

PARITÀ DI ACCESSO
Organo di Vigilanza

2012

**LINEE DI INTERVENTO
E PROSPETTIVE
EVOLUTIVE**

**Relazione
Annuale**

**ATTIVITÀ E RISULTATI 2011
BILANCIO DEL MANDATO
TRIENNALE**

Indice

1.	INTRODUZIONE	pag 04
2.	LA GOVERNANCE DELLA RETE E LE FUNZIONI DELL'ORGANO DI VIGILANZA	pag 10
3.	QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO NAZIONALE E COMUNITARIO	pag 16
4.	CONFRONTO INTERNAZIONALE DEI MODELLI DI SEPARAZIONE DELLA RETE D'ACCESSO E DEGLI INDICATORI DI PARITÀ DI TRATTAMENTO	pag 28
5.	SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag 44
6.	AZIONI SVOLTE E PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI	pag 56
7.	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E GLI OPERATORI	pag 92
8.	BILANCIO DEL MANDATO TRIENNALE	pag 98
9.	LINEE DI INTERVENTO E PROSPETTIVE EVOLUTIVE	pag 112
10.	GLOSSARIO	pag 120

ALLEGATI TECNICI

I.	LA GESTIONE DELLE RISORSE DI RETE: LA "CODA UNICA" NEL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY (NPD)	pag 123
II.	IL PROGETTO "ANALISI KO RETAIL"	pag 126
III.	VERIFICA DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DEI DIPENDENTI, DEL SISTEMA DI INCENTIVAZIONE MANAGERIALE E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI ALTERNATIVI	pag 151
IV.	LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO	pag 158
V.	L'ANALISI DEI KPI PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO	pag 165
VI.	I SERVIZI BITSTREAM E LA SATURAZIONE DELLA RETE TRASMISSIVA LOCALE	pag 201
VII.	LA QUALITÀ DELLA RETE FISSA DI ACCESSO	pag 213
VIII.	STATO DI AVANZAMENTO DELLO SVILUPPO DELLA RETE FISSA DI ACCESSO	pag 234
	INDICE DELLE FIGURE	pag 246

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 2012.

1

Introduzione

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato, nel dicembre 2008, gli Impegni di Telecom Italia allo scopo di garantire una più efficace parità di trattamento nel mercato dell'accesso alle reti di comunicazione elettronica, soluzione innovativa che prevede, in aggiunta alle misure e ai rimedi disposti dall'Autorità, l'assunzione di elementi di obbligazione volontaria da parte dell'Operatore.

Gli Impegni di Telecom Italia, approvati con la Delibera n. 718/08/CONS, si collocano nel contesto del quadro normativo di riferimento previsto dall'articolo 14-bis del Decreto Legge 4 luglio 2006, n. 223 convertito in Legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha introdotto detto istituto quale strumento "negoziale" di regolazione e, insieme alla creazione di Open Access di cui si dirà in seguito, costituiscono il risultato di un lungo e meditato iter regolamentare, avviato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni coll'attivo contributo dell'Azienda.

Detto percorso regolamentare ha visto coinvolti, in un processo di consultazione pubblica, tutti gli Operatori di mercato interessati, per trovare poi conferma e ulteriore sviluppo nelle Delibere n. 731/09/CONS e n. 1/12/CONS, con le quali l'Autorità, dopo aver trasformato in obblighi regolamentari molte delle misure contenute nella citata Delibera n. 718/08/CONS, ha definito una disciplina specifica con riferimento ai servizi e alle reti di nuova generazione. In questo contesto si colloca la Direttiva n. 2009/140/CE, che modifica il vigente quadro regolamentare delineato per larga parte dal Decreto Legislativo n. 259 del 2003 "Codice delle comunicazioni elettroniche". La Direttiva, infatti, pur non rinunciando a disciplinare la fattispecie della c.d. "separazione volontaria" (art. 13ter), introduce, tra gli obblighi regolamentari imponibili agli Operatori aventi significativo potere di mercato, la separazione c.d. "funzionale".

Pochi mesi prima dell'approvazione degli Impegni, Telecom Italia ha costituito una apposita funzione, Open Access, incaricata della gestione della rete di accesso e della fornitura dei servizi ad essa associata, sia alla divisione commerciale Retail dell'Azienda che agli Operatori alternativi, attraverso la propria funzione Wholesale, con l'intento di garantire il rispetto del principio di parità di trattamento.

