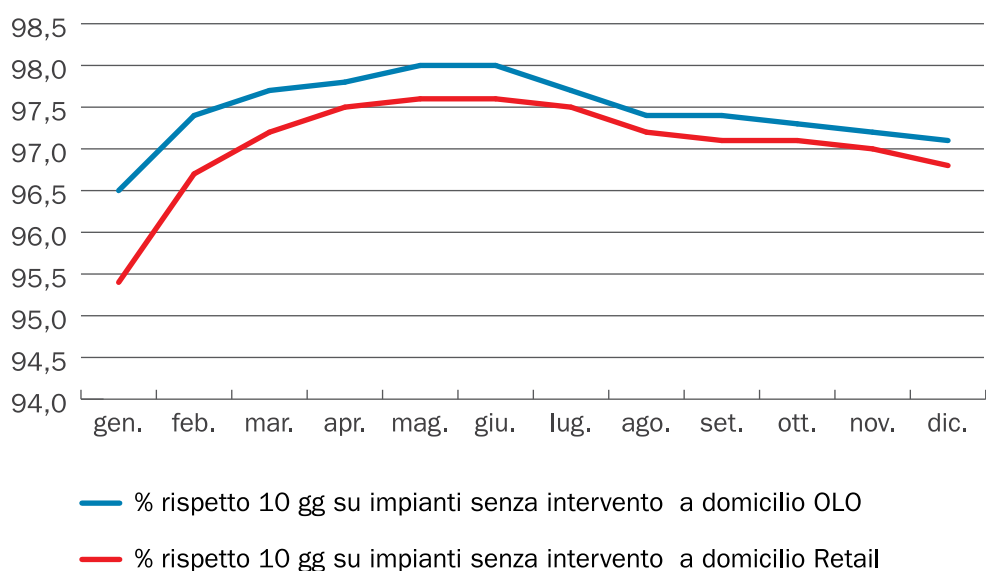


Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico - dati progressivi

Si nota un avvicinamento dei valori percentuali, segno di una sempre più marcata attenzione alla parità di trattamento. Permane comunque un seppur lievissimo vantaggio a favore dei clienti degli OLO (+0,3% registrato nel mese di dicembre).

Dal mese di gennaio è stato reso noto l'indicatore relativo alla percentuale di impianti realizzati entro 20 giorni con l'intervento del tecnico presso l'abitazione del cliente finale.

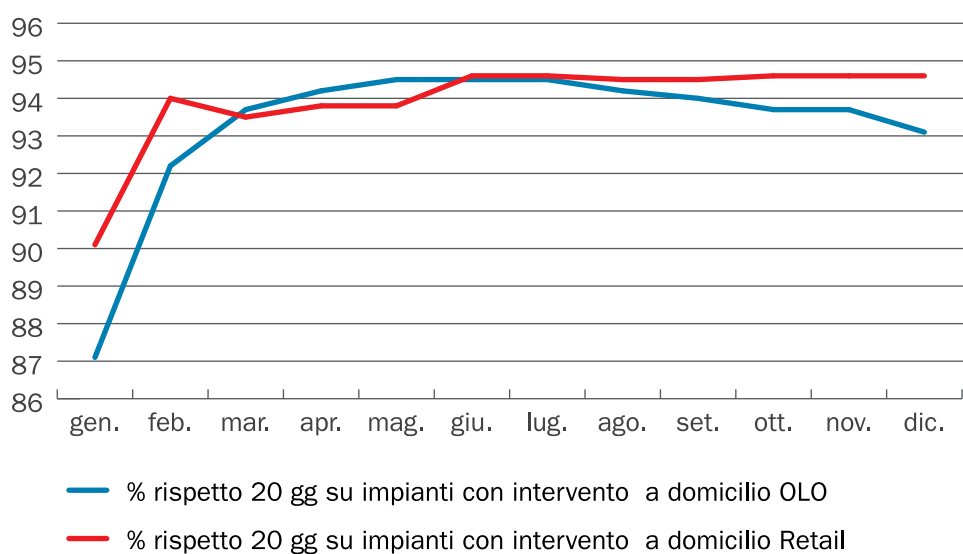


Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico - dati progressivi

La percentuale degli impianti attivati entro 20 giorni con intervento del tecnico registra, nella seconda parte dell'anno, una lieve preminenza a favore dei clienti Retail rispetto ai clienti OLO. A dicembre il differenziale a favore dei clienti Retail è stato pari all'1,5%. Risultano abbastanza prossimi tra loro anche i valori progressivi relativi alla percentuale di impianti realizzati entro 30 giorni solari relativi a tutti gli impianti con intervento a domicilio del tecnico (differenza OLO - Retail: 0,3% nel mese di dicembre).

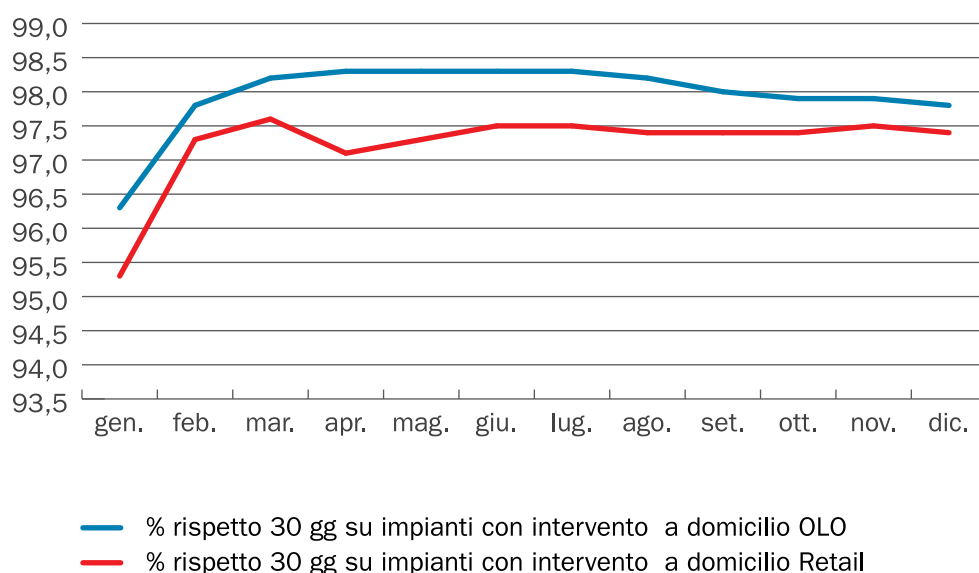


Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico - dati progressivi

Valori costanti si registrano, altresì, con riferimento ai tempi medi di lavorazione di Open Access, per il servizio ADSL "Alice" e bitstream asimmetrico. Nello specifico, si può osservare come tali indicatori siano fortemente influenzati dalle citate differenze di processo e di contratto, sebbene nel periodo marzo-dicembre si evidenzia una decisa convergenza tra i valori registrati per i clienti OLO e i valori registrati per i clienti Retail (scostamento: 0,7 giorni solari nel mese di dicembre). Deve essere inoltre considerata la presenza di una netta predominanza di interventi effettuati presso l'abitazione del cliente per gli Ordinativi di Lavoro degli OLO e, quindi, con tempi medi più lunghi.

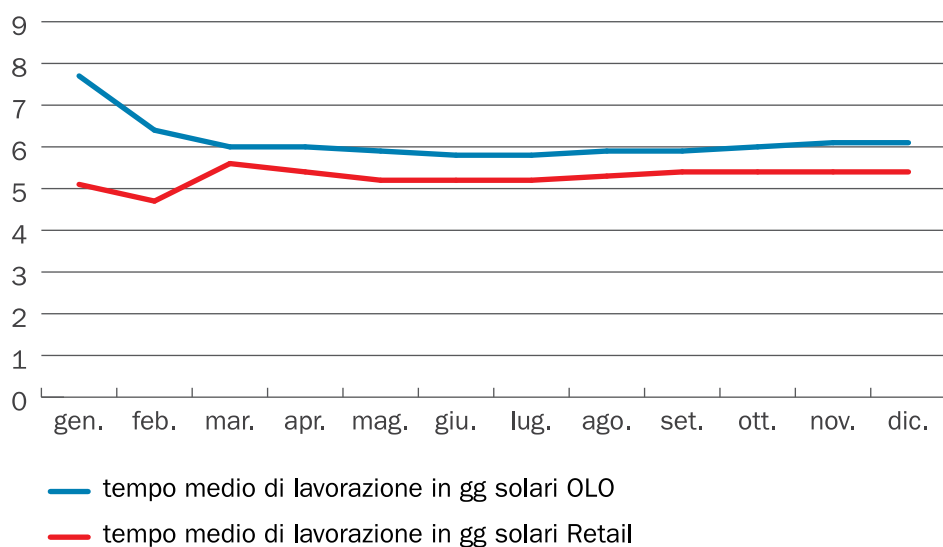


Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access - dati progressivi

Relativamente ai collegamenti business S/HDSL e bitstream simmetrico, dopo un periodo (febbraio-giugno) di totale parità di trattamento in termini di tempi medi di installazione degli impianti, si è registrata una situazione più favorevole ai clienti Retail nella seconda parte dell'anno, seppure con un differenziale inferiore (2,2 giorni solari) rispetto a quello che era stato evidenziato nel mese di gennaio.

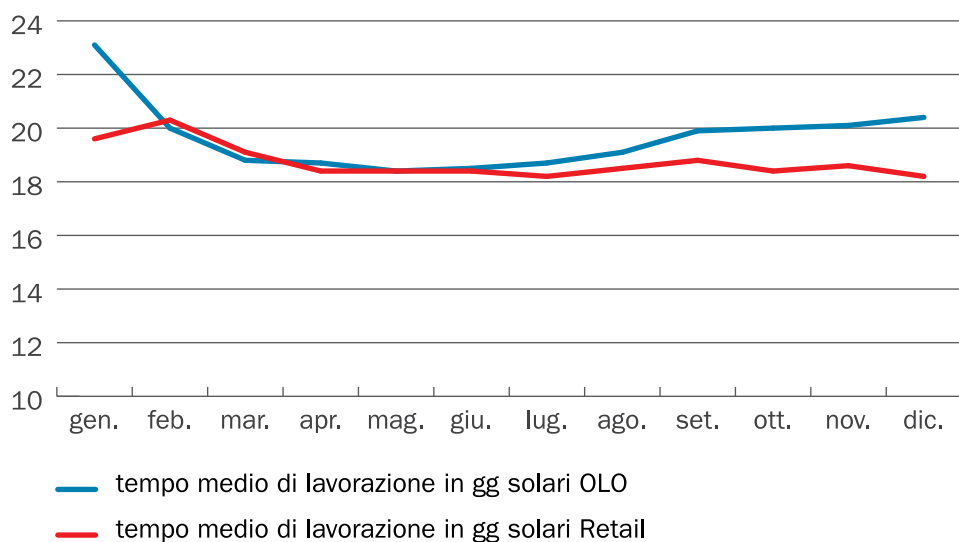


Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business - dati progressivi

KPI 2 - Assurance Fonia

Gli indicatori relativi al processo di assurance evidenziano una differenza di trattamento, con tempi medi di riparazione per gli impianti di Telecom Italia Retail costantemente superiori rispetto agli impianti utilizzati dai clienti degli OLO. Occorre evidenziare che i valori dei tempi medi di riparazione per entrambe le tipologie di clientela registrano una diminuzione costante nel tempo (- 3 ore lavorative nell'arco dell'anno), pur mantenendo una differenza di 1,6 ore lavorative a favore della clientela OLO.

Al fine di rendere omogenei i dati e quindi rendere possibile il confronto, sono stati esclusi dal calcolo tutte le segnalazioni di guasto risolte direttamente in fase di accoglienza presso i rispettivi call center ("187" e "191" di Telecom Italia o le rispettive numerazioni previste per i centri di assistenza tecnica degli OLO).

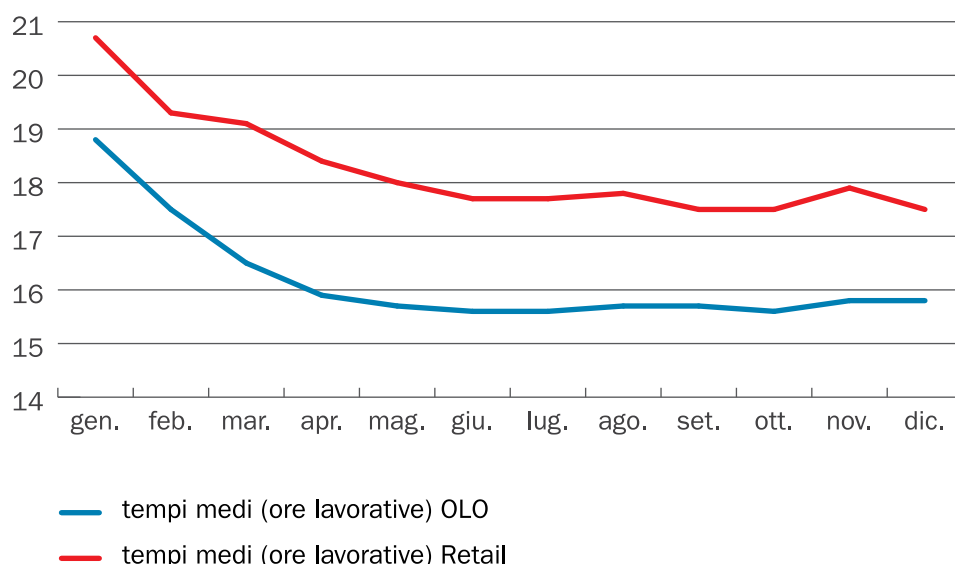


Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative - dati progressivi

Per quanto riguarda l'indicatore della percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione, per cause dovute a differenze contrattuali che regolano, da un lato, i rapporti commerciali della funzione National Wholesale Services con gli OLO e, dall'altro, quelli delle funzioni Retail, si nota una differenza di circa 5 punti percentuali di scarto, costante durante tutto il periodo di osservazione, che Open Access realizza a beneficio dei clienti degli OLO. La tendenza è al miglioramento nel tempo per entrambe le tipologie di clientela (4% circa di incremento in un anno).

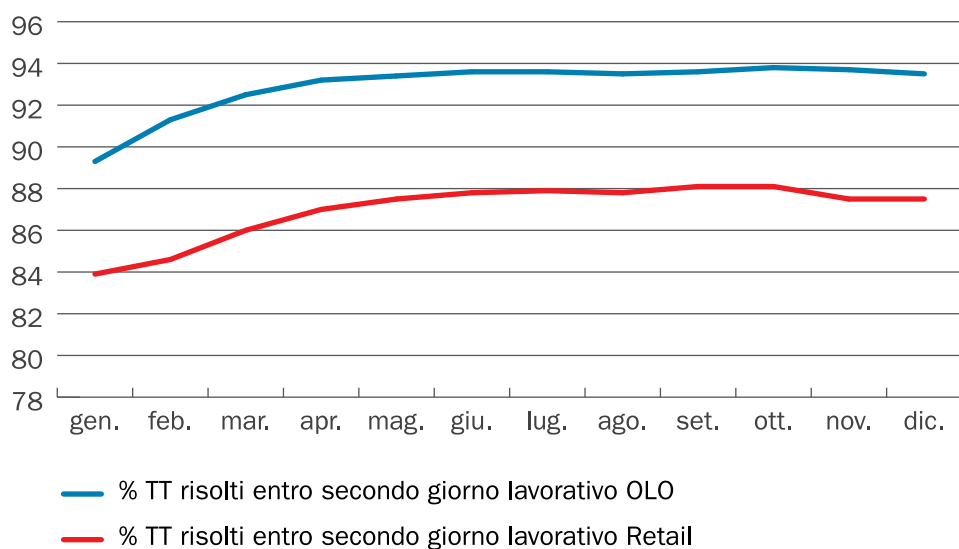


Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione - dati progressivi

Dal mese di aprile è stato introdotto un nuovo indicatore relativo alla percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni. Anche in questo caso, si evidenzia una situazione migliore per la clientela OLO (differenza: -3,3%), sebbene i valori siano in costante diminuzione nel periodo di osservazione per entrambe le tipologie di clientela.

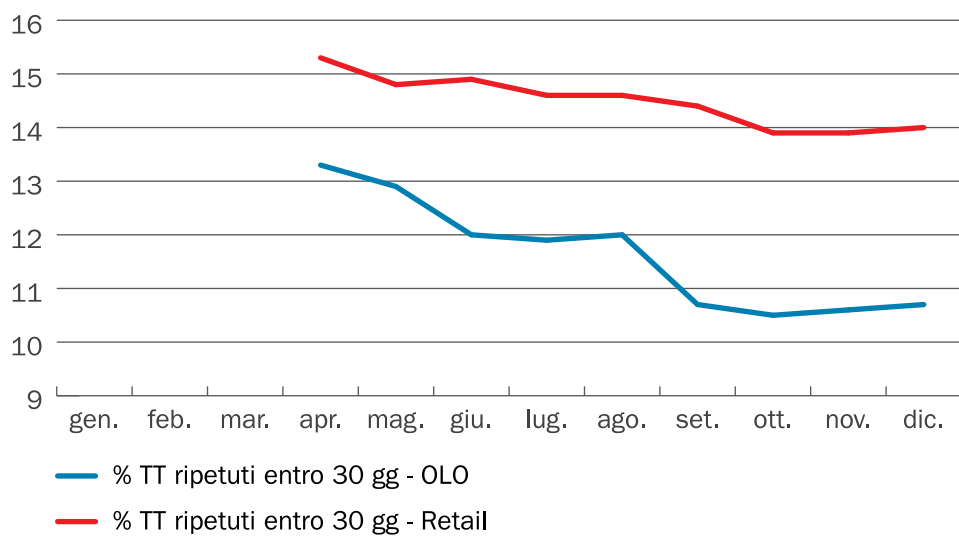


Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni - dati progressivi

KPI 2 - Assurance broadband

Anche questo processo è caratterizzato da una sostanziale differenza di trattamento a beneficio dei clienti degli OLO. Gli indicatori, infatti, registrano una più rapida velocità di gestione da parte di Open Access dei guasti che interessano i clienti degli OLO, rispetto alle corrispondenti tipologie di guasti che interessano i clienti di Telecom Italia.

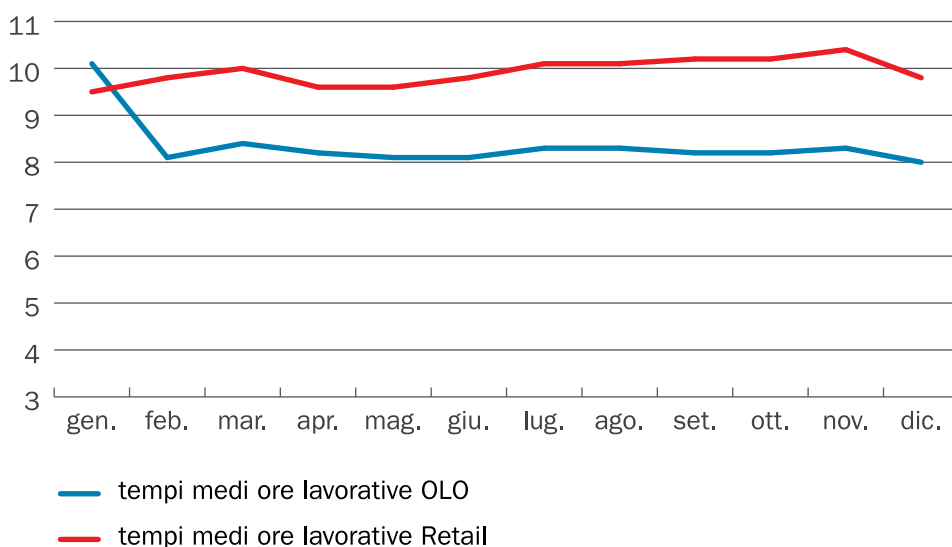


Figura 12 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore - dati progressivi

La maggior velocità di riparazione dei guasti broadband registrata per i clienti degli OLO è da attribuirsi, in massima parte, alle differenze di gestione delle tipologie di clientela derivanti dai diversi “Service Level Agreement” alla cui osservanza Telecom Italia è tenuta nei confronti dei clienti OLO stessi. Il mese di gennaio 2010, ha visto per la prima volta l’inversione delle rispettive posizioni ed un recupero nel mese di febbraio. Positiva la fortissima riduzione dei valori 2010 per i clienti Retail di Telecom Italia rispetto ai valori 2009. Nel mese di dicembre il tempo medio di riparazione per i clienti OLO risulta inferiore di quasi 2 ore rispetto a quello registrato per i clienti Retail.

Permangono le differenze a vantaggio dei clienti OLO con la lettura dell’indicatore relativo alla percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo che vede comunque un sensibile miglioramento dei valori Retail a partire dal mese di febbraio. Questo trend di miglioramento si è stabilizzato nei mesi successivi ed ha portato ad una notevole riduzione del differenziale tra clienti Retail e clienti OLO che nel mese di dicembre si attesta intorno al 2,5%.