Unitamente all'approvazione degli Impegni è stato costituito l'Organo di vigilanza avente per missione l'incarico di svolgere attività di controllo circa la loro corretta e completa attuazione da parte di Open Access. L'Organo di vigilanza ha il compito di verificare, su segnalazione di terzi o di propria iniziativa, eventuali violazioni degli Impegni, dando comunicazione delle proprie delibere all'Autorità e al Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia.

Con l'insediamento dell'Organo di vigilanza è stata quindi data attuazione ad un nuovo modello di controllo sulla gestione della rete di Telecom Italia, che rappresenta uno degli aspetti più importanti dell'intesa raggiunta tra l'Azienda e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, volto ad assicurare una sempre maggiore trasparenza nell'accesso alle infrastrutture di rete da parte di tutti gli Operatori.

Nel quadro di questa esperienza estremamente significativa per il settore delle comunicazioni elettroniche in Italia, l'Organo di vigilanza ha iniziato la propria attività il 1° aprile del 2009.

L'attività svolta ha evidenziato che un controllo continuo e costante nel tempo circa la corretta esecuzione delle diverse misure previste ne accresce la portata, in termini di una maggior efficacia della loro capacità di incidere sui processi aziendali e sulla trasparenza delle informazioni.

L'Organo di vigilanza, stimolando Telecom Italia all'effettivo perseguimento degli obiettivi posti alla base degli obblighi assunti, ha di fatto consolidato una realizzazione "ampliata" del loro impianto originale e, nell'esprimere pareri e Raccomandazioni al riguardo nei confronti dell'Azienda, ha contribuito al rafforzamento dell'efficacia del modello italiano di separazione.

Il metodo di lavoro sopra descritto, i risultati ottenuti nel corso del mandato, ampiamente illustrati nel corso dei capitoli successivi, e il carattere di minore onerosità della soluzione italiana adottata rispetto a quelle di altri Paesi (si pensi al caso della britannica Openreach), rappresentano elementi convergenti di una efficace esperienza alternativa a interventi ben più invasivi di separazione della rete di accesso.

Gli obblighi di Telecom Italia, che hanno completato il processo avviato con la creazione di Open Access, hanno infatti concorso a garantire agli Operatori alternativi condizioni equivalenti di accesso alla rete.

Il contributo dell'Organo di vigilanza, alla soluzione delle diatribe tra Operatori sul rispetto delle condizioni di effettiva parità di trattamento riservate da Telecom Italia ai propri concorrenti nell'accesso alla propria rete, è stato più volte sottolineato dal Presidente dell'Autorità, anche nell'ambito delle presentazioni delle relazioni annuali nel corso degli ultimi anni.

Come dichiarato dal Presidente Calabrò nel corso dell'audizione al Parlamento del 21 luglio 2010, gli Impegni *"aprono la rete esistente agli Operatori alternativi con un'ampiezza, una trasparenza, un'equivalenza di accesso quali in passato non si avevano e, soprattutto, con un controllo da parte di un board indipendente, di cui la maggioranza dei membri è nominata proprio da questa Autorità"* e l'Autorità ha creato *"un modello nuovo per dimostrare come la rete, anche di un solo Operatore, possa servire a tutti in condizioni di equivalenza"*.

Si ricorda anche quanto dichiarato dal Presidente di Telecom Italia in occasione dell'audizione al Parlamento del 19 ottobre 2010, secondo il quale *"Open Access e gli Impegni costituiscono un nuovo modello di equivalenza nell'accesso che dimostra come la rete di un solo Operatore possa essere utilizzata da altri soggetti in condizioni di effettiva parità"* e che questo modello di equivalenza non riguarda solo la rete in rame ma *"in virtù degli Impegni si estende anche ai servizi di accesso alla rete di nuova generazione"*.

Che gli Impegni costituiscano un'alternativa alla separazione della rete di accesso (quella in rame e quella in fibra), è, peraltro, testimoniato dal loro stesso testo, che ne prevede la cessazione dell'efficacia qualora l'Autorità imponga *"misure regolamentari comunque volte a prevedere forme di separazione funzionale a carico di Telecom Italia"* (punto 16.9), nonché dal riconoscimento espresso dall'Autorità circa la loro idoneità a garantire una *"efficace separazione tra le attività della rete di accesso ed il resto delle funzioni dell'azienda"* (Delibere n. 626/07/CONS e n. 718/08/CONS).

Occorre altresì rilevare che il sistema italiano di *governance* degli obblighi di Telecom Italia è risultato in realtà più complesso e articolato rispetto a quanto previsto al momento della loro approvazione.