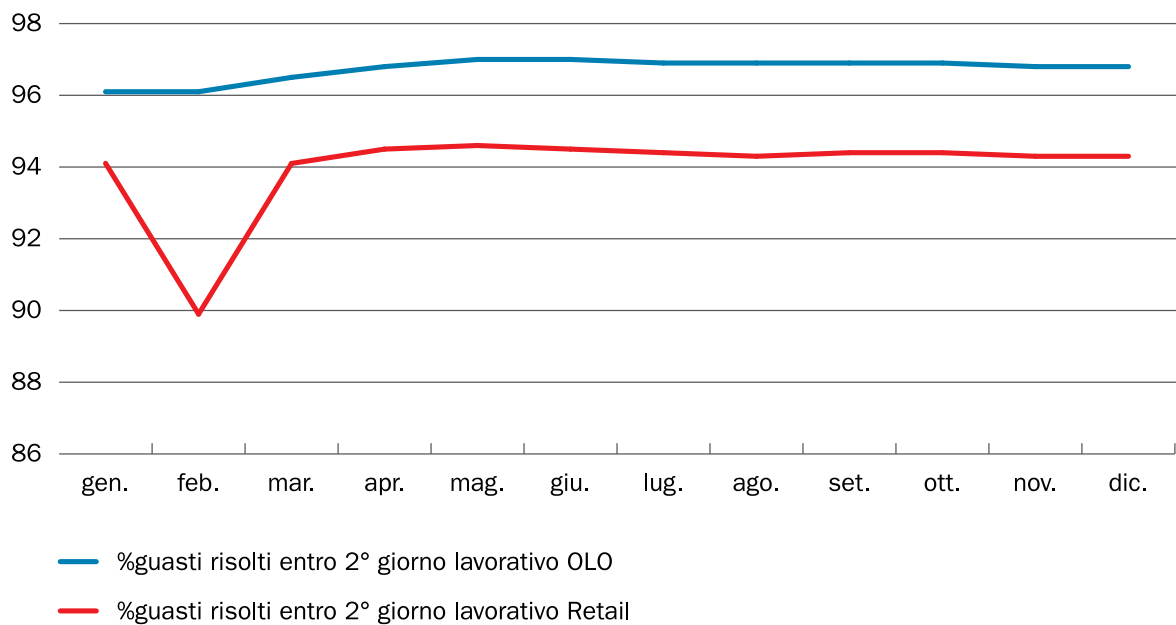


Figura 13 - Percentuale guasti ADSL riparati entro il 2° giorno lavorativo - dati progressivi

A partire dal mese di aprile è stato introdotto un nuovo indicatore relativo alla percentuale di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni. In questo caso, dal mese di giugno si evidenzia un rovesciamento di posizioni che vede una situazione migliore per la clientela OLO (differenza registrata nel mese di agosto: -2,7%), mentre per la clientela Retail si registra un aumento dei valori di circa il 2% rispetto al mese di maggio. Nel mese di settembre si è registrata una nuova inversione delle posizioni dovuta ad un apprezzabile incremento della percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni per la clientela OLO (+ 4,3% rispetto al valore di agosto). Il differenziale a favore dei clienti Retail registrato a dicembre risulta pari al 1,1%.

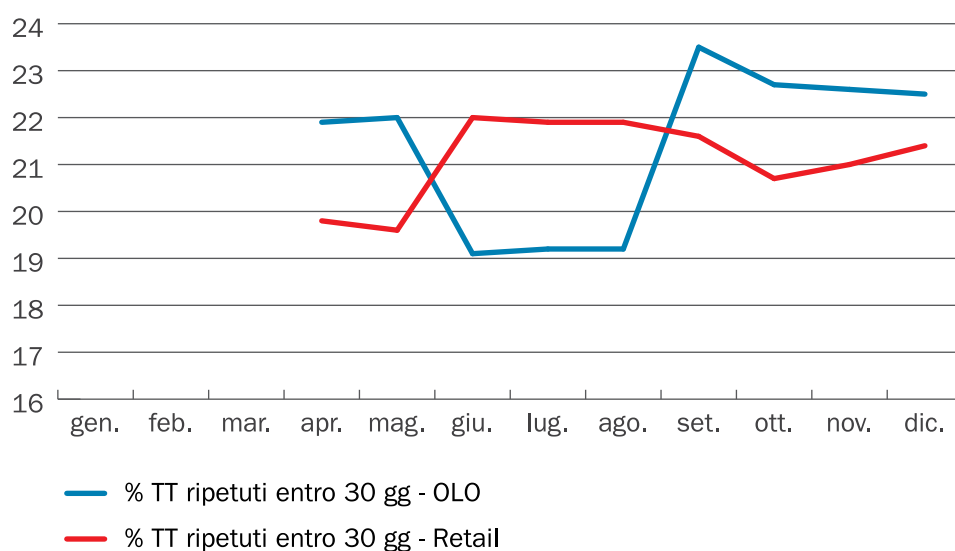


Figura 14 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni - dati progressivi

Relativamente ai collegamenti S/HDSL e bitstream simmetrico, si nota un comportamento uniforme da parte di Open Access nei confronti della clientela OLO (tempo medio di riparazione intorno alle 4,5 ore), mentre l'analogo indicatore per la clientela Retail è andato riducendosi nel periodo gennaio-aprile sino a stabilizzarsi intorno al valore di 5,5 ore nel periodo maggio-dicembre.

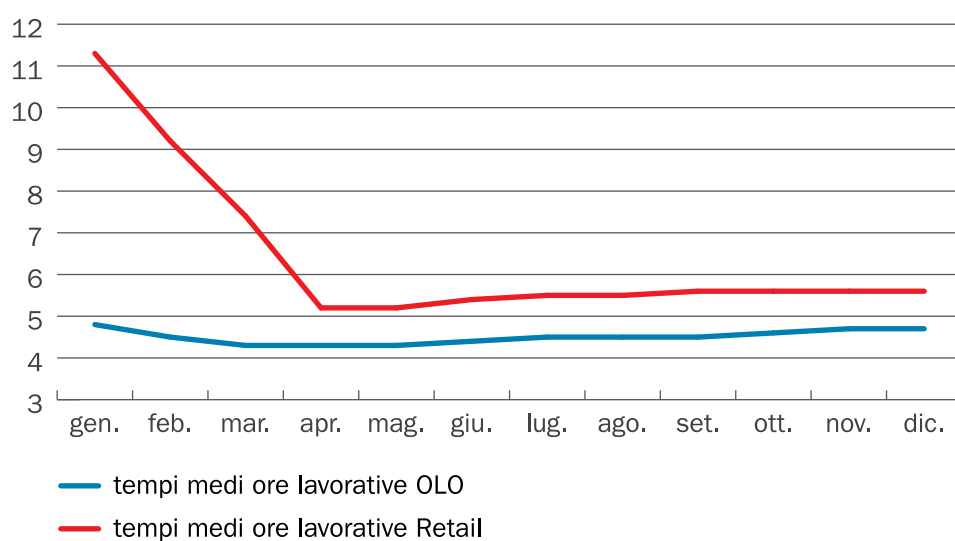


Figura 15 - Tempi medi di riparazione broadband S/HDSL / bitstream simmetrico in ore - dati progressivi

I valori percentuali di guasti broadband per collegamenti bitstream simmetrici e S/HDSL riparati entro il secondo giorno lavorativo riportano ancora un vantaggio per i clienti OLO di circa il 2 % rispetto ai clienti Retail.

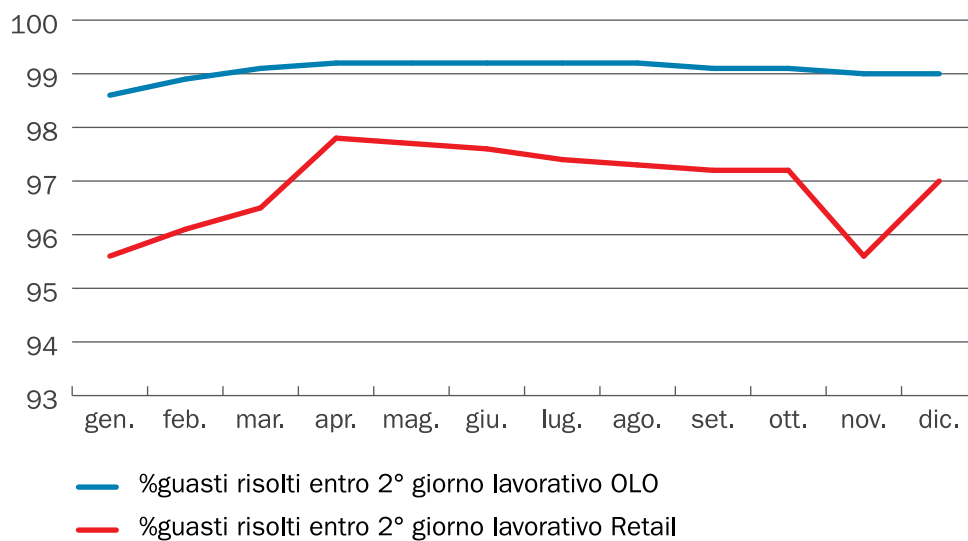


Figura 16 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro il 2° giorno lavorativo - dati progressivi

Dal mese di aprile è stato introdotto un nuovo indicatore relativo alla percentuale di guasti su S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni. Dal mese di maggio, i valori risultano in crescita per entrambe le tipologie di Clientela con un differenziale leggermente favorevole per i clienti Retail (-1,6%) sino ad agosto. Nel mese di settembre si registra una inversione delle posizioni dovuta ad un calo della percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni per la clientela OLO e un lieve aumento dello stesso indicatore per la clientela Retail. Il differenziale a favore della clientela OLO registrato a dicembre è pari allo 0,9%.

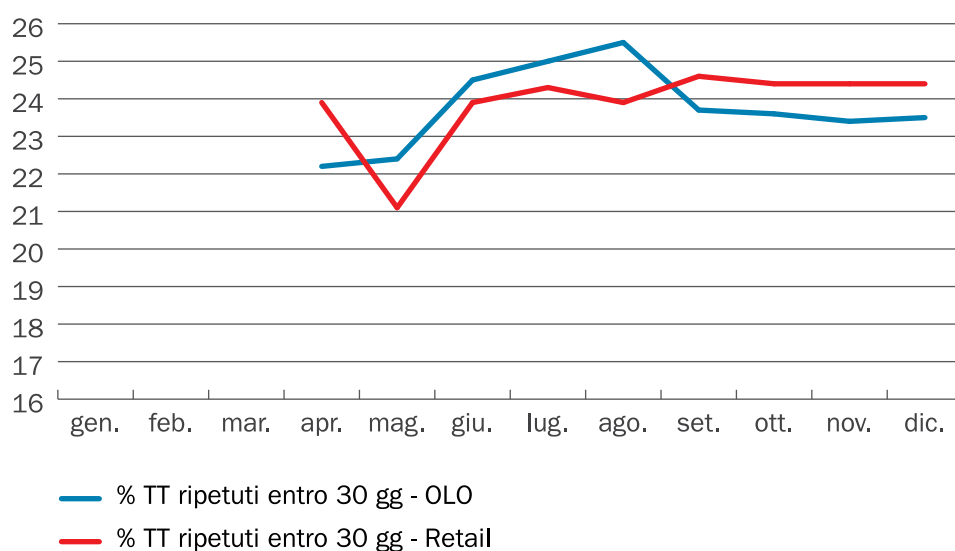


Figura 17 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni - dati progressivi

KPI 3 - Disponibilità dei servizi

Questo gruppo di KPI mostra la misura della disponibilità di servizi nel tempo ed è calcolato in base al rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento di un servizio ed il tempo teorico entro cui il servizio avrebbe dovuto funzionare.

Gli indicatori sono costruiti secondo la seguente logica:

$$\text{Percentuale di Disponibilità} = \frac{\text{Tempo Effettivo}}{\text{Tempo Teorico}} * 100$$

dove:

il *Tempo Teorico* è il periodo di osservazione moltiplicato per la base utenza attiva media del periodo stesso;

il *Tempo Effettivo* è il tempo teorico a cui vengono sottratti i tempi medi di disservizio per la base utenza che ha registrato il disservizio.

Dai grafici emerge un sostanziale equilibrio tra i valori espressi da Open Access su entrambe le categorie di clienti.

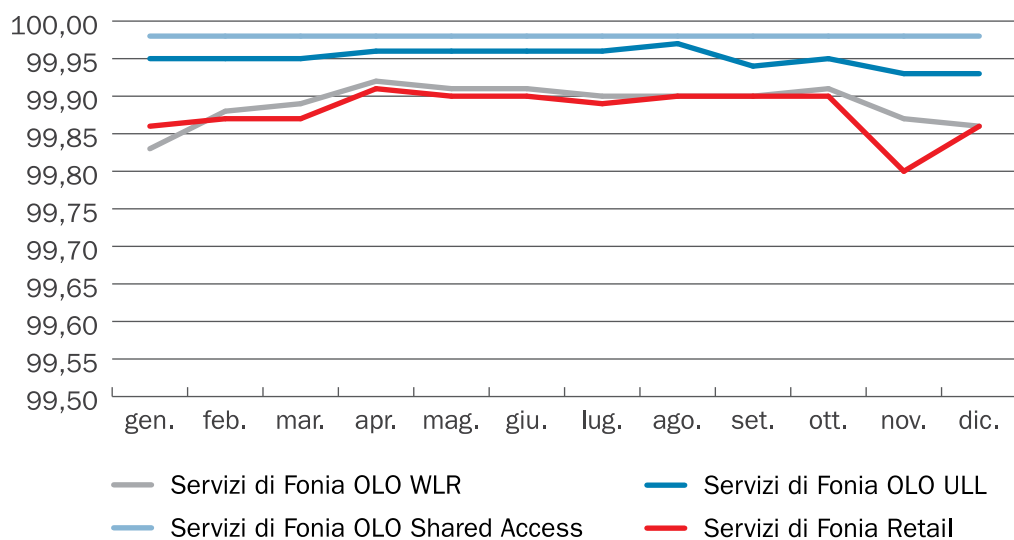


Figura 18 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia

Anche per i collegamenti ADSL si può notare il medesimo andamento senza significative differenze tra la disponibilità del servizio “Alice” e dei servizi bitstream asimmetrici.

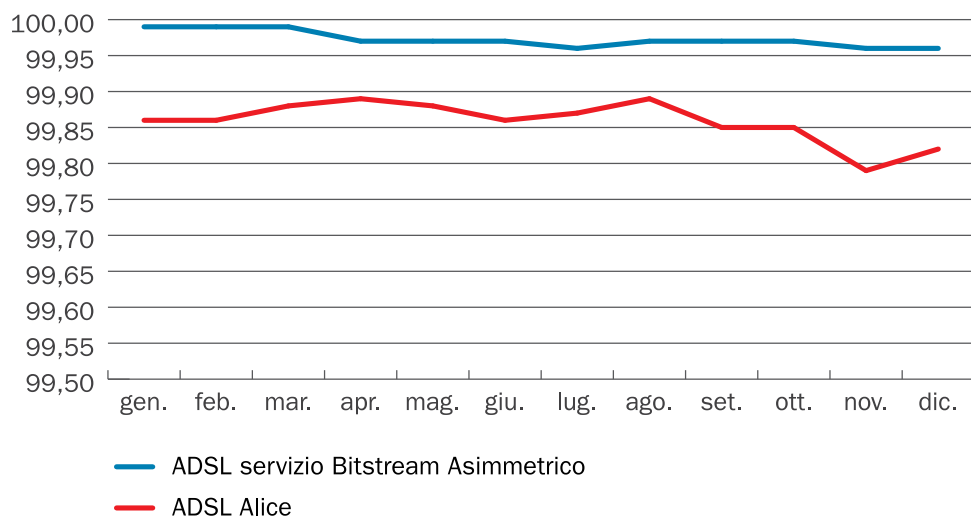


Figura 19 - Disponibilità dei servizi ADSL

Per quanto riguarda i collegamenti S/HDSL per i Clienti di Telecom Italia, sono stati resi noti solo i dati a partire dal mese di aprile. L'andamento della disponibilità per i collegamenti bitstream simmetrici è riportato nel grafico sottostante e non evidenzia significative differenze di trattamento tra le due tipologie di Clientela. In particolare, a partire dal mese di luglio sono stati rilevati valori pressoché coincidenti.

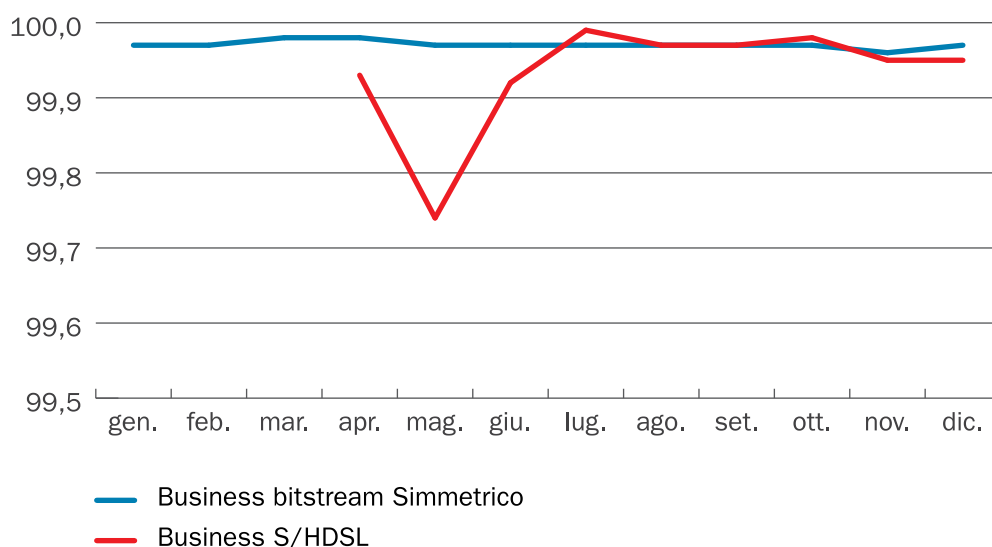


Figura 20 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici

KPI 4 - Disponibilità dei Sistemi Wholesale

Questo indicatore rileva, in termini percentuali, il tempo in cui i sistemi informatici di supporto ai processi di *assurance* e di *delivery* non risultano disponibili. I dati sono aggregati per ogni servizio, in modo da evidenziare eventuali influenze sugli indicatori di processo relativi. Gli indicatori sono costruiti secondo la formula seguente:

$$\text{Percentuale di Disponibilità} = \frac{\text{Tempo Effettivo}}{\text{Tempo Teorico}} * 100$$

dove:

il *Tempo Effettivo* è il tempo in cui i sistemi a supporto del servizio risultano effettivamente disponibili (tempo teorico - intervalli di disservizio);

il *Tempo Teorico* è l'intervallo temporale in cui il sistema deve essere disponibile (orario di funzionamento concordato).

I risultati tengono conto dell'architettura ottimizzata dei sistemi, per cui al guasto di un sistema non necessariamente consegue un blocco delle attività di *assurance* o *delivery*.

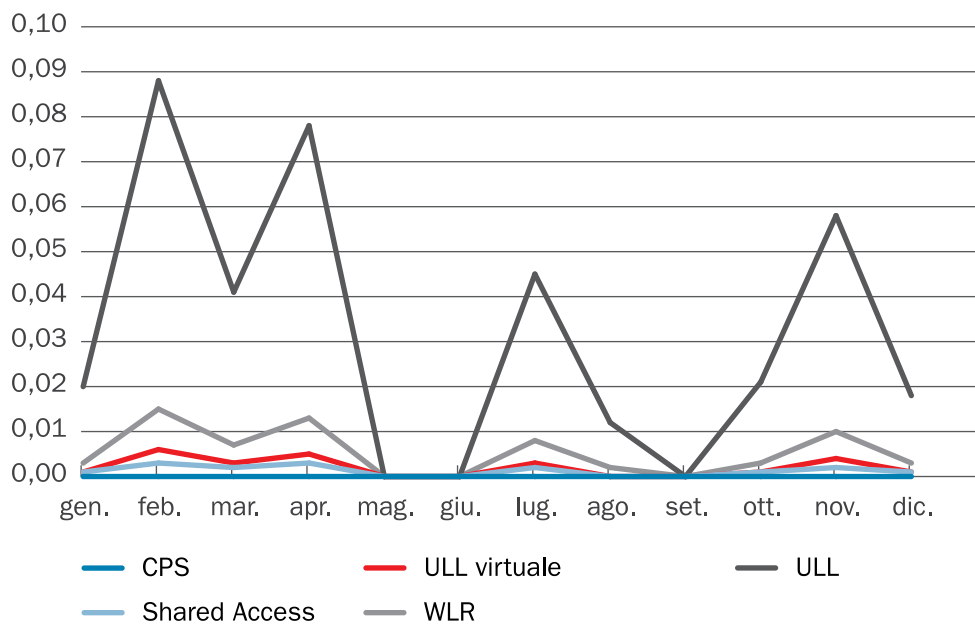


Figura 21 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia

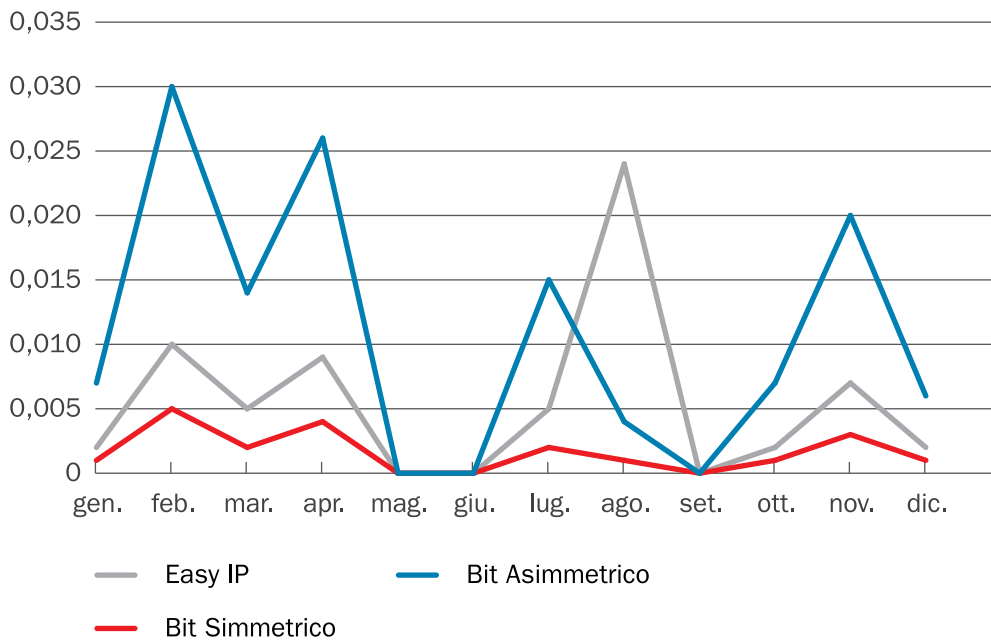


Figura 22 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband

Per quanto riguarda i sistemi IT per la gestione delle attività di assurance, si evidenzia come per tutti i sistemi la percentuale di indisponibilità si sia mantenuta costantemente sotto lo 0,03% ad eccezione di quelli relativi all'ULL, che hanno mostrato una maggiore oscillazione, per chiudere comunque l'anno con valori inferiori allo 0,03%. La percentuale di indisponibilità per i sistemi di delivery, se si eccettua il mese di luglio, si è mantenuta costantemente al di sotto dello 0,4% per tutti i sistemi.

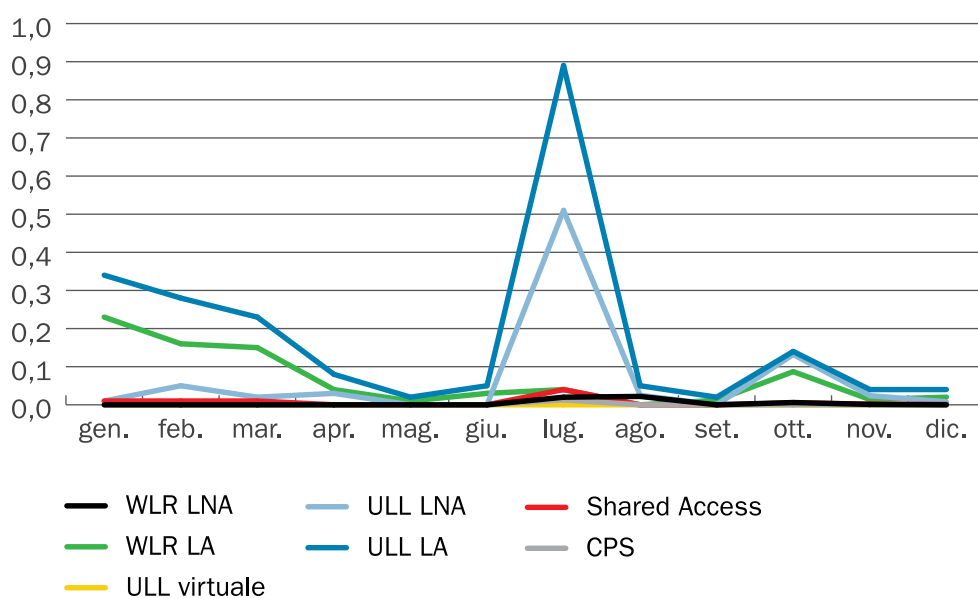


Figura 23 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia

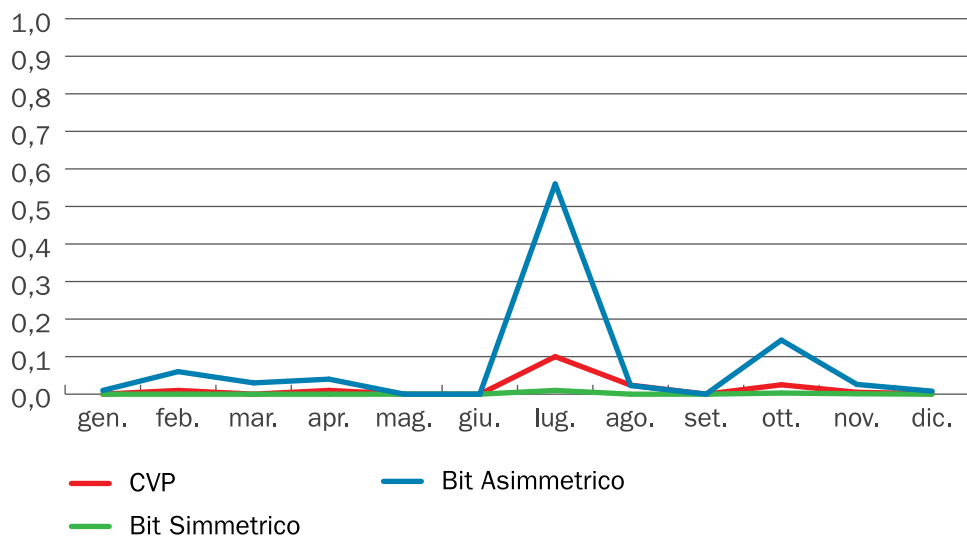


Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband

L'indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi informativi evidenzia come per tutti i sistemi si rilevino percentuali prossime al 100%, nella maggior parte dei mesi di osservazione.



Figura 25 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery

ALLEGATO TECNICO IV.2

I servizi Bitstream e la saturazione dell'accesso

IV.2.1. Gli interventi per l'adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale per servizi Bitstream

I circuiti d'accesso simmetrici a 2 Mbit/s del servizio bitstream (ex CVP) sono realizzati tramite apparati trasmissivi che utilizzano la tecnologia SHDSL integrata nei DSLAM oppure, ove tale tecnologia non è disponibile presso la centrale urbana d'appartenenza del cliente, con sistemi SHDSL su apparati trasmissivi "stand-alone" che utilizzano prolungamenti a 2 Mbit/s su rete di giunzione (PDH o SDH) fino ad un POP dove è installato un apparato RAF (Remotizzatore Accesso Frame Relay) con funzione di adattamento verso la porta SHDSL del DSLAM. Con l'evolversi dello stato di occupazione della rete, alcune centrali tra quelle aperte al servizio (generalmente centrali periferiche) possono non avere più risorse disponibili in rete di giunzione; ricorrendo tale condizione, la sede viene dichiarata "satura" ed il servizio bitstream non è più disponibile per le nuove richieste.

L'attività di de-saturazione consiste quindi nel rendere di nuovo disponibile un numero sufficiente (almeno 2) di flussi trasmissivi tra tali sedi "sature" ed i relativi nodi RAF.

Gli interventi impiantistici necessari sulla tratta di giunzione "satura" possono consistere in:

- ampliamento dei sistemi a 2Mb/s su cavi di giunzione in rame;
- installazione di nuovi sistemi di linea su cavi in FO esistenti;
- installazione di un nuovo Ponte Radio (preferibilmente ove sussistono già infrastrutture radio);
- posa di cavo in FO con relativa installazione di sistemi di linea.

Per quanto riguarda i servizi bitstream xDSL erogati da DSLAM, i problemi di lentezza nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi sono essenzialmente dovuti alla saturazione della capacità trasmissiva di "backhauling", che non consente ai clienti il pieno utilizzo della banda prevista. Tale criticità può essere risolta con l'ampliamento della capacità di "backhauling" oppure con l'affiancamento di un nuovo DSLAM e la successiva migrazione dei clienti o di DSLAM figli attestati. L'ampliamento della capacità trasmissiva è solitamente realizzato nel caso di DSLAM con "backhauling" a 34 Mbit/s; in questi casi, l'intervento consiste nel dotare il DSLAM di un flusso trasmissivo a 155 Mbit/s. Invece, nel caso in cui il DSLAM sia già collegato alla rete con "backhauling" a 155 Mbit/s, l'affiancamento del nuovo DSLAM diventa l'unica soluzione attuabile. Dal momento che numerosi fornitori hanno già dichiarato la fine della produzione dei DSLAM ATM, si preferisce realizzare l'affiancamento con DSLAM in tecnologia Ethernet. Negli ultimi mesi del 2009, il notevole aumento delle segnalazioni di guasto per navigazione lenta dovuto ad una crescita imprevista del traffico di picco, ha costretto Telecom Italia ad intervenire drasticamente nel mese di marzo 2010 disponendo la chiusura di circa 500 centrali all'attivazione di nuovi clienti al fine di garantire ai clienti già attivi un livello idoneo di qualità del servizio. Tale intervento ha provocato la reazione di alcuni OLO che, con la Segnalazione n. S01/10 del 1° aprile 2010, hanno richiesto l'intervento dell'Organo di vigilanza che, al riguardo, ha avviato un apposito procedimento (vedi cap. 4 "Segnalazioni e reclami").

IV.2.2. Attuazione dei Piani Tecnici per l'adeguamento della capacità della rete per servizi Bitstream

Servizi Bitstream simmetrici

Il piano Tecnico annuale 2010 per la Qualità della Rete Fissa d'Accesso prevedeva per i servizi bitstream simmetrici un totale di 100 interventi di desaturazione. Nella figura 1 è riportata la ripartizione degli interventi per area territoriale, mentre in figura 2 è rappresentata la ripartizione temporale per trimestri. Nelle stesse figure sono evidenziati in grigio gli interventi effettivamente realizzati nell'anno.

Confrontando i dati di consuntivo del 31 dicembre 2010 rispetto a quelli registrati al 31 dicembre 2009, risulta che la percentuale delle centrali sature per servizi bitstream simmetrici è passata dal 19,8% al 17,5%, mentre la percentuale della clientela attestata a centrali sature è scesa dal 3,4% al 2,89%.

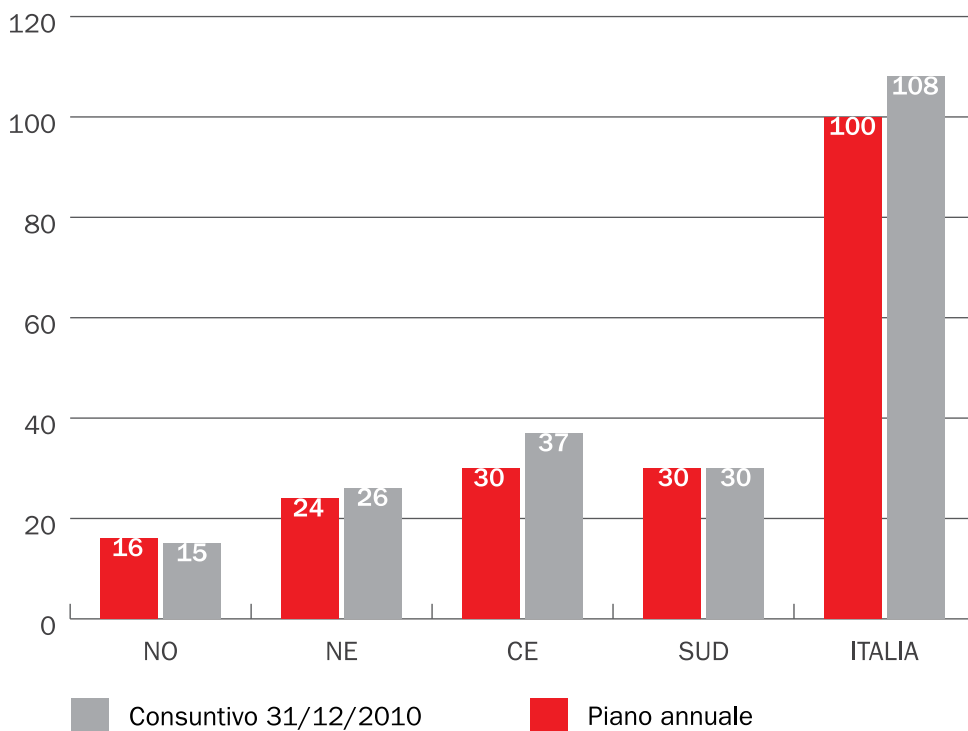


Figura 1 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici

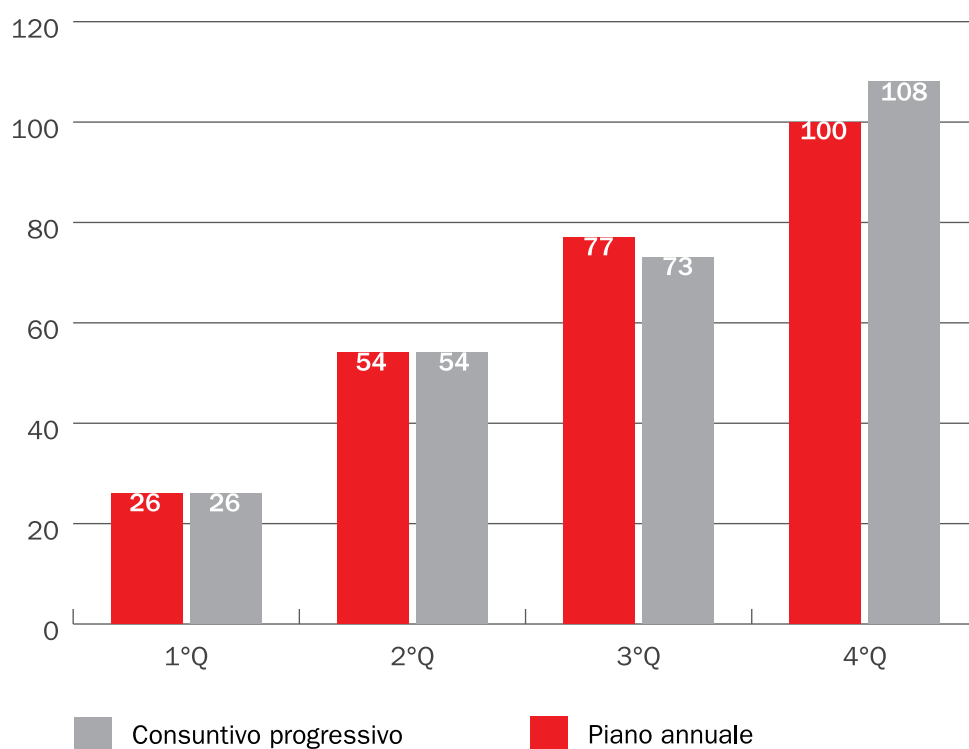


Figura 2 - Ripartizione temporale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici

Servizi bitstream asimmetrici

Il Piano Tecnico annuale 2010 per la Qualità della Rete Fissa d'Accesso, nella sua versione originaria, prevedeva per i servizi bitstream asimmetrici un totale di 381 interventi di desaturazione. A seguito della citata chiusura delle 500 centrali per saturazione della capacità di "backhauling" e anche su sollecitazione dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha rivisto in deciso rialzo le cifre inerenti il piano d'azione. Nell'ultima versione del Piano Tecnico di settembre 2010 gli interventi previsti complessivamente nell'anno sono stati portati a 1.887, con un incremento del 395%. Nella figura 3 è riportata la ripartizione degli interventi per area territoriale, mentre in figura 4 è rappresentata la ripartizione temporale per trimestri. Nelle stesse figure sono riportati in grigio gli interventi effettivamente realizzati nell'anno mentre in azzurro sono evidenziati i dati del piano originario. Confrontando i dati di consuntivo del 31 dicembre 2010 rispetto a quelli registrati al 31 dicembre 2009, risulta che la percentuale delle centrali sature per servizi bitstream asimmetrici è passata dal 3,4% al 5,2% mentre la percentuale della clientela attestata a centrali sature ha subito un lieve aumento dal 2,2% al 2,5%, che risulta comunque inferiore al valore previsto dai piani tecnici (-1,7%). Il confronto dettagliato tra le due situazioni al 31 dicembre 2009 e al 31 dicembre 2010 è riportato nella seguente tabella nella quale sono evidenziati anche i dati che erano previsti al 31/12/2010 nei Piani Tecnici di Telecom Italia.

	Consuntivo al 31/12/2009			Previsioni Piani Tecnici al 31/12/2010			Consuntivo al 31/12/2010		
	Centrali con servizio aperto (attive+salute)	Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive+salute)	Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature	Centrali con servizio aperto (attive+salute)	Centrali sature	% clienti telefonici attestati a centrali sature
Totale	11.762	405	2,2%	11.978	1.062	4,2%	13.107	688	2,5%
miniDSLAM	2.367	283	0,7%	2.376	850	2,2%	2.360	523	1,1%
DSLAM 7 e 20 Mbit/s	9.395	122	1,5%	9.602	212	2,0%	10.747	165	1,4%

Si nota che l'incremento del numero di centrali sature è ascrivibile quasi totalmente ai miniDSLAM (circa l'85% dell'incremento) i quali, nella maggior parte dei casi, servono aree a bassa densità di clientela per cui l'intervento di ampliamento risulta particolarmente oneroso in termini economici rispetto ai benefici ottenibili.

Il numero contenuto delle centrali sature servite da DSLAM a 7 e 20 Mbit/s, sebbene in incremento del 35% rispetto al dato 2009, rende conto del notevole impegno da parte di Telecom Italia per riportare il fenomeno ai livelli antecedenti al 2010. Altro importante aspetto degno di nota è che il numero complessivo delle centrali sature al 31 dicembre 2010 è decisamente inferiore (-35%) rispetto al valore previsto nel Piano Tecnico 2010 per la Qualità della Rete Fissa di Accesso (1.062), così come è decisamente inferiore al previsto il numero delle centrali sature servite da DSLAM 7 e 20 Mbit/s (-22%). Il numero di interventi di desaturazione realizzati nel 2010 risulta in linea con quanto programmato. È comunque da sottolineare che, malgrado i maggiori investimenti attuati da Telecom Italia che hanno comportato il miglioramento di alcuni indici significativi, si riscontra un lieve peggioramento della percentuale della clientela attestata a centrali sature.

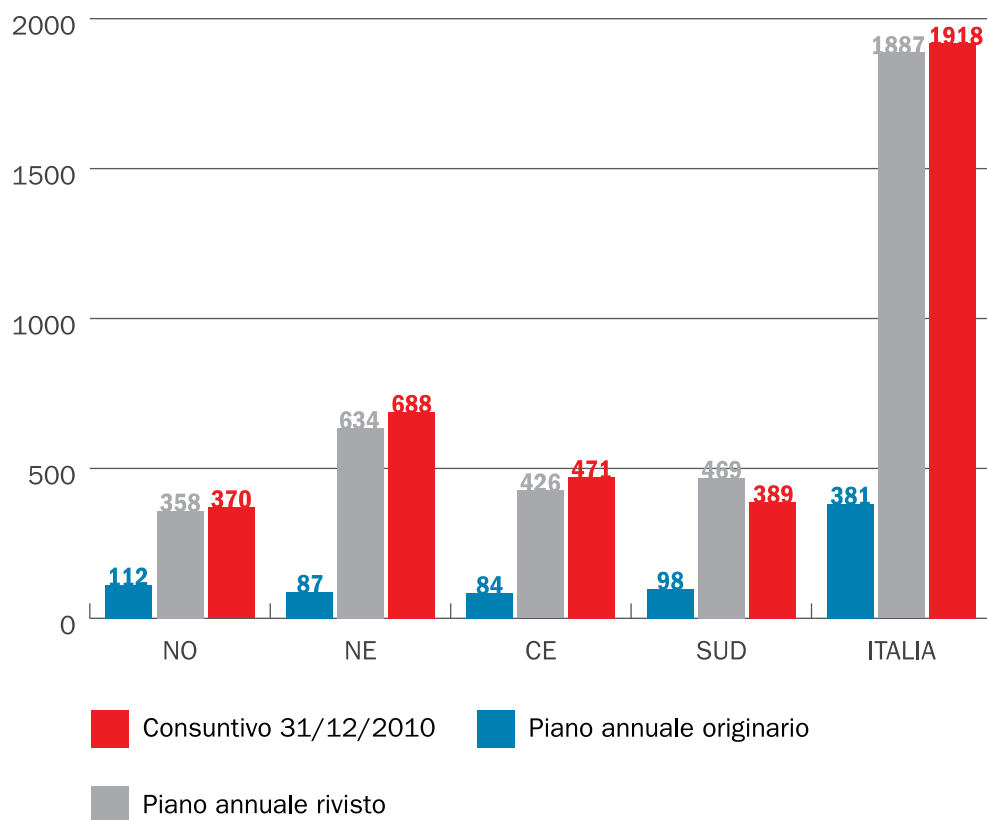


Figura 3 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream asimmetrici

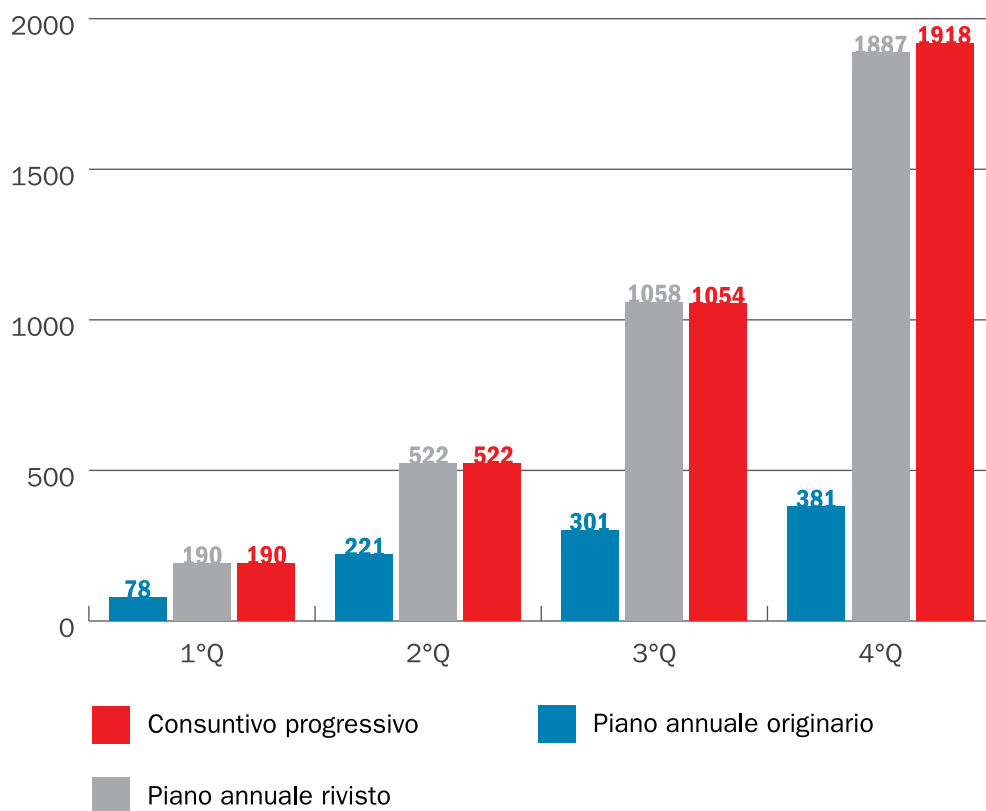


Figura 4 - Ripartizione temporale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream asimmetrici

IV.2.3. La segnalazione di “preallerta saturazione”

Facendo seguito a quanto raccomandato dall’Organo di vigilanza con la Determinazione n. 16/2010 (chiusura del procedimento relativo alla Segnalazione n. S01/10), Telecom Italia ha realizzato un sistema di segnalazione di preallarme per evidenziare agli OLO e a Telecom Italia Retail le centrali per le quali sussiste un rischio di chiusura alle nuove utenze, a causa della saturazione delle risorse ADSL (sia in termini di porte del DSLAM che in termini di capacità di banda di “backhauling”). La segnalazione di preallerta, denominata “semaforo giallo”, presente nella sezione riservata alle note sul file excel inviato agli Operatori alternativi e sul portale di Telecom Italia www.wholesale-telecomitalia.it, indica che la centrale cui la segnalazione è associata potrebbe diventare “satura”, in assenza di interventi, entro un periodo di tre mesi. La stima della possibile saturazione tiene conto dell’andamento del tasso di occupazione delle risorse rilevato negli ultimi mesi.

IV.2.4. Risultanze del monitoraggio

Telecom Italia ha introdotto il citato sistema di segnalazione di preallerta a partire dal 2 luglio 2010, coerentemente con gli impegni assunti nel corso dell'audizione presso l'Organo di vigilanza del 10 giugno 2010. Al fine di effettuare un controllo circa l'attuazione delle misure individuate da Telecom Italia in risposta alla Determinazione n. 16/2010, l'Ufficio di vigilanza ha istituito una base di dati interna per il monitoraggio delle attività di desaturazione delle centrali ADSL e del sistema di preallerta. Detta base di dati consente all'Organo di vigilanza di effettuare le verifiche di congruità di quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali e di valutare l'efficacia e la trasparenza del sistema di segnalazione di preallarme stesso. Inoltre, essa consente di verificare la corrispondenza tra quanto stabilito nei piani e le reali esigenze in termini di interventi di desaturazione. Il database è aggiornato, con frequenza settimanale, tramite un'estrazione di dati operata direttamente dal portale Wholesale di Telecom Italia. Il grafico che segue, elaborato sulla base dei dati estratti secondo le modalità sopra indicate, considera le centrali ATM per servizi bitstream asimmetrici a 7 Mbit/s e riporta l'andamento nel tempo del numero delle centrali saturate (linea rossa) e del numero di centrali in semaforo giallo (linea grigia), nel periodo di osservazione compreso tra il 6 luglio e 31 dicembre 2010.

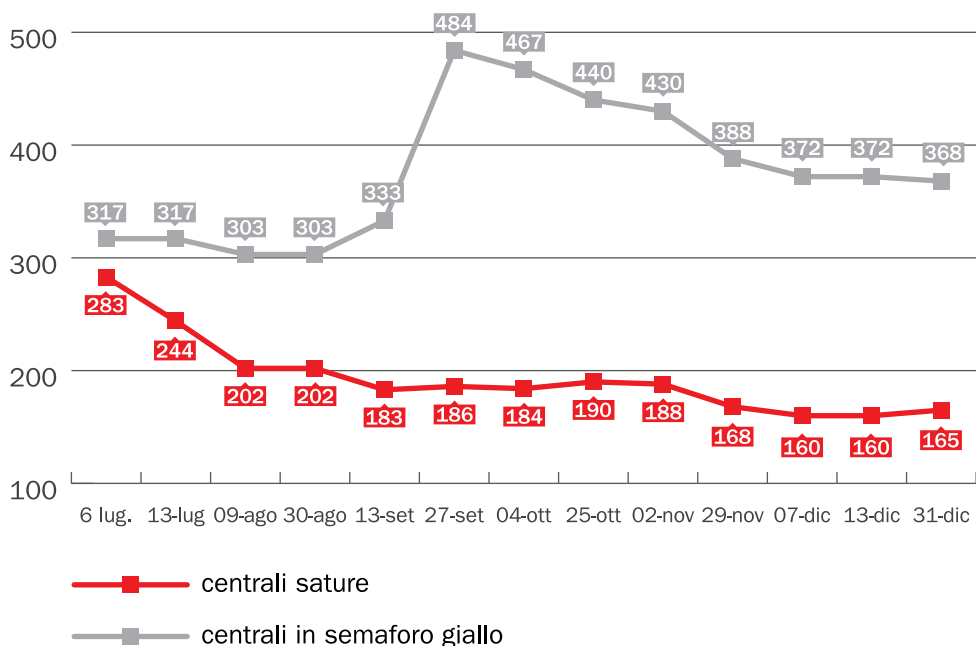


Figura 5 - Andamento nel tempo delle centrali saturate e delle centrali in "semaforo giallo"

Premesso che il periodo di osservazione potrebbe essere fortemente influenzato dalla stagione estiva e quindi da una riduzione del traffico dati, si rileva comunque che il numero di centrali in stato di semaforo giallo ha fatto registrare un deciso incremento nella seconda metà di settembre per poi riassumere un andamento discendente nei primi di ottobre sino a raggiungere il valore di 368 centrali registrato il 31 dicembre u.s., con un incremento di circa il 16% rispetto al dato registrato il 6 luglio u.s.. Tale fenomeno è anche ascrivibile al fatto che nella seconda decade di settembre Telecom Italia ha aggiunto ai criteri di saturazione di banda, le logiche relative ai fenomeni di saturazione geometrica (ovvero connessa alla disponibilità di porte sui DSLAM), determinando un incremento di circa 100 apparati nello stato di semaforo giallo.

Il numero delle centrali saturate ha invece subito una decisa diminuzione nel periodo ricompreso tra il 6 luglio ed il 13 settembre, per poi attestarsi, in maniera quasi costante, intorno al valore di 190 sino al 2 novembre 2010, e raggiungere successivamente le 165 unità al 31 dicembre 2010, con una diminuzione del 42% rispetto al valore registrato all'inizio della rilevazione (6 luglio 2010). È interessante osservare la dinamica dei passaggi di stato delle centrali a partire dallo stato di preallerta (Figg. 6 e 7).

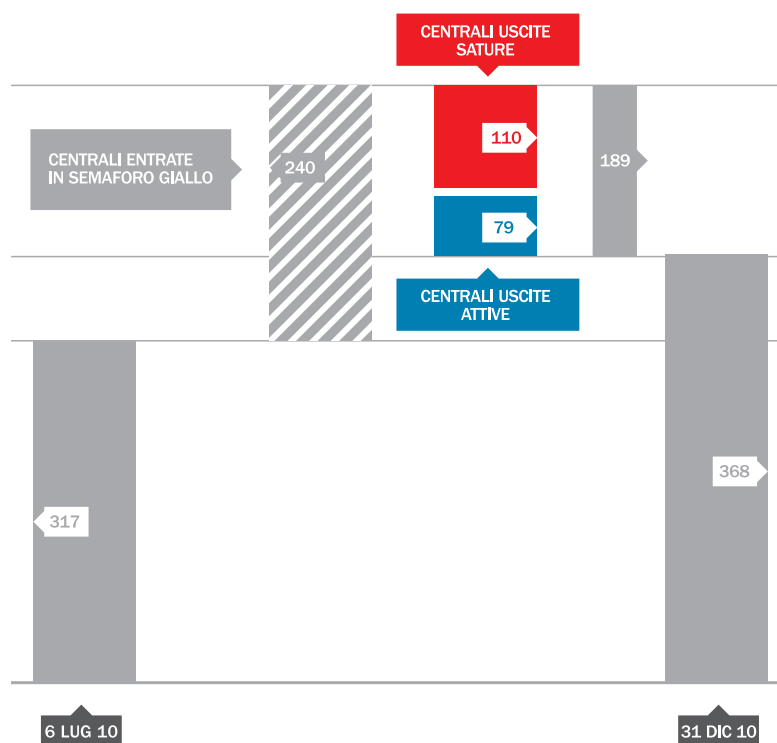


Figura 6 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) nel periodo 6 Lug. - 31 Dic. 2010.

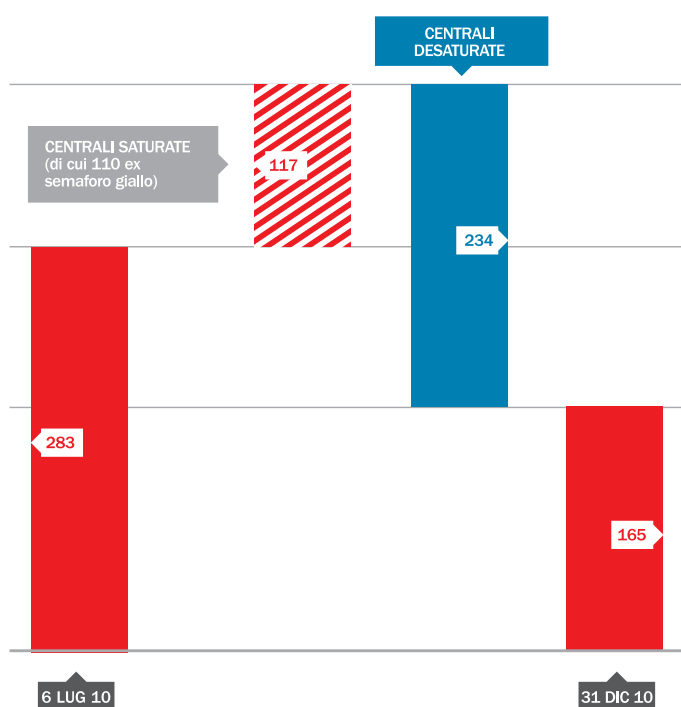


Figura 7 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione ("semaforo rosso") nel periodo 6 Lug. - 31 Dicembre 2010.

Si nota infatti che, nel periodo di osservazione (6 mesi circa), 240 nuove centrali sono entrate nello stato di semaforo giallo, mentre 189 ne sono uscite. Di queste, 79 hanno beneficiato di un intervento di ampliamento e sono tornate nello stato di semaforo verde mentre 110 sono diventate sature. Se si confrontano i dati con quelli riportati in figura 7, si evidenzia che delle 117 centrali che sono state dichiarate sature nel periodo in esame, 110 provengono dallo stato di semaforo giallo, con una buona efficacia di rilevazione, e solamente 7 centrali sono passate direttamente allo stato di saturazione senza transitare per lo stato di preallerta. Il tempo di permanenza tendenziale media delle centrali nello stato di "preallerta", definito come il rapporto tra il numero di centrali in semaforo giallo e il numero medio mensile delle centrali uscite dal semaforo giallo, al 31 dicembre 2010 risultava pari a circa 9 mesi, in netta diminuzione rispetto a quanto riscontrato al 30 luglio (-3 mesi).

Per quanto riguarda il monitoraggio delle attività di desaturazione delle centrali, si riscontra che l'andamento riportato è in linea con quanto previsto da Telecom Italia per la fine del 2010. Infatti, al 31 dicembre risultano a consuntivo 165 centrali sature servite da DSLAM ATM 7 Mbit/s rispetto alle 212 previste a programma, con una riduzione di circa il 22%.

IV.2.5. Analisi della coerenza tra le informazioni riportate sul Portale Wholesale di Telecom Italia e i piani trimestrali previsti dal Gruppo di Impegni n. 5.

L'11 agosto 2010 è stata rilevata un'apparente incongruenza tra la lista delle centrali la cui desaturazione era prevista al terzo trimestre, come da indicazione del portale Wholesale, e la lista degli interventi di desaturazione riportati nel documento: " Programma Trimestrale per la Qualità della Rete Fissa di Accesso - 3° trimestre - release 2 ed Luglio 2010". In particolare alcune centrali, la cui desaturazione era prevista al terzo trimestre 2010 sul portale Wholesale, non figuravano nell'elenco riportato nel documento di piano trimestrale di cui sopra. L'Ufficio di vigilanza ha effettuato un'analisi comparativa di dettaglio da cui è emerso che delle 161 centrali segnalate sul portale Wholesale, 99 non trovavano alcun riscontro nel documento di piano trimestrale. La lista delle 99 centrali è stata inviata a Telecom Italia per un riscontro specifico e per avere chiarimenti sulle motivazioni dell'apparente incongruenza tra le due fonti di informazioni.

Telecom Italia ha precisato che le informazioni riportate dalle due fonti non sono confrontabili per i seguenti motivi:

a) il portale Wholesale reca l'elenco delle aree di centrale chiuse alla commercializzazione che saranno riaperte a seguito degli interventi di desaturazione sui DSLAM, mentre il documento di pianificazione riporta l'elenco degli interventi di desaturazione dei DSLAM; poiché molto spesso una centrale è servita da più DSLAM, può verificarsi il caso che un intervento di desaturazione di un DSLAM sia effettuato a scopo preventivo in una centrale che non è ancora satura (perché ci sono altri DSLAM non ancora saturi). Di conseguenza questo intervento non sarà evidenziato sul portale Wholesale;

b) a seconda della configurazione di rete è possibile distinguere due tipologie di DSLAM (vedi figura 8):

- 1- DSLAM "padre": Apparato DSLAM attestato direttamente su un nodo di rete dati IP o ATM;
- 2- DSLAM "figlio": Apparato DSLAM attestato al nodo di rete IP o ATM in via mediata attraverso un altro DSLAM.

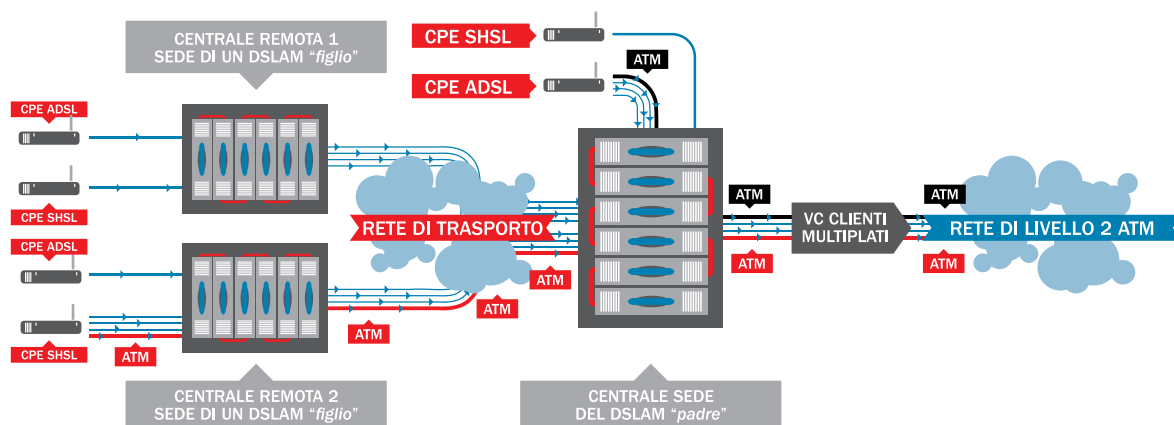


Figura 8 - Architettura di rete

La chiusura per saturazione di banda dell'Area di Centrale in cui si trova il DSLAM "padre" comporta "per induzione" la chiusura anche delle Centrali remote in cui risiedono i DSLAM "figli" non collocati. In tal caso, sul Portale Wholesale risulteranno oggetto di desaturazioni più aree di centrale ("padri"+"figli"), mentre nel programma del Gruppo di Impegni n. 5 sarà registrato il solo intervento sull'area di centrale dove è presente il DSLAM "padre". Preso atto dei chiarimenti forniti da Telecom Italia, nell'ottica di assicurare agli Operatori alternativi un grado sempre maggiore di trasparenza delle informazioni fornite ed evitare, in tal modo, ulteriori possibili criticità, l'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno richiedere a Telecom Italia di integrare la documentazione relativa ai Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, inserendo l'elenco completo delle centrali sature che, beneficiando degli interventi di desaturazione, potranno essere riaperte alla commercializzazione dei servizi bitstream nel corso del trimestre di riferimento.

ALLEGATO TECNICO IV.3

Lo sviluppo della Rete di Accesso

IV.3.1. Introduzione

I Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso per il 2010 sono stati elaborati in modo tale da garantire continuità con le linee strategiche delineate nel 2009; in concreto, essi hanno riguardato:

- lo sviluppo della rete in rame;
- lo sviluppo della rete broadband;
- lo sviluppo della rete di nuova generazione.

Il Gruppo di Impegni n. 6 prevede che Telecom Italia renda pubblici i "Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso", attraverso la pubblicazione periodica di una serie di documenti di programmazione di lungo periodo detti "Piani Pluriennali" o di medio periodo riferiti ai trimestri dell'anno in corso.

Trimestralmente, Telecom Italia pubblica gli avanzamenti a consuntivo di realizzazione effettiva di quanto preventivato nel documento di pianificazione, accompagnati dai piani previsionali di sviluppo del trimestre successivo. L'Organo di vigilanza verifica il rispetto di tali piani consuntivati e la consistenza degli impianti da realizzare nel trimestre successivo.

In caso di riprogrammazione di interventi nel medio/lungo termine, Telecom Italia informa l'Organo di vigilanza delle modifiche apportate con la pubblicazione degli aggiornamenti.

In proposito, l'Organo di vigilanza registra come il contenuto dei piani pluriennali sconti la presenza di diversi fattori esogeni al mercato delle comunicazioni elettroniche in senso stretto, e sia inevitabilmente condizionato dagli indicatori sociali, economici e politici di riferimento, in continua evoluzione.

Su segnalazione di alcuni Operatori alternativi, l'Organo di vigilanza è intervenuto con la Determinazione n. 13/2010 del 7 luglio 2010 per invitare Telecom Italia ad apportare alcune migliorie alla documentazione prevista dal Gruppo di Impegni n. 6 per lo sviluppo della rete NGAN al fine di assicurare una maggiore chiarezza delle informazioni in essa contenute. Telecom Italia ha risposto alle sollecitazioni dell'Organo di vigilanza nel mese di luglio integrando con ulteriori informazioni la reportistica relativa allo sviluppo della Rete di Accesso di Nuova

Generazione. In particolare, sono state aggiunte nei piani trimestrali le informazioni dettagliate a livello di area di centrale relative alle Unità Immobiliari potenzialmente raggiungibili e alle Unità Immobiliari collegate nel trimestre, distinguendo tra Unità Immobiliari “passed” in primaria e Unità Immobiliari “passed” in secondaria.

Si riporta, quindi, nel seguito la descrizione dell’articolazione dei piani di sviluppo, distinguendo gli ambiti tecnologici di riferimento secondo le tre direttrici sopra indicate.

IV.3.2. Lo sviluppo della rete in rame

Ai fini della definizione dei criteri di pianificazione dello sviluppo della rete di accesso tradizionale in rame, occorre distinguere due situazioni impiantistiche, tra loro profondamente diverse:

- Territorio con rete d’accesso già realizzata ed in esercizio, ma satura; in questo caso, in base all’evoluzione della domanda, si potranno determinare situazioni di crisi impiantistica che, se non risolte in tempo, rischiano di impedire la fornitura dei servizi nel rispetto degli SLA preordinati.

È per questo motivo che la pianificazione dello sviluppo di questa parte della rete di accesso viene considerato come un impegno per l’assicurazione della qualità del servizio e trattata in tale ambito con un progetto ad hoc (cfr. progetto negativi rete, vedi Allegato tecnico V).

- Territorio con rete d’accesso assente; rientrano in questo caso le situazioni di nuove edificazioni in aree precedentemente non abitate, costituite in massima parte da nuove lottizzazioni. In relazione alla non trascurabile dimensione dei singoli interventi connessi a queste fattispecie, è stato stabilito di effettuare un monitoraggio dei piani di sviluppo con un progetto specifico (Progetto “Lottizzazioni”).

Le modalità di pianificazione della rete per le nuove lottizzazioni presentano alcune similitudini con gli sviluppi registrati nei casi di rete satura, ma nel contempo necessitano di diversi accorgimenti per garantire un’effettiva presenza della rete nel momento in cui le nuove unità abitative saranno effettivamente occupate. Ci troviamo, quindi, di fronte a meccanismi di pianificazione a volume su base temporale, con importanti processi di rimodulazione a seconda dell’insorgere di diversi fattori esogeni, quali la velocità di realizzazione delle unità abitative, i tempi di effettiva occupazione delle unità stesse ecc.

Essendo il completamento dello sviluppo della rete di accesso destinato a servire una lottizzazione e subordinato alla reale conclusione delle edificazioni, ne consegue che non è possibile conoscere a priori la data di completamento di queste realizzazioni tecniche. I piani di sviluppo sono normalmente pluriennali, pur con le ovvie indeterminazioni dovute a fattori esterni quali, tra gli altri, le fluttuazioni del mercato immobiliare e gli aspetti macro economici. Il piano pluriennale complessivo 2010-2012 prevede una stima di 327.000 Unità Abitative (U.A.) da cablare secondo il seguente schema:

	Incremento 2010	Incremento 2011	Incremento 2012	Totale incremento 2010-2012
N° U.A. previste	109.000	109.000	109.000	327.000

Nella figura 1 è riportata la ripartizione temporale progressiva, per trimestri, sia delle Unità Abitative da collegare previste a programma sia delle Unità Abitative effettivamente collegate a consuntivo dall'inizio dell'anno, al termine dei vari trimestri del 2010. Si evidenzia che nel terzo trimestre è stato recuperato il ritardo nelle realizzazioni maturato nei primi due trimestri dell'anno, ascrivibile in massima parte al mancato completamento, da parte dei costruttori, delle Unità Abitative e della predisposizione delle infrastrutture di posa. Il consuntivo al 31 dicembre 2010 registra, a livello nazionale, un numero di Unità abitative collegate superiore a quanto preventivato nel relativo piano annuale (+11%).

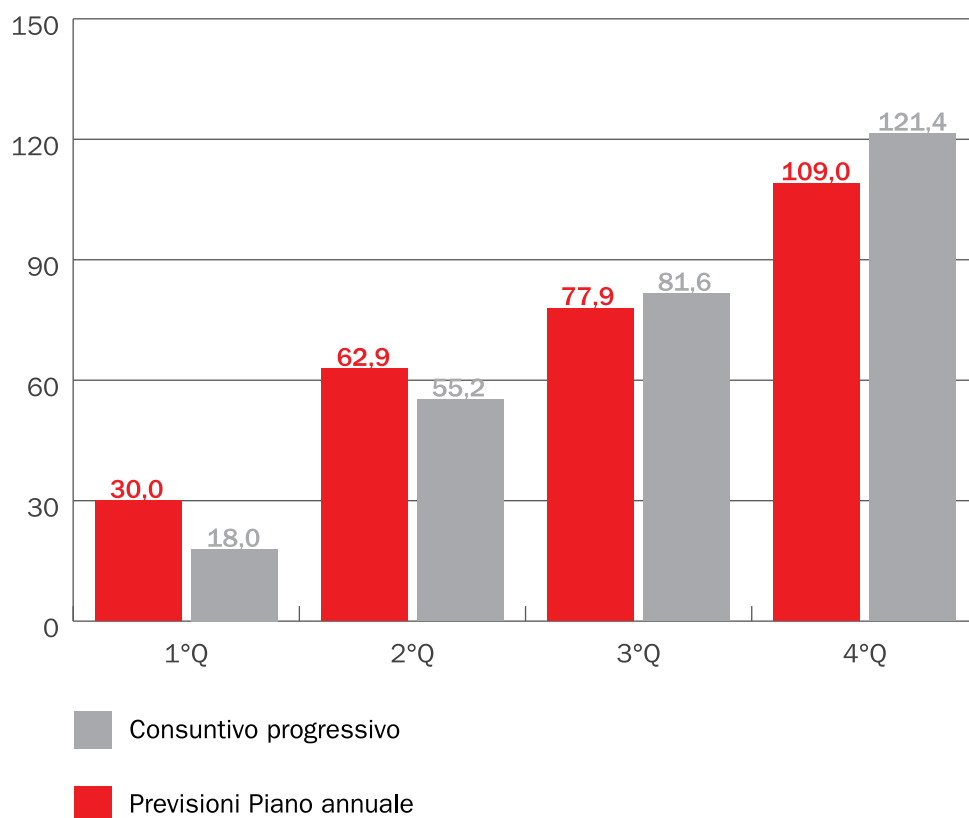


Figura 1 - Ripartizione temporale delle U.A. collegate (in migliaia)

Nella seguente tabella è riportata la ripartizione delle Unità Abitative da collegare per area territoriale (AOA), secondo le previsioni del piano annuale e la ripartizione delle stesse registrata a consuntivo 2010.

Territorio AOA	U.A previste a programma	U.A realizzate a consuntivo 2010
NO	29.453	36.886
NE	37.426	33.970
CE	23.855	27.600
SUD	18.284	22.910
ITALIA	109.000	121.366

Tabella 1 - Ripartizione delle U.A. per area territoriale

IV.3.3. Lo sviluppo della rete broadband

Il piano di sviluppo 2010 per la rete broadband, che prevedeva inizialmente 216 nuove centrali attive e 195 nuovi comuni coperti per i servizi a 7 Mbit/s e 100 nuove centrali attive e 124 nuovi comuni coperti per i servizi a 20 Mbit/s, è stato rivisitato nel mese di settembre con una riprogrammazione degli interventi in massima parte nel quarto trimestre dell'anno e un notevole incremento del numero dei comuni e delle aree di centrale da coprire nell'anno con servizi 20 Mbit/s. In particolare, per i servizi 7 Mbit/s, il piano nella versione definitiva prevedeva di coprire 150 comuni con 216 centrali attive e, per i servizi 20 Mbit/s, ipotizzava di servire 359 comuni con 423 nuove centrali attive. È importante sottolineare che un comune si considera coperto dal servizio quando la sua copertura lorda è maggiore o uguale al 70%. Con riferimento ai servizi broadband a 7 Mbit/s, nella figura 2 è riportata la ripartizione temporale progressiva per trimestri sia del numero delle nuove aree di centrale da servire, sia del numero delle nuove aree di centrale effettivamente coperte al termine dei vari trimestri; nella figura 3 è riportata la ripartizione temporale progressiva per trimestri riferita ai nuovi comuni coperti per gli stessi servizi. Nelle stesse figure è evidenziato anche il raffronto tra la ripartizione temporale del piano originario e quella del piano definitivo di settembre 2010.

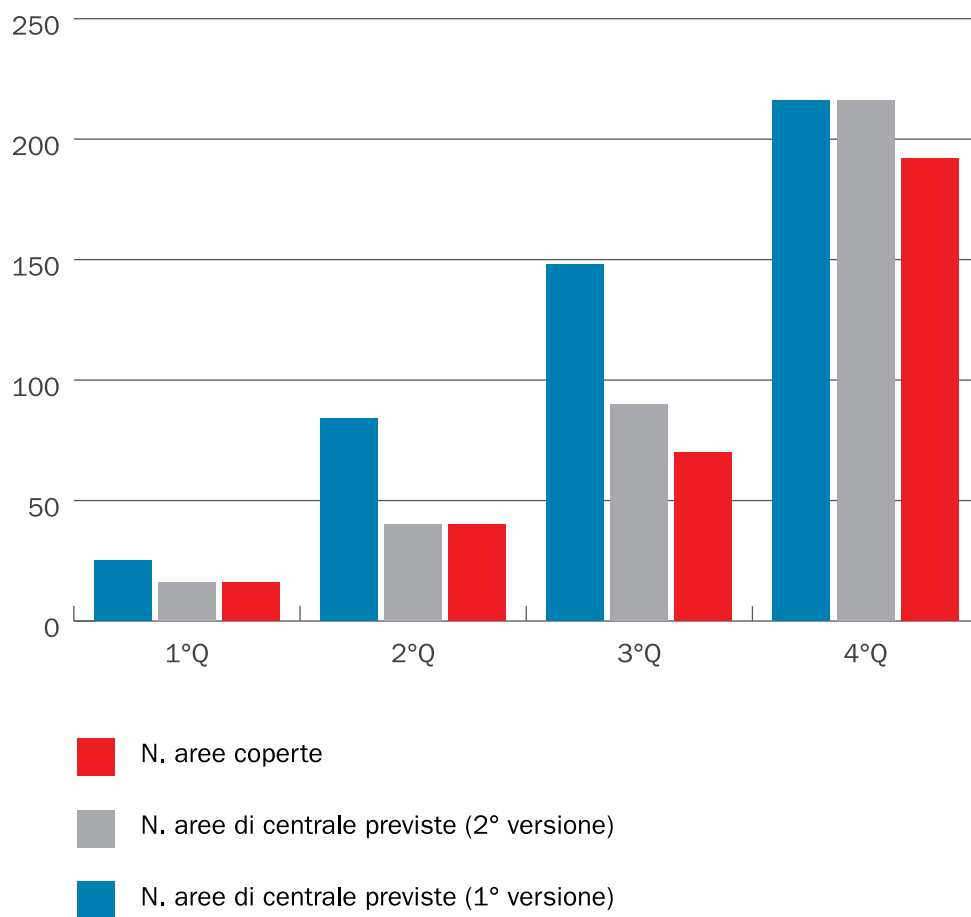


Figura 2 - Ripartizione temporale degli interventi per numero di aree di centrale coperte per servizi 7 Mbit/s

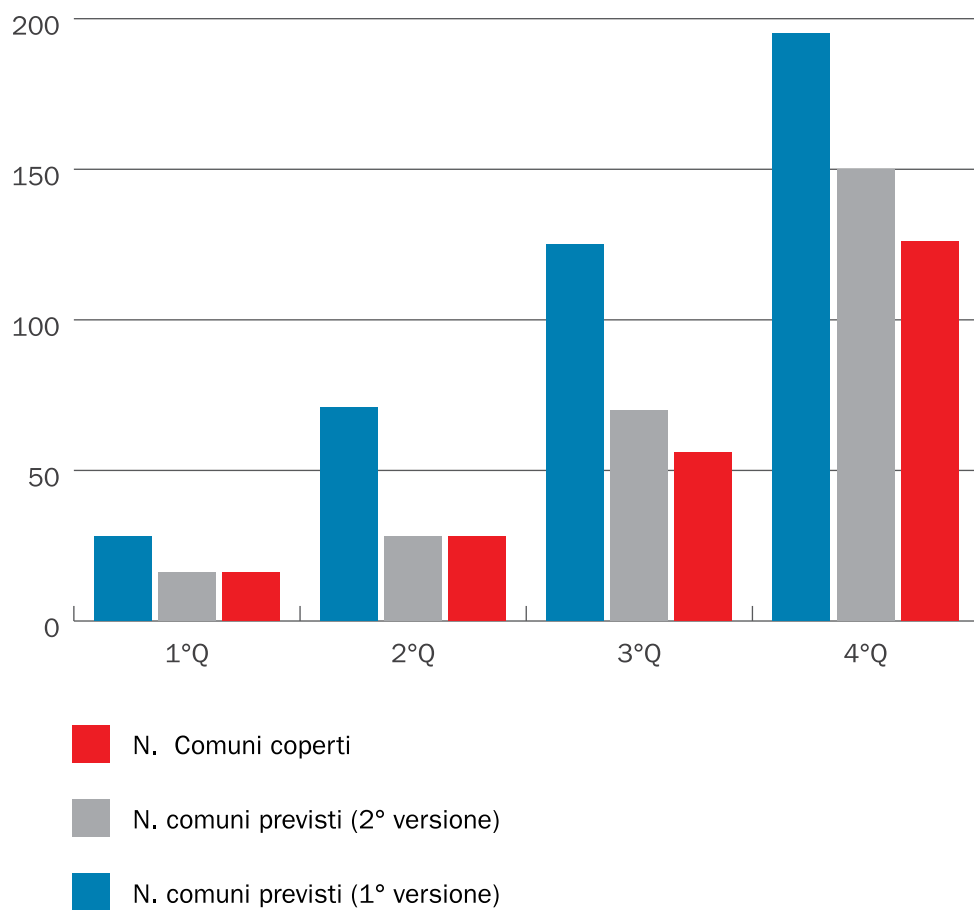


Figura 3 - Ripartizione temporale per numero di comuni coperti con servizi 7 Mbit/s

Nelle figure 4 e 5, analogamente, è riportata la ripartizione temporale progressiva per trimestri, riferita ai servizi a 20 Mbit/s.

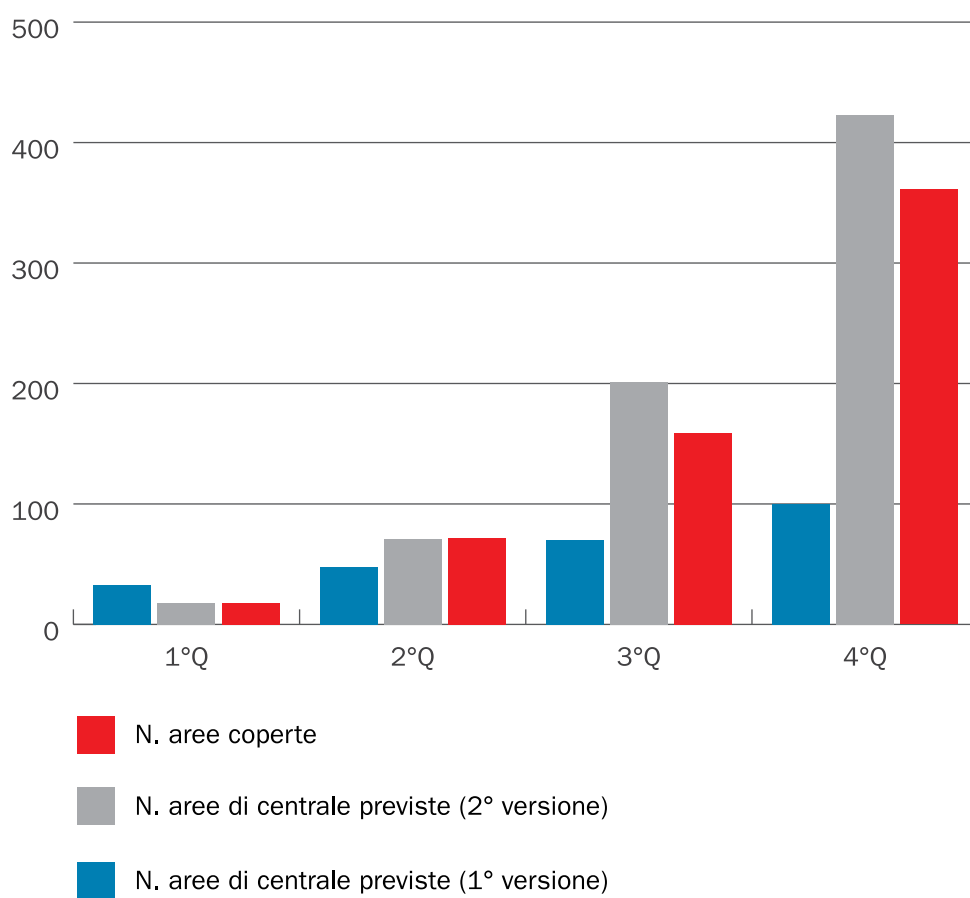


Fig. 4 - Ripartizione temporale degli interventi per numero di aree di centrale coperte per servizi 20 Mbit/s

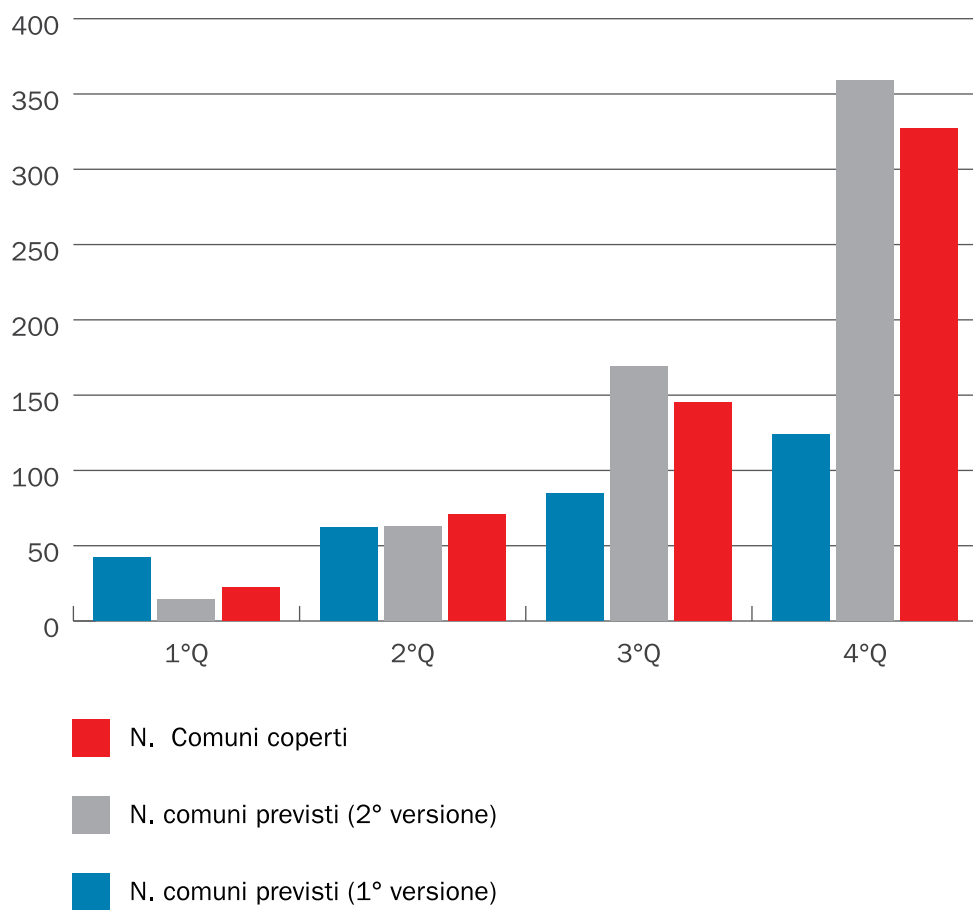


Figura 5 - Ripartizione temporale per numero di comuni coperti con servizi 20 Mbit/s

Le tabelle 2 e 3 seguenti riportano la ripartizione per aree geografiche, rispettivamente per i servizi 7 Mbit/s e 20 Mbit/s. I valori sono riferiti alla versione di piano pubblicata a settembre 2010.

Territorio AOA	N. centrali previste a programma	N. centrali coperte a consuntivo	N. comuni previsti a programma	N. comuni coperti a consuntivo
NO	12	12	11	11
NE	93	83	55	46
CE	83	65	57	40
SUD	28	32	27	29
ITALIA	216	192	150	126

Tabella 2 - Ripartizione territoriale interventi per servizi 7 Mbit/s

Territorio AOA	N. centrali previste a programma	N. centrali coperte a consuntivo	N. comuni previsti a programma	N. comuni coperti a consuntivo
NO	31	33	48	52
NE	223	202	165	164
CE	41	37	30	25
SUD	128	89	116	86
ITALIA	423	361	359	327

Tabella 3 - Ripartizione territoriale interventi per servizi 20 Mbit/s

Dai dati registrati a consuntivo si evidenzia un numero di centrali coperte inferiore a quanto pianificato sia in relazione ai servizi a 7 Mbit/s (-11%) sia per ciò che attiene i servizi a 20 Mbit/s (-15%). Lo scarto negativo rispetto agli obiettivi si riscontra anche in termini di numero di nuovi comuni coperti: -16% per i servizi 7 Mbit/s e -9% per i servizi 20 Mbit/s.

Telecom Italia ha dichiarato che lo scarto negativo è imputabile ad alcuni ritardi nella fornitura dei collegamenti in fibra ottica da parte della Società Infratel registrati nell'ultimo trimestre dell'anno. È comunque da evidenziare come i risultati ottenuti per la copertura dei servizi a 20 Mbit/s siano ampiamente superiori agli obiettivi fissati nella prima versione del Piano tecnico.

IV.3.4. Lo sviluppo della rete di nuova generazione

La rete di accesso di nuova generazione NGAN (Next Generation Access Network) prevede il dispiegamento della fibra ottica verso la sede del cliente al fine di assicurare una notevole disponibilità di banda per la trasmissione dei dati, costituendo di fatto una infrastruttura capace di sostenere lo sviluppo dei nuovi servizi IP di prossima generazione.

In base alle valutazioni tecnico-economiche elaborate nella prima fase di sviluppo della NGAN, circoscritta alle principali aree metropolitane, Telecom Italia ha scelto di utilizzare le seguenti architetture:

- FTTH (Fiber To The Home): in questo caso la fibra ottica giunge fino alla sede del cliente finale;
- FTTB (Fiber To The Building): questa architettura, utilizzata come alternativa alla FTTH laddove questa risulti di difficile applicazione, prevede che la fibra ottica giunga fino ad apparati posti all'interno o nei pressi degli edifici e che le unità immobiliari dei clienti siano raggiunte nel tratto finale utilizzando la rete in rame esistente e la tecnologia di trasmissione VDSL2;
- FTTP (Fiber To The Premises): è una configurazione di rete con fibra dedicata sino alla sede cliente utilizzata per collegare la clientela "affari" di fascia medio-alta.

Entrambe le architetture di rete FTTH e FTTB utilizzano la tecnologia Gigabit PON (GPON) con fibre condivise in configurazione "punto-multipunto" al fine di ridurre i costi. In generale, i sistemi GPON sono costituiti da una terminazione di linea (OLT: Optical Line Termination) posta in centrale e collegata alle terminazioni di rete lato cliente (dette ONU/ONT - Optical Network Unit/Optical Network Termination) tramite una rete di distribuzione ottica (ODN - Optical Distribution Network). La ODN è completamente passiva ed è costituita dalla fibra ottica e dagli splitter ottici passivi che consentono di connettere fino a 64 ONU/ONT (prossimamente il fattore di splitting passerà da 64 a 128). I sistemi GPON hanno capacità di linea pari a 2,488 Gbit/s nel verso centrale-sede cliente (downstream) e 1,244 Gbit/s nel verso sede cliente-centrale (upstream). In figura 6 è riportato lo schema architeturale per le configurazioni FTTH e FTTB.

L'architettura FTTP, data la tipologia di clientela servita, utilizza la configurazione "punto-punto" con fibra dedicata e tecnologia trasmissiva di tipo Gigabit Ethernet.

Il piano di sviluppo della rete NGAN prevede la distinzione tra Unità Immobiliari (U.I) "passed" in primaria e Unità Immobiliari "passed" in secondaria, in funzione del livello di avanzamento della realizzazione della rete in fibra. In particolare, un'Unità Immobiliare si dice "passed" in primaria quando lo sviluppo della rete ottica ha interessato solo la sezione primaria della distribuzione ossia la porzione di rete compresa tra la centrale ed il distributore ottico primario, mentre si dice "passed" in secondaria quando lo sviluppo della rete ottica ha interessato anche la sezione secondaria della distribuzione, ossia tutta la porzione di rete compresa tra la centrale ed il pozzetto antistante l'edificio.

	Consistenza 2009	Incremento 2010	Incremento 2011	Incremento 2012	Consistenza 2012
N° comuni	2	4	3	5	14
N° centrali	10	25	17	29	81
N° U.I. "passed" in primaria	199.600	320.000	370.000	410.400	1.300.000
di cui "passed" anche in secondaria	199.600	187.000	250.200	295.700	932.500

Tabella 4 - Consistenze ed incrementi delle U.I. previsti nel periodo 2009 - 2012

Il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l'anno 2010 prevedeva, nella sua versione iniziale (dicembre 2009), lo sviluppo su ulteriori 19 aree di centrale (10 nel comune di Milano, 4 nel comune di Roma e 5 in due o tre comuni da definire successivamente). Nella versione di Piano Tecnico pubblicata a giugno le nuove aree di centrale interessate ai lavori nel 2010 erano scese a 17 (10 nel comune di Milano, 4 nel comune di Roma, 2 aree da individuare nel secondo semestre e un'area di centrale non metropolitana da definire ai soli fini della sperimentazione). La revisione dei programmi per lo sviluppo della rete NGAN ha indotto Telecom Italia a pubblicare nel mese di settembre 2010 una terza edizione del "Piano Tecnico Pluriennale per lo sviluppo della Rete Fissa di Accesso", che prevedeva lo sviluppo su ulteriori 25 aree di centrale, di cui 11 nel comune di Milano, 8 nel comune di Roma, 2 nel comune di Catania, 2 nel comune di Torino, una nel comune di Bari e un'ulteriore area di centrale non metropolitana da individuare per i soli fini di sperimentazione tecnica.

Nella figura 7 è riportata la ripartizione temporale progressiva, per trimestri, sia delle Unità Immobiliari "passed" in secondaria previste a programma sia delle Unità Immobiliari "passed" in secondaria effettivamente collegate a consuntivo nel periodo che va da inizio anno al termine dei vari trimestri del 2010. Nella stessa figura è evidenziato anche il raffronto tra la ripartizione temporale del piano originario di dicembre 2009 e quella definitiva riportata nella versione di piano di settembre 2010.

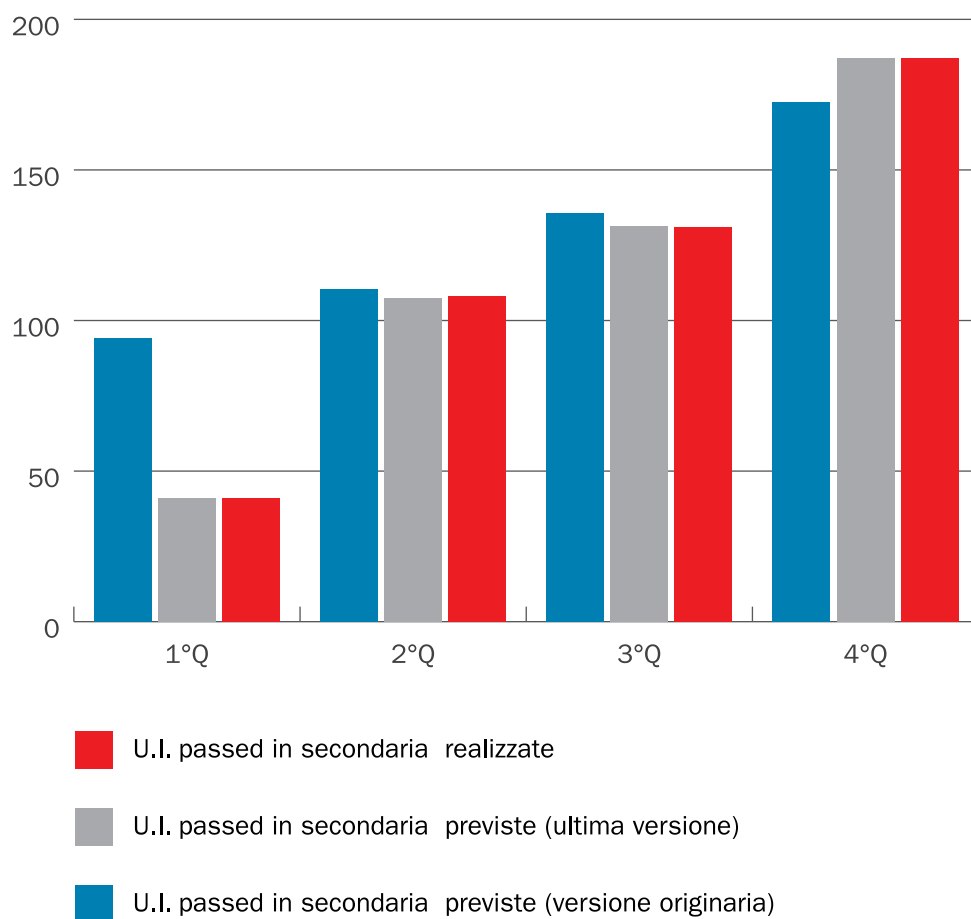


Figura 7 - Ripartizione temporale delle U.I. "passed" in secondaria (in migliaia)

Nella seguente tabella è riassunto l'incremento previsto per il 2010 in termini di numero di comuni, aree di centrale, Unità Immobiliari "passed" ed il confronto con quanto effettivamente realizzato a consuntivo al 31 dicembre 2010.

	Consistenza 2009	Incremento 2010 previsto	Incremento 2010 Consuntivo al 31 dic. 2010	Consistenza prevista al 31 dic. 2010	Consistenza a consuntivo al 31 dic. 2010
N° comuni	2	4	3	6	5
N° centrali pianificate	10	25	22	35	32
N° U.I. "passed" in primaria	199.600	320.000	320.383	519.600	519.983
di cui "passed" anche in secondaria	199.600	187.000	187.039	386.600	386.639

Tabella 5 - Riepilogo interventi 2010

Nella tabella 6 è riportata la ripartizione delle Unità Immobiliari per area di intervento

Comune	Incremento U.I "passed" in primaria previsti	Incremento U.I "passed" in primaria Consuntivati al 31 dic.2010	Incremento U.I "passed" in secondaria previsti	Incremento U.I "passed" in secondaria Consuntivati al 31 dic.2010
MILANO	156.520	181.290	139.000	126.403
ROMA	125.540	100.047	46.500	47.816
CATANIA	32.240	38.796	1.500	12.820
TORINO	2.000	250	0	0
BARI	1.000	0	0	0
L'AQUILA	0	0	0	0
AdC per sperimentazione tecnica	2.700	0	0	0
Totale	320.000	320.383	187.000	187.039

Tabella 6 - Ripartizione U.I. "passed" per area di intervento.

I risultati delle realizzazioni effettuate nel 2010 evidenziano una corrispondenza con gli obiettivi fissati a livello nazionale in termini sia di Unità Immobiliari “passed” in primaria che di Unità Immobiliari “passed” in secondaria. Per quanto riguarda la ripartizione geografica degli interventi realizzati, occorre notare alcune differenze rispetto al programma annuale che consistono essenzialmente nel mancato avvio degli sviluppi di rete su Bari e in un notevole ridimensionamento delle Unità Immobiliari “passed” in primaria sull’area di Torino, compensato da un marcato incremento delle stesse Unità Immobiliari sull’area di Catania.

ALLEGATO TECNICO V

La qualità della Rete di Accesso

V.1. Introduzione

Gli obiettivi qualitativi che Telecom Italia si prefigge di conseguire con l’elaborazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, sono sostanzialmente riconducibili a due ambiti:

- assicurare la pronta disponibilità della rete, ove si sviluppa la domanda commerciale dei clienti Retail e/o Wholesale, rimuovendo le temporanee cause di saturazione della rete;
- assicurare la continuità del servizio per i clienti già attivi rimuovendo le cause di più elevato tasso di guasto, intervenendo sulle parti di rete più critiche ed agendo, talvolta, in via preventiva.

Al fine di realizzare tali obiettivi, sono stati individuati, per il 2010, alcuni piani di azione che hanno interessato sia i processi di *delivery* sia i processi di *assurance*. In particolare, per quanto riguarda questi ultimi progetti posti in essere per garantire la continuità del servizio hanno riguardato la risoluzione delle criticità ricorrenti sulle singole linee di accesso (Progetto “On-Going”) e le azioni di manutenzione preventiva sugli elementi di rete principali, con particolare riferimento agli armadi ripartilinea ed i pali. Nell’ambito dei processi di *delivery* sono stati sviluppati un piano di interventi di desaturazione della rete fissa d’accesso, che prevedeva l’abbattimento del numero delle richieste di servizio non soddisfatte per mancanza di coppie in rame disponibili in rete d’accesso (c.d. negativi rete), e un piano per l’adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale, volto a far diminuire il numero delle centrali chiuse alla commercializzazione dei servizi bitstream a causa della saturazione della capacità della banda di “backhauling” (per un’approfondita trattazione di quest’ultimo argomento si rimanda all’Allegato tecnico IV.2: “i servizi bitstream e la saturazione dell’accesso”).

V.2. Processo di Assurance

Progetto di bonifica "On-Going"

Il progetto si è focalizzato sui guasti ripetuti delle linee di accesso dei singoli clienti che hanno richiesto un intervento tecnico, con l'obiettivo di sistemare definitivamente gli elementi di rete critici, ovvero di eseguire interventi di bonifica durante l'esecuzione di quelli ordinari di riparazione.

Obiettivo del progetto era quello di migliorare la qualità percepita dal cliente sull'assistenza offerta e, contestualmente, contenere gli interventi ripetuti sullo stesso impianto mettendo in atto azioni di bonifica mirate a risolvere definitivamente il disservizio. Per l'operatività del progetto è stato sviluppato un portale web chiamato "Bonifica On-Going", dove sono gestiti tutti i casi di guasti ripetuti.

Nel corso del 2010 è stata inserita, all'interno del progetto, l'analisi dei guasti della rete di telefonia mobile, mirando alla bonifica dei portanti con flussi a 2 Mbit/s. Tale bonifica ha consentito di eliminare le microinterruzioni sulle linee che potenzialmente potevano determinare anche cadute di conversazione, con beneficio diretto sulla qualità percepita dal cliente.

Il programma per il 2010 prevedeva un impegno tecnico di 26.600 linee da bonificare (25.600 schede Retail + 1.000 schede OLO) secondo la ripartizione territoriale riportata nella seguente tabella nella quale sono anche evidenziati il numero di collegamenti effettivamente bonificati al 31 dicembre 2010. Si nota che i risultati registrati a consuntivo sono positivi e superiori agli obiettivi definiti dai piani tecnici, sia a livello nazionale sia a livello territoriale.

Territorio AOA	Ripartizione % prevista a piano	Collegamenti da bonificare programmati	Collegamenti bonificati a consuntivo	Ripartizione % a consuntivo
NO	18 %	5.000	5.584	18,1%
NE	19%	4.800	6.239	20,3%
CE	30%	8.000	8.116	26,4%
SUD	33%	8.800	10.808	35,2%
ITALIA	100%	26.600	30.747	100%

Tabella 1 - Collegamenti bonificati

Nella figura 1 è riportata la ripartizione temporale progressiva, per trimestri, sia degli interventi previsti a programma sia degli interventi effettivamente consuntivati nei vari trimestri. Il piano temporale originario ha subito delle modifiche del tutto marginali che sono state evidenziate con la pubblicazione da parte di Telecom Italia di due nuove versioni del documento "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso", a luglio e a settembre 2010. Nella figura 1 è evidenziato anche il raffronto tra la ripartizione temporale del piano originario e quella definitiva riportata nelle due versioni di piano di luglio e di settembre 2010.

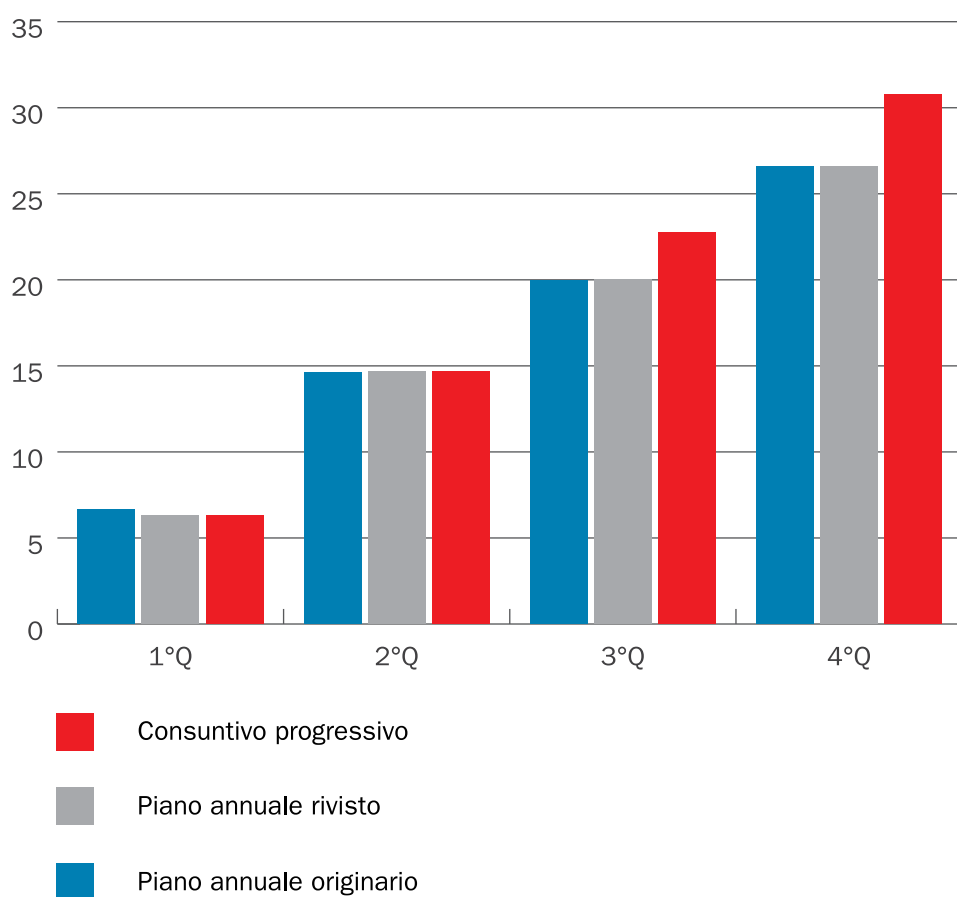


Figura 1 - Ripartizione temporale degli interventi (in migliaia)

Il progetto "On-Going" agisce direttamente sulla qualità percepita dal cliente relativamente all'assistenza tecnica offerta, contenendo gli interventi ripetuti sullo stesso impianto e contribuendo quindi al recupero percentuale sul Tasso di Guasto della rete di accesso. La seguente tabella mostra il recupero percentuale sul Tasso di Guasto previsto a programma per area territoriale.

Territorio AOA	Recupero TdG previsto a piano
NO	0,1%
NE	0,1%
CE	0,2%
SUD	0,2%
Totale Italia	0,2%

Tabella 2 - Benefici attesi

Progetto Armadi Ripartilinea

Sul territorio nazionale sono stati installati nel corso degli anni circa 150.000 Armadi Ripartilinea (RL). Tali armadi costituiscono, di fatto, un punto di sezionamento del collegamento tra il permutatore della centrale telefonica e l'abitazione del cliente e contengono al loro interno le terminazioni di rete entranti (terminazione di rete primaria) e uscenti (terminazioni di rete secondaria); un collegamento elettrico consente di stabilire la continuità tra la rete primaria e la rete secondaria (permuta in armadio ripartilinea). La manutenzione degli Armadi Ripartilinea si è sviluppata su tre direttrici: verifica annuale di tutti gli impianti (attività di revisione ciclica), bonifica delle parti degradate e miglioramento delle strutture meccaniche.

L'attività di revisione ciclica annuale è stata pianificata dalle strutture di governo ed attuata dalle funzioni operative che avevano l'obiettivo di rispettare i programmi assegnati. L'attività di revisione ciclica consiste nella verifica della rispondenza dell'impianto alla normativa di Telecom Italia vigente, comprendendo il controllo dello stato dell'infrastruttura meccanica (in particolare sportelli, cerniere, serrature) ed eventuali criticità relative ai collegamenti elettrici. A seguito di ogni sopralluogo viene compilato, per ogni armadio revisionato, un rapporto dove vengono indicati l'esito della verifica ed eventuali criticità riscontrate.

L'attività di bonifica viene attuata sulla base delle risultanze derivanti dall'attività di revisione ciclica. Infatti a partire dalle risultanze contenute nei citati rapporti, i centri di lavoro di Open Access definiscono l'operatività dei tecnici indicando le attività da svolgere.

Le attività di miglioramento e di sviluppo delle infrastrutture sono finalizzate a migliorare gli standard di affidabilità e sicurezza, introducendo nuovi elementi meccanici in sostituzione totale o parziale di quelli esistenti.

In particolare, per gli armadi di generazione meno recente, anche nel 2010 è proseguita l'attività di sostituzione dei quattro sportelli in resina con un unico nuovo sportello in acciaio che fornisce maggiori garanzie di protezione e sicurezza (c.d. "attività di upgrade monosportelli"). Nei casi in cui è stato reputato necessario, si è provveduto alla sostituzione dell'intero involucro esterno all'armadio (c.d. "attività di upgrade intero involucro").

Nelle figure 2, 3, 4 e 5 è riportata la ripartizione temporale progressiva, per trimestri, sia degli interventi previsti a programma sia degli interventi effettivamente consuntivati al termine dei vari trimestri, rispettivamente per l'attività di revisione ciclica, per l'attività di bonifica, per l'attività di upgrade monosportello e per le attività di upgrade intero involucro. Il piano temporale originario ha subito delle modifiche che sono state evidenziate con la pubblicazione da parte di Telecom Italia di due nuove versioni del documento "Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso" a luglio e a settembre 2010. Nella figure 2, 3, 4 e 5 è evidenziato anche il raffronto tra la ripartizione temporale del piano originario e quella definitiva riportata nella versione di Piano di settembre 2010. Per tutte le attività si registrano risultati a consuntivo di fine anno in linea con Piani tecnici ad eccezione delle attività di bonifica per le quali si nota un lieve calo rispetto all'obiettivo (-12%), dovuto al fatto che il numero reale di armadi da bonificare nel quarto trimestre è risultato inferiore al previsto grazie ai risultati positivi, superiori alle aspettative, prodotti dall'introduzione del monosportello.

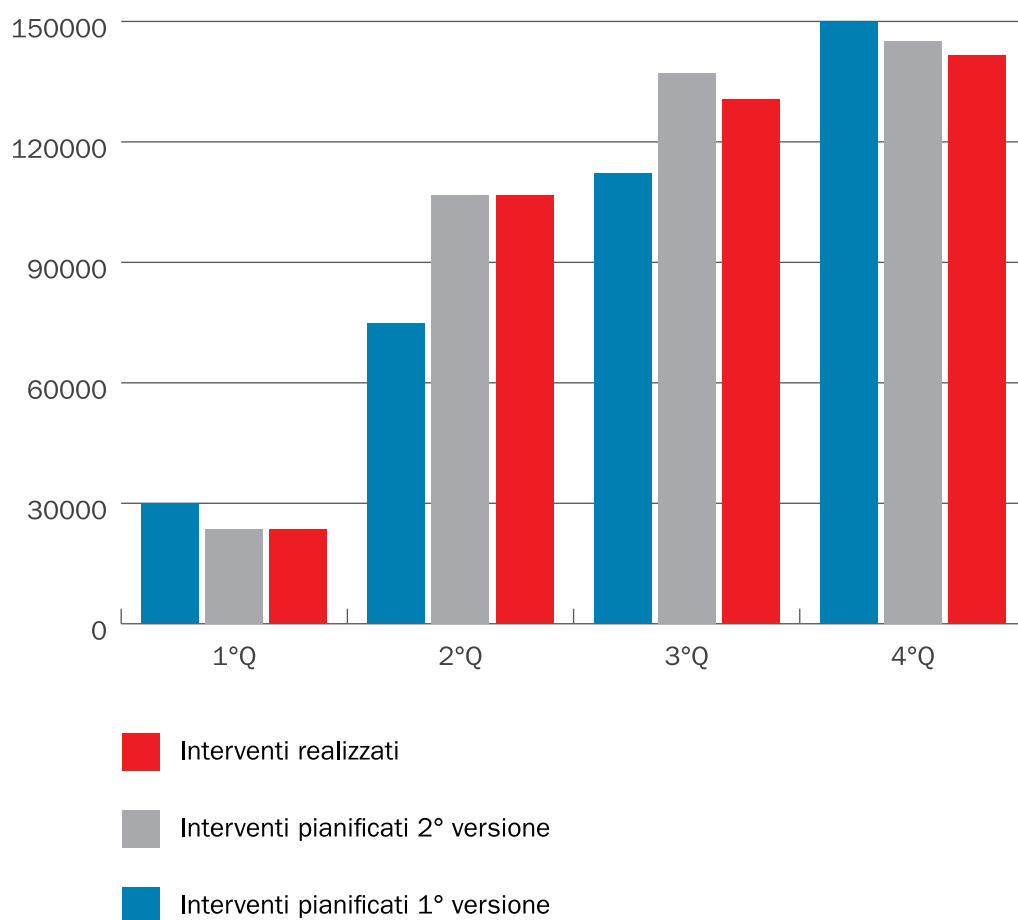


Figura 2 - Ripartizione temporale degli interventi per revisione ciclica

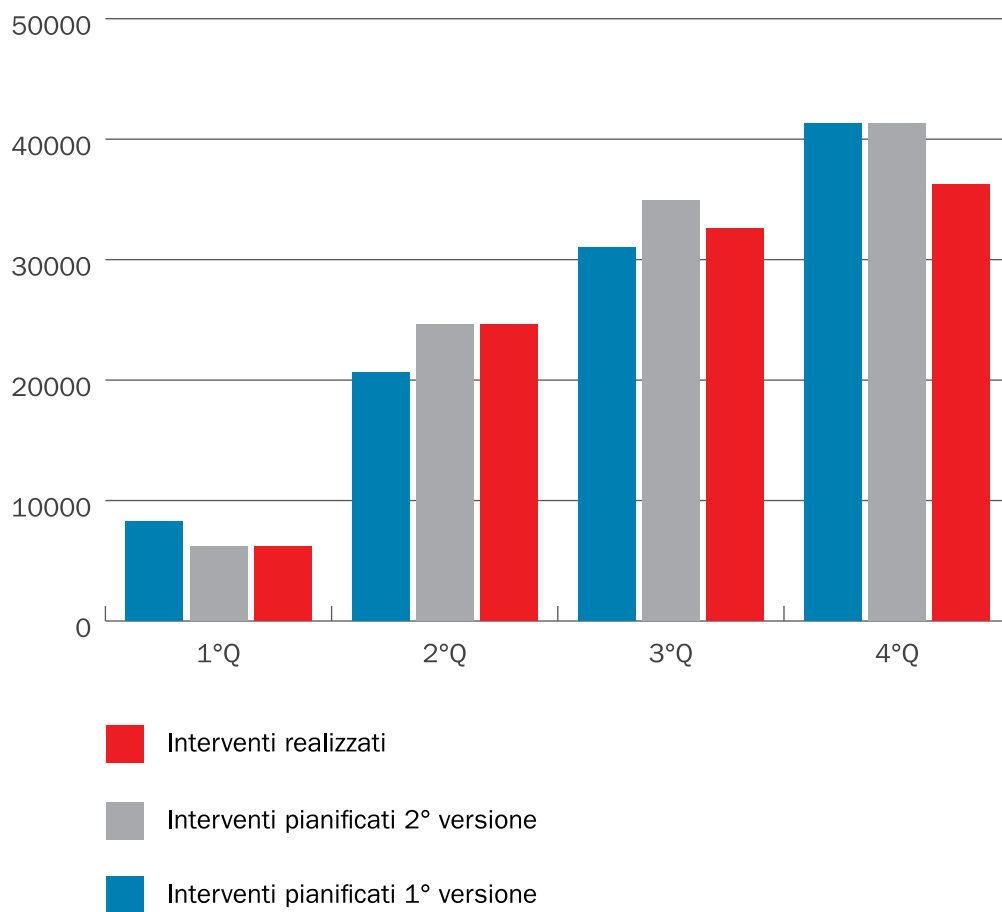


Figura 3 - Ripartizione temporale degli interventi per attività di bonifica

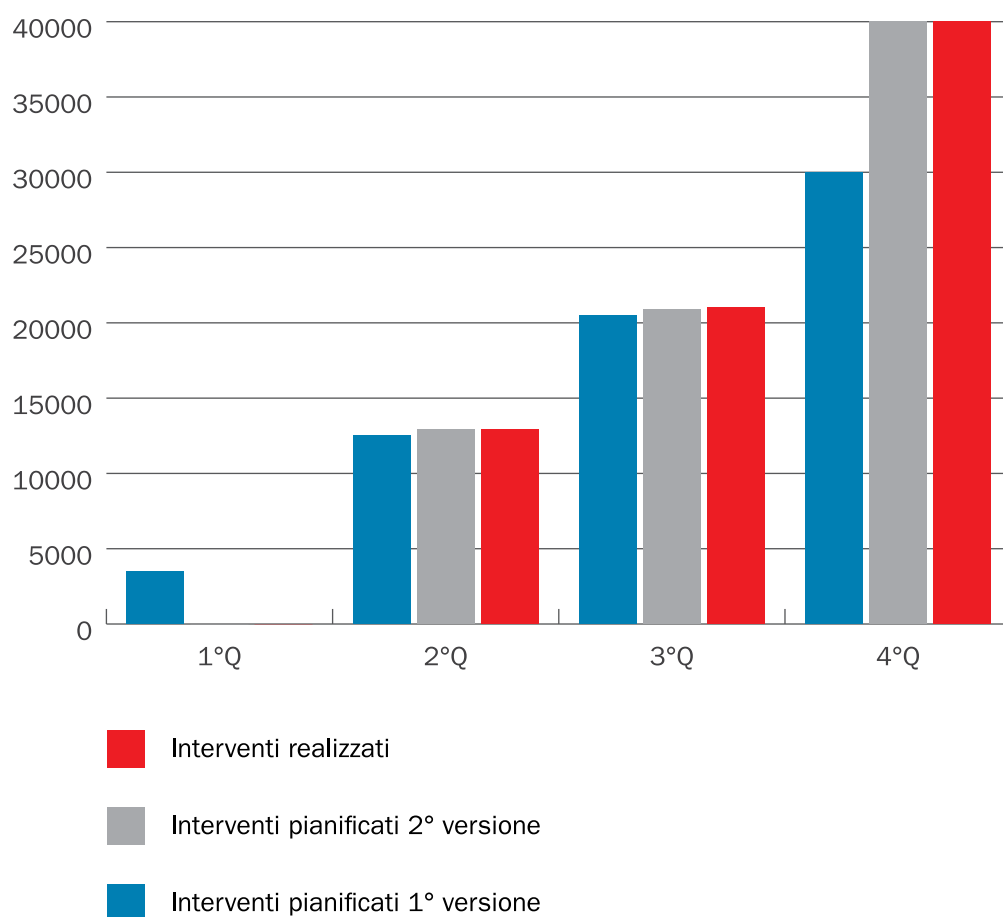


Figura 4 - Ripartizione temporale degli interventi per attività di upgrade monosportello

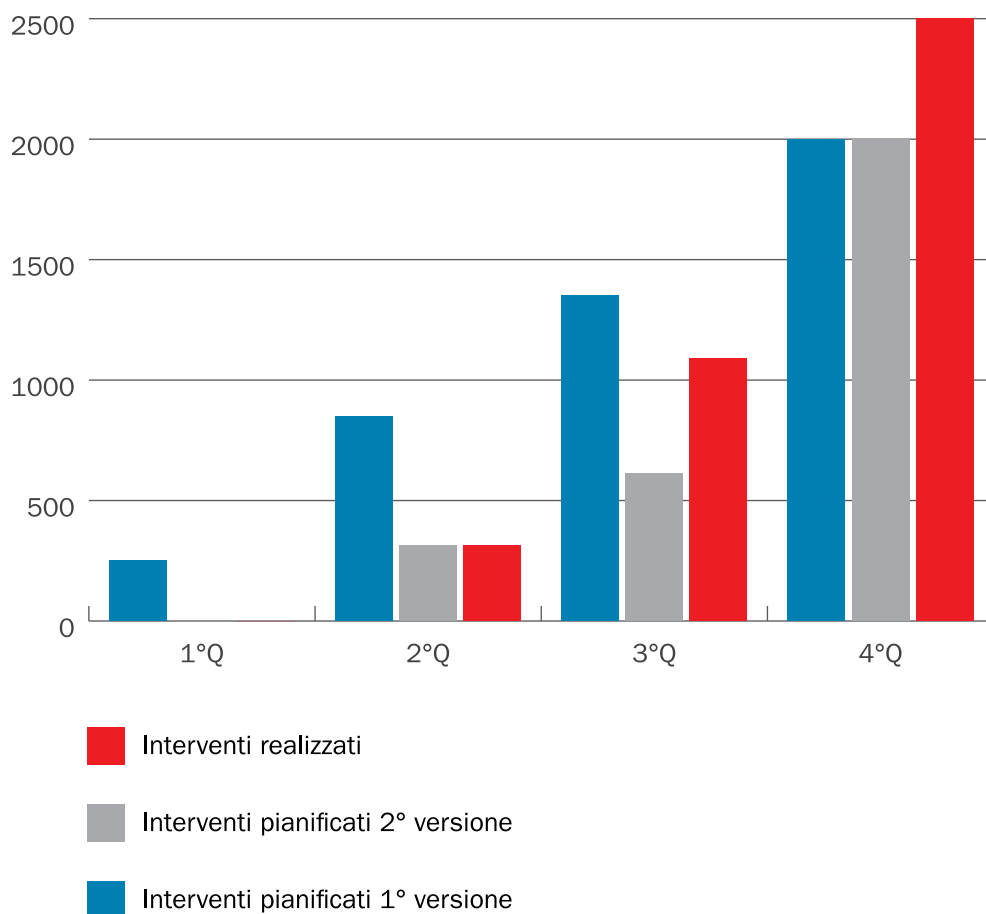


Figura 5 - Ripartizione temporale degli interventi per attività di *upgrade* intero involucro

Progetto Sostituzione Pali

Una quota rilevante della consistenza degli impianti in cavo (siano essi portanti in rame che in fibra ottica) utilizza le palificazioni quale sede di posa. Nel corso del 2010 è stato realizzato un programma di sostituzione pali, attivando i necessari interventi di mantenimento delle sedi di posa dei cavi aerei con l'obiettivo di garantire la stabilità delle palificazioni e la continuità del servizio, evitando che situazioni di degrado in singoli punti possano compromettere l'equilibrio statico di intere tratte. È stato inoltre realizzato un piano di manutenzione preventiva ciclica delle palificazioni, coerente con la consistenza in esercizio di tali impianti.

Il Programma 2010 prevedeva la revisione ciclica di 1.600.000 pali e la sostituzione di 120.000. Le figure 6 e 7 mostrano la ripartizione trimestrale degli interventi previsti a programma e la consuntivazione, sempre su base trimestrale, degli interventi realizzati rispettivamente per le sostituzioni e per l'attività di revisione ciclica.

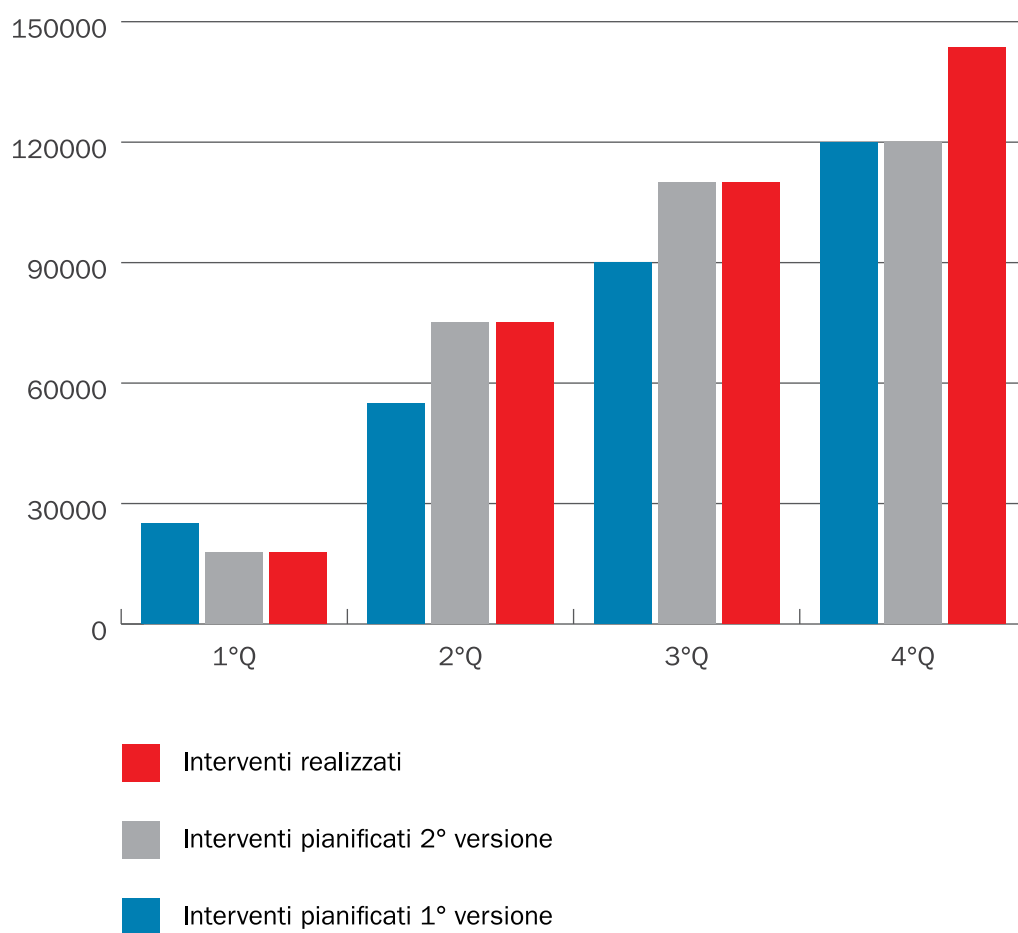


Figura 6 - Ripartizione temporale degli interventi per le attività di sostituzione dei pali

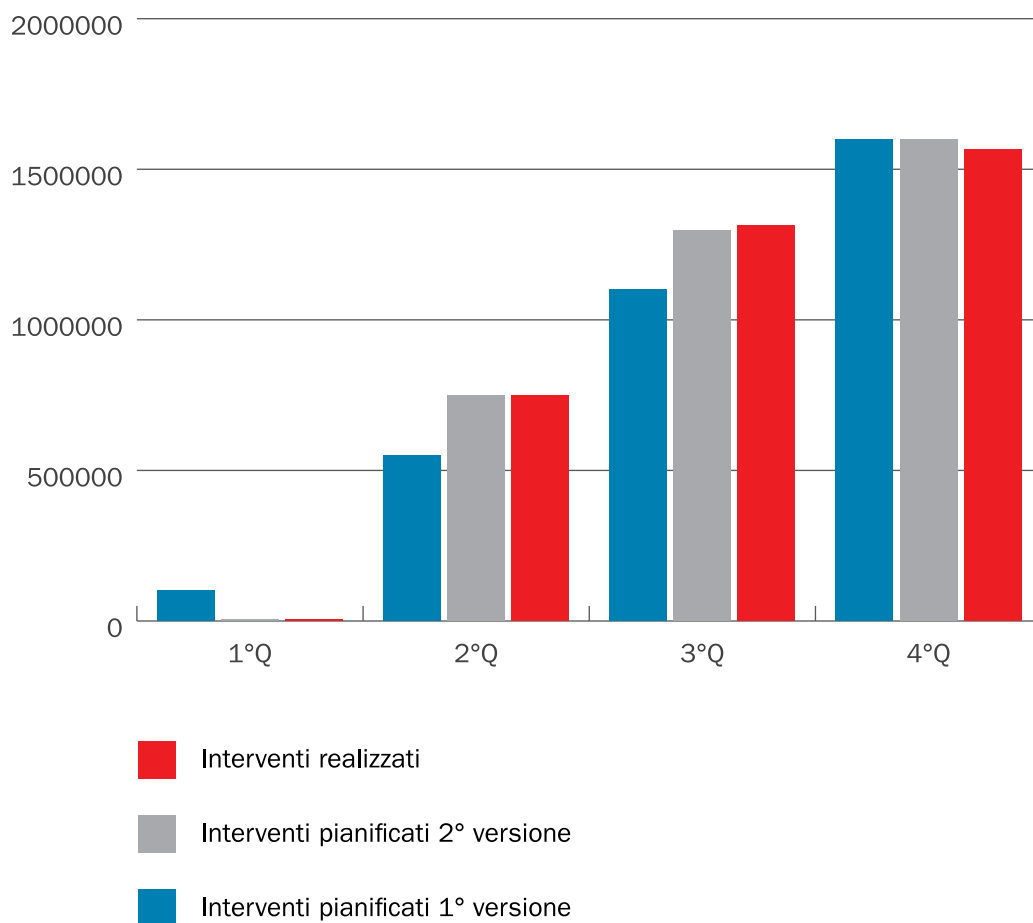


Figura 7 - Ripartizione temporale degli interventi per le attività di manutenzione preventiva dei pali

V.3. Processo di Delivery

Interventi di desaturazione della rete fissa di accesso a livello locale

L'attività di gestione delle richieste di servizio (RTG, ISDN, ADSL, Flussi trasmissivi) che non possono essere evase a causa della mancanza di coppie in rame disponibili in rete di accesso, viene svolta in maniera continua nel tempo da parte delle preposte strutture di Open Access. La carenza di coppie in rame di rete è essenzialmente dovuta a due cause: i) rete da sviluppare in quanto al momento non presente (caso tipico di nuove edificazioni); ii) oppure rete presente, ma satura. L'iter normale prevede che la richiesta di servizio, verificato che non possa essere evasa per carenza di rete di distribuzione, venga inviata alle strutture territoriali che predispongono un

progetto di sviluppo, realizzato a sua volta da imprese qualificate. Terminata tale attività, si procede all'attivazione dell'impianto richiesto.

Anche per il 2010 è stata posta particolare attenzione sui seguenti indicatori:

- tempo medio di giacenza in mesi equivalenti;
- numero dei negativi rete risolti;
- percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza superiore od uguale ad 80 giorni.

Per il tempo medio di giacenza, in considerazione del fatto che si prevedeva di dover gestire anche i negativi rete degli OLO, era stato confermato l'obiettivo del 2009. Infatti anche per il 2010 ci si era prefissati di mantenere il tempo medio di giacenza al di sotto dei 2,5 mesi equivalenti. Il grafico di figura 8, che rappresenta l'andamento registrato nel tempo per questo parametro, dimostra che i valori si sono mantenuti significativamente al di sotto dell'obiettivo di 2,5 mesi equivalenti per tutto il corso dell'anno, per attestarsi a 1,5 mesi equivalenti al 31 dicembre 2010 (-40% rispetto all'obiettivo).

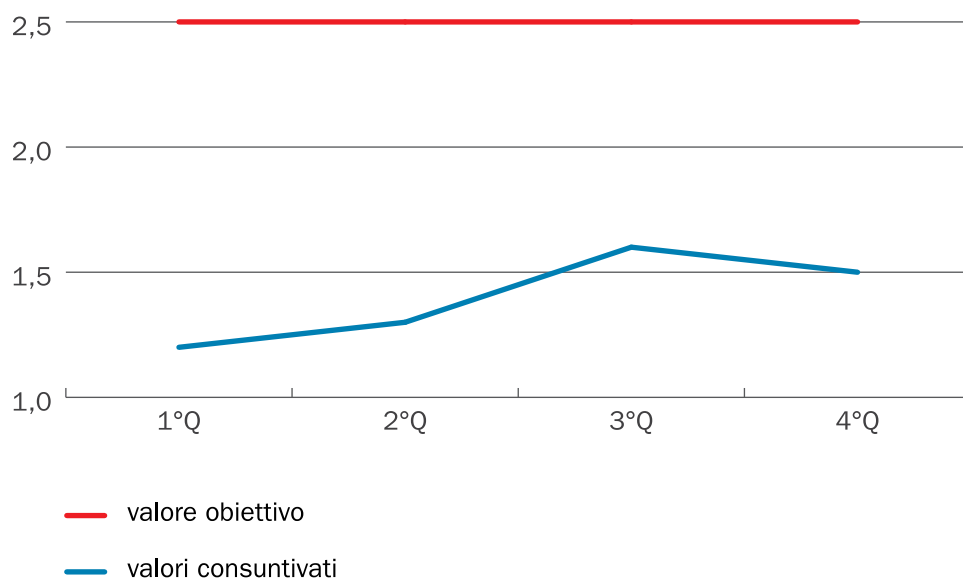


Figura 8 - Tempo medio di giacenza (mesi equivalenti)

La seguente tabella mostra che i valori del parametro consuntivati al 31 dicembre 2010 si sono mantenuti ampiamente al di sotto dei valori posti come obiettivo in tutte le aree territoriali.

Territorio AOA	Tempo medio di giacenza Obiettivo	Tempo medio di giacenza Consuntivo al 31 dic. 2010
NO	≤ 2,5	1,4
NE	≤ 2,5	1,5
CE	≤ 2,5	1,6
SUD	≤ 2,5	1,5
Italia	≤ 2,5	1,5

Tabella 3 - Tempo medio di giacenza per area geografica

Anche per la percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza superiore ad 80 giorni sono stati confermati per il 2010 i valori obiettivo fissati per il 2009. In particolare, è stato richiesto che i negativi rete che risultano giacenti da un periodo di tempo superiore ad 80 giorni rappresentino meno del 40 % della consistenza totale. Il grafico di figura 9, che rappresenta l'andamento registrato nel tempo per questo parametro, dimostra che i valori si sono mantenuti significativamente al di sotto dell'obiettivo del 40% per tutto il corso dell'anno, per attestarsi al 14,7 % al 31 dicembre 2010 (-25,3% rispetto all'obiettivo).

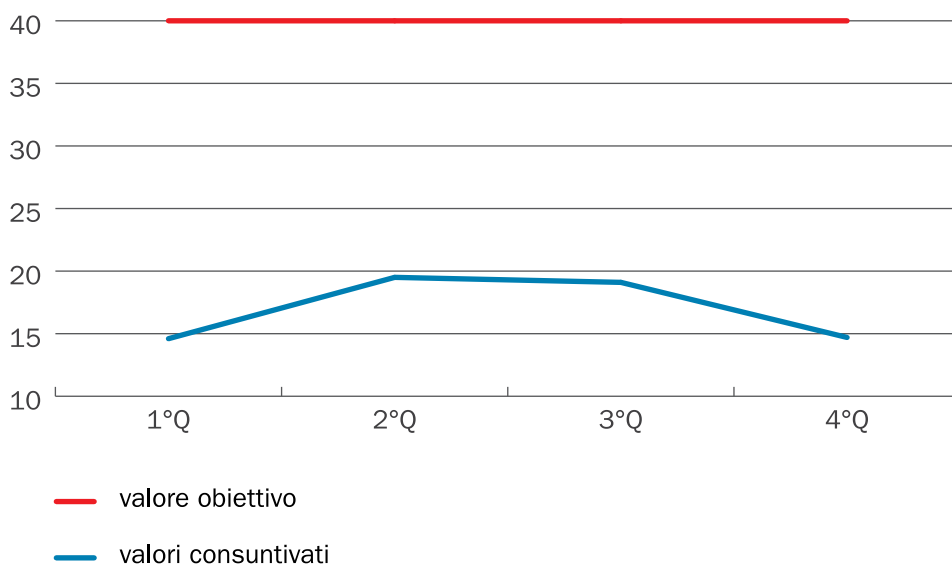


Figura 9 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg

La seguente tabella mostra che anche i valori consuntivati al 31 dicembre 2010, per questo parametro, si sono mantenuti ad un livello largamente inferiore a quelli posti come obiettivo in tutte le aree territoriali.

Territorio AOA	Percentuale negativi rete con tempo di giacenza > 80gg obiettivo	Percentuale negativi rete con tempo di giacenza >80gg Consuntivo al 31 dic. 2010
NO	< 40%	7,1%
NE	< 40%	18,8%
CE	< 40%	11,9%
SUD	< 40%	20,5%
Italia	< 40%	14,7%

Tabella 4 - Percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza > 80 gg. per area geografica

Nella figura 10 è riportata la ripartizione temporale progressiva, per trimestri, del numero di negativi rete che si prevedeva di risolvere in base al programma annuale sia il numero di negativi rete effettivamente risolti da inizio anno allo scadere dei vari trimestri. Il piano temporale originario ha subito delle modifiche del tutto marginali che sono state evidenziate con la pubblicazione da parte di Telecom Italia di due nuove versioni del documento “Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso”, a luglio e a settembre 2010. Nella figura 10 è evidenziato anche il raffronto tra la ripartizione temporale del piano originario e quella definitiva riportata nelle due versioni di piano di luglio e di settembre 2010. Si evidenzia che, nonostante un lieve calo rispetto a quanto previsto del numero dei negativi rete risolti al 3° e 4° trimestre, ascrivibile ad una marcata diminuzione della domanda registrata nella seconda parte dell’anno, i risultati sono sostanzialmente in linea con gli obiettivi prefissati.

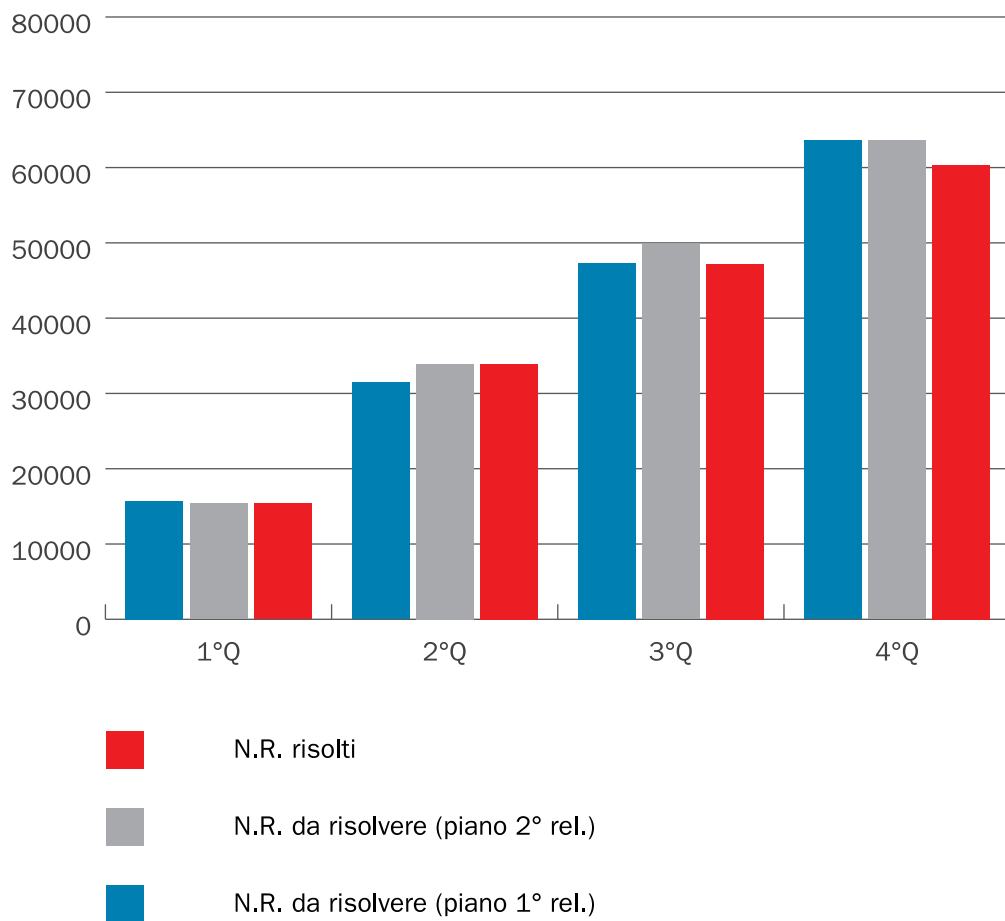


Figura 10 - Numero di negativi rete risolti

La seguente tabella riporta la ripartizione geografica per area territoriale (AOA) del numero di negativi rete risolti nel 2010.

Territorio AOA	Ripartizione del numero di negativi rete da risolvere in base ai Piani tecnici 2010	Ripartizione del numero di negativi rete effettivamente risolti nel 2010
NO	17.450	14.256
NE	19.240	16.381
CE	16.370	16.507
SUD	10.540	13.165
Italia	63.600	60.309

Tabella 5 - Ripartizione per area geografica dei negativi rete risolti

V.4. I criteri di controllo di qualità adottati dall'Organo di vigilanza

L'Organo di vigilanza ha richiesto ad Open Access, anche per il 2010, l'adozione di una reportistica di monitoraggio sullo stato della rete, basata sulla verifica delle azioni compiute a livello di centrale di commutazione. Quale riferimento per il controllo della qualità della rete è stato confermato l'indicatore sintetico che permette di apprezzare l'andamento del numero di aree di centrale che, su base trimestrale, non raggiungono l'obiettivo del Tasso di Guasto programmato per l'anno in corso. L'evoluzione di questo indicatore consente di effettuare un monitoraggio costante in grado di fornire una visione articolata dello stato della rete. Tale analisi può essere condotta sia con riferimento al tasso di guasto della fonia che a quello dell'ADSL. Il Tasso di Guasto programmato per il 2010 era stato fissato al 12,9% per i servizi RTG (-0,5% rispetto all'obiettivo 2009) e al 20% per i servizi ADSL (-5% rispetto all'obiettivo 2009).

A seguito dei dati e delle informazioni fornite da Open Access, l'Organo di vigilanza ha, quindi, potuto effettuare numerose analisi, spingendo l'osservazione fino a livello territoriale provinciale e realizzando un osservatorio sulla qualità della rete.

La tabella 6 riporta i dati relativi alle centrali che superano l'obiettivo di tasso di guasto 2010 per quanto riguarda i servizi di fonia (tasso obiettivo 2010: 12,9%) e pone in evidenza il confronto con i corrispondenti dati relativi al 2009 sia a livello nazionale sia a livello territoriale. Per un confronto omogeneo anche per il 2009 è stato assunto come riferimento il tasso di guasto posto come obiettivo per il 2010 (12,9%). I dati elaborati da Telecom Italia, ancora in via di consolidamento, indicano che sugli impianti di sola fonia le centrali che hanno totalizzato un numero di disservizi oltre il tasso di guasto programmato sono passate da 1.445 (valore di uscita del 2009) a 1.169 in avanzamento a dicembre 2010, con una contrazione media del 19,1%. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dal 33,6% registrato a dicembre 2009 al 26,6% consuntivato a dicembre del 2010 (-7%). Un'analisi dei dati a livello geografico mostra come permangano ancora delle differenze significative tra le diverse realtà regionali, nonostante il miglioramento dei

livelli qualitativi rispetto al 2009 riscontrato in tutte le aree territoriali. In particolare, a livello regionale, l'AOA Centro e l'AOA Sud presentano le percentuali più alte di clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato per la fonia (rispettivamente il 34,2% e il 60,8%), mentre l'AOA Nord Est e l'AOA Nord Ovest si attestano nettamente al di sotto del 10%.

AOA	N° centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2010	N° centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2009	Differenza % su numero centrali 2010 - 2009	% utenza attestata a centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2010	% utenza attestata a centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2009	Variazione % utenza attestata a centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2010 - 2009
NO	84	170	-50,6%	5,9%	13,8%	-7,9%
NE	125	131	-4,6%	7,6%	7,7%	-0,1%
CE	389	503	-22,7%	34,2%	49,5%	-15,3%
SUD	571	641	-10,9%	60,8%	66,2%	-5,4%
ITALIA	1.169	1.445	-19,1%	26,6%	33,6%	-7,0%

Tabella 6 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi fonia

Il miglioramento rispetto ai livelli qualitativi del 2009 è stato più incisivo sugli impianti dotati anche di installazioni ADSL (vedi tabella 7). Da 182 impianti oltre il tasso programmato del 2009, si è passati ai 44 registrati a dicembre 2010, con una riduzione di quasi il 76%. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dal 2,7% registrato a dicembre 2009 allo 0,44% consuntivato a dicembre del 2010 (-2,31%). La situazione si presenta con buoni livelli qualitativi in tutti i territori che evidenziano tutti percentuali di utenza attestata a centrali che superano il tasso di guasto obiettivo inferiori all'1,5%.

AOA	N° centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2010	N° centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2009	Differenza % su numero centrali 2010 - 2009	% utenza attestata a centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2010	% utenza attestata a centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2009	Variazione % utenza attestata a centrali fuori obiettivo tasso di guasto 2010 - 2009
NO	2	30	-93,3%	0,05%	1,8%	-1,79%
NE	1	7	-85,7%	0,03%	0,2%	-0,17%
CE	11	71	-84,5%	0,46%	4,5%	-4,03%
SUD	30	74	-59,5%	1,16%	4,5%	-3,30%
ITALIA	44	182	-75,8%	0,44%	2,7%	-2,31%

Tabella 7 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi ADSL

Nella figura 11 è rappresentata graficamente ed in modo qualitativo la variazione rispetto al 2009 dei tassi di guasto per i servizi fonia misurati a livello regionale, mentre in figura 12 è raffigurato, sempre in modo qualitativo, lo scostamento dei tassi di guasto regionali rispetto al valore medio nazionale per i servizi fonia registrato nel 2010. Occorre precisare che, alla data di stesura del presente documento, i dati riportati sono ancora provvisori e in via di consolidamento. Dai suddetti grafici è possibile evidenziare che, rispetto ai valori del 2009, per tutte le regioni si registra una diminuzione del tasso di guasto, ad eccezione del Veneto, della Campania e della Calabria, per le quali risulta un incremento comunque inferiore allo 0,5%. Pur tuttavia, occorre rilevare che vi sono ancora sei regioni (Toscana, Lazio, Sardegna, Campania, Calabria e Sicilia) che presentano tassi di guasto superiori al valore medio nazionale.

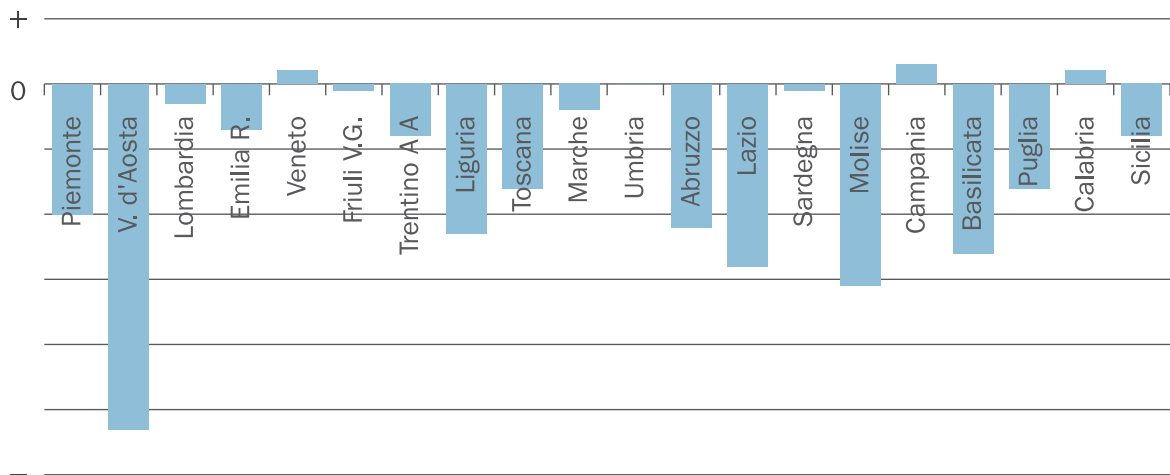


Figura 11 - Variazione dei tassi di guasto regionali rispetto al 2009

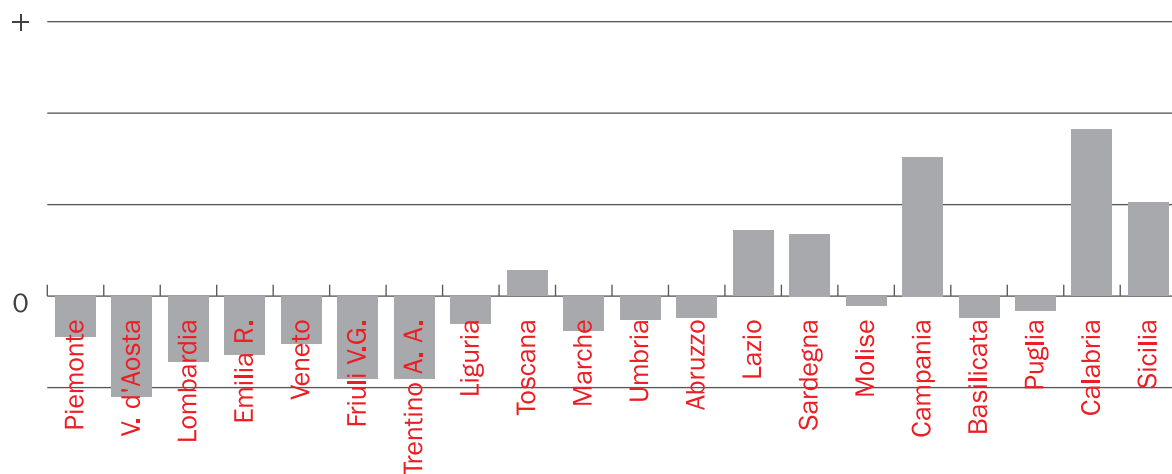


Figura 12 - Scostamento dei tassi di guasto regionali rispetto al valore medio nazionale 2010

Indice delle figure

Cap. 2

- La governance dell'Organo di vigilanza pag 11
- La governance di Telecom Italia pag 13

Cap. 4

- Flusso di gestione delle segnalazioni e dei reclami pag 29
- Segnalazioni pervenute all'Ufficio di vigilanza pag 37

Allegato Tecnico I

- Obiettivi correlati ad impegni Agcom - Confronto 2009 vs 2010 pag 84
- Confronto dei risultati delle rilevazioni condotte nel 2009 e nel 2010 pag 88

Allegato Tecnico II

- Figura 1 - Processo di delivery - macro descrizione trasmissione e verifica formale Ordinativo di Lavoro pag 91
- Figura 2 - Processo di delivery - Verifica coerenza con le condizioni di fornitura del servizio e verifica realizzabilità tecnica pag 92
- Figura 3 - Processo di delivery - Verifica realizzabilità tecnica pag 94
- Figura 4 - Copertura del Mercato pag 96
- Figura 5 - Peso dei singoli servizi pag 97
- Figura 6 - Ordinativi di Lavoro emessi nel mese pag 99
- Figura 7 - Numero medio di OL per Richiesta Elementare pag 100
- Figura 8 - Ripartizione delle Richieste Elementari per numerosità di OL pag 100
- Figura 9 - Richieste Elementari soddisfatte pag 101
- Figura 10 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO pag 102
- Figura 11 - OL reiterati in rapporto alle Richieste Elementari pag 103
- Figura 12 - Ripartizione Percentuale tra Richieste Elementari LA e LNA pag 104
- Figura 13 - Modello di Richiesta Elementare e catena di OL pag 105
- Figura 14 - Tempo medio totale lordo in giorni di lavorazione di una Richiesta Elementare pag 106
- Figura 15 - Peso percentuale delle cause di scarto sul totale OL in KO pag 107
- Figura 16 - Cause elementari di scarto valorizzate per durata media in giorni pag 108
- Figura 17 - Andamento emissione OL pag 109
- Figura 18 - Tasso di efficienza pag 109
- Figura 19 - Ripartizione per Richieste Elementari per numerosità di OL pag 110
- Figura 20 - Tasso di attivazione delle richieste pag 110
- Figura 21 - Ripartizione cause di fallimento Richieste Elementari pag 111
- Figura 22 - Ordinativi di Lavoro reiterati pag 112
- Figura 23 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari su Linea Attiva e Linea Non Attiva pag 113
- Figura 24 - Tasso di attivazione per tipologia di Richiesta Elementare pag 114
- Figura 25 - ULL tempi medi di lavorazione Richieste Elementari pag 115
- Figura 26 - Percentuali pesate cause ritardi in attivazione pag 116
- Figura 27 - Ritardo medio in giorni causato dalla gestione dello scarto pag 117
- Figura 28 - Errore di riconoscimento delle catene padri-figli per richieste di servizi Bitstream pag 120
- Figura 29 - Errore di riconoscimento delle catene padri-figli per richieste di servizi ULL pag 120
- Figura 30 - Errore sui tassi di attivazione calcolati dall'algoritmo per il servizio bitstream pag 121
- Figura 31 - Errore sui tassi di attivazione calcolati dall'algoritmo per servizi ULL pag 121
- Figura 32 - Percentuali di popolamento dei campi di confronto per tutti gli Operatori pag 123

Allegato Tecnico III

- Figura 1 - Sistema di monitoraggio e rilevazione indici KP1 pag 125
- Figura 2 - Sistema di monitoraggio e rilevazione indici KP2 pag 126
- Figura 3 - Meccanismi di replica e alimentazione del datawarehouse pag 127

Allegato Tecnico IV.1

- Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento - dati progressivi pag 129
- Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari - dati progressivi pag 130
- Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari - dati progressivi pag 131
- Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico - dati progressivi pag 132
- Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico - dati progressivi pag 132
- Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico - dati progressivi pag 133
- Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access - dati progressivi pag 134

• Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business - dati progressivi	pag 134
• Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative - dati progressivi	pag 135
• Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione - dati progressivi	pag 136
• Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni - dati progressivi	pag 136
• Figura 12 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore - dati progressivi	pag 137
• Figura 13 - Percentuale guasti ADSL riparati entro il 2° giorno lavorativo - dati progressivi	pag 138
• Figura 14 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni - dati progressivi	pag 139
• Figura 15 - Tempi medi di riparazione broadband S/HDSL / bitstream simmetrico in ore - dati progressivi	pag 139
• Figura 16 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro il 2° giorno lavorativo - dati progressivi	pag 140
• Figura 17 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni - dati progressivi	pag 141
• Figura 18 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia	pag 142
• Figura 19 - Disponibilità dei servizi ADSL	pag 142
• Figura 20 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici	pag 143
• Figura 21 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Fonia	pag 144
• Figura 22 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi Broadband	pag 144
• Figura 23 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Fonia	pag 145
• Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi Broadband	pag 146
• Figura 25 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery	pag 146

Allegato Tecnico IV.2

• Figura 1 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici	pag 148
• Figura 2 - Ripartizione temporale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici	pag 149
• Figura 3 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream asimmetrici	pag 151
• Figura 4 - Ripartizione temporale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream asimmetrici	pag 152
• Figura 5 - Andamento nel tempo delle centrali sature e delle centrali in "semaforo giallo"	pag 153
• Figura 6 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) nel periodo 6 Lug. - 31 Dic. 2010.	pag 154
• Figura 7 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione ("semaforo rosso") nel periodo 6 Lug. - 31 Dicembre 2010.	pag 155
• Figura 8 - Architettura di rete	pag 156

Allegato Tecnico IV.3

• Figura 1 - Ripartizione temporale delle U.A collegate (in migliaia)	pag 159
• Figura 2 - Ripartizione temporale degli interventi per numero di aree di centrale coperte per servizi 7 Mbit/s	pag 161
• Figura 3 - Ripartizione temporale per numero di comuni coperti con servizi 7 Mbit/s	pag 162
• Figura 4 - Ripartizione temporale degli interventi per numero di aree di centrale coperte per servizi 20 Mbit/s	pag 163
• Figura 5 - Ripartizione temporale per numero di comuni coperti con servizi 20 Mbit/s	pag 164
• Figura 6 - Schema architetturale di rete NGAN	pag 167
• Figura 7 - Ripartizione temporale delle U.I "passed" in secondaria (in migliaia)	pag 169

Allegato Tecnico V

• Figura 1 - Ripartizione temporale degli interventi	pag 173
• Figura 2 - Ripartizione temporale degli interventi per revisione ciclica	pag 175
• Figura 3 - Ripartizione temporale degli interventi per attività di bonifica	pag 176
• Figura 4 - Ripartizione temporale degli interventi per attività di upgrade monosportello	pag 177
• Figura 5 - Ripartizione temporale degli interventi per attività di upgrade intero involucro	pag 178
• Figura 6 - Ripartizione temporale degli interventi per le attività di sostituzione dei pali	pag 179
• Figura 7 - Ripartizione temporale degli interventi per le attività di manutenzione preventiva dei pali	pag 180
• Figura 8 - Tempo medio di giacenza (mesi equivalenti)	pag 181
• Figura 9 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg	pag 182
• Figura 10 - Numero di negativi rete risolti	pag 184
• Figura 11 - Variazione dei tassi di guasto regionali rispetto al 2009	pag 188
• Figura 12 - Scostamento dei tassi di guasto regionali rispetto al valore medio nazionale 2010	pag 189