La gestione di taluni processi, quali ad esempio il Nuovo Processo di Delivery, infatti, necessita di una tempistica più estesa per poterne apprezzare i benefici e richiede la piena collaborazione e l'interazione tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi.

Alcuni temi sono stati affrontati con interventi immediati, attraverso precise e dettagliate Raccomandazioni rivolte all'Azienda, per assicurare la necessaria e preventiva trasparenza delle informazioni nei confronti degli OLO e contribuire, in questo modo, allo sviluppo equilibrato del mercato di riferimento. Rientra in questi casi, ad esempio, l'istituzione, in esito a un procedimento istruttorio avviato a seguito di reclami degli Operatori British Telecom, Fastweb, Vodafone e WIND, di una imponente revisione dei processi di programmazione che ha consentito la costituzione di un meccanismo di preallarme finalizzato alla segnalazione delle centrali prossime alla saturazione (c.d. "semaforo giallo"). Grazie ad esso sono state pressoché eliminate le preesistenti incertezze informative connesse ai tempi di saturazione delle centrali di Telecom Italia per i servizi bitstream, operando altresì un'anticipazione degli interventi, con apprezzabili vantaggi per gli OLO e il mercato.

Altre questioni sono state trattate in un'ottica di sviluppo prospettico del mercato (si considerino ad esempio i servizi e le reti di nuova generazione) e, quindi, la loro attuazione ha avuto uno sviluppo più lento e graduale, divenuto tangibile solo nell'ultimo anno. Tra queste, andrà tenuto in particolare evidenza il tema del passaggio, a causa della obsolescenza della tecnologia ATM, alla nuova piattaforma Ethernet/IP per i servizi broadband, con impatti sulla qualità dei servizi, sul grado di apertura del mercato e sulla riduzione del *digital divide*.

Ulteriori 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 individuazione dei c.d. *transfer charge*, disciplinati dalla recente Delibera dell'Autorità n. 678/11/CONS del 12 dicembre 2011.

L'attività compiuta ha rimarcato la centralità dell'Organo di vigilanza nella verifica della corretta esecuzione degli Impegni di Telecom Italia, grazie ad un controllo continuo e costante nel tempo affidato ad un soggetto "indipendente" da essa, stabilmente inserito nella realtà aziendale.

Il bagaglio di conoscenze acquisite indirizzerà le future azioni dell'Organo di vigilanza, soprattutto nel contesto evolutivo del quadro regolamentare applicabile ai nuovi modelli di sviluppo delle reti in fibra ottica.

Il comparto delle comunicazioni elettroniche in Italia, infatti, sarà caratterizzato nel breve e medio periodo da una significativa evoluzione tecnologica, che vedrà impegnati l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, quale ente regolatore e gli Operatori del settore e la Pubblica Amministrazione, quali sollecitatori della domanda di servizi innovativi. L'utilizzo dei contributi pubblici, un accelerato e armonioso sviluppo dell'Agenda digitale, l'evoluzione della rete di nuova generazione e un accesso trasparente da parte di tutti alla stessa, richiedono un costante ed evoluto impegno di vigilanza.

In questo contesto, i meccanismi di controllo sulla gestione della rete devono evolvere di pari passo. La trasparenza delle informazioni legate agli investimenti infrastrutturali, la precisione e la puntualità di presentazione dei piani di sviluppo, la non discriminatorietà delle tecnologie impiegate, il corretto impiego delle eventuali risorse pubbliche, sono temi che dovranno essere presidiati con il massimo vigore, al fine di assicurare solide e durevoli dinamiche competitive nel mercato, nell'interesse degli attori coinvolti e dei clienti finali.

L'Organo di vigilanza, anche nel corso del 2011 e grazie all'esperienza maturata negli anni precedenti, ha posto particolare attenzione alle nuove problematiche segnalate dalle istanze pervenute dagli Operatori alterna-

tivi. Inoltre, in considerazione della dinamicità dei processi attuativi degli obblighi di parità di accesso di Telecom Italia, ha ritenuto meritevoli di ulteriore attenta valutazione taluni argomenti già affrontati in precedenza, non potendo considerarsi esaurita l'analisi dei relativi impatti sul mercato e tenuto conto delle implicazioni di natura tecnica ed economica che comportano.

Gli interventi realizzati hanno perseguito il fine di contribuire, a 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 e al conferimento di maggiore trasparenza ai processi medesimi.

L'Organo di vigilanza ha, quindi, inteso apportare il proprio contributo nel convincimento che i delicati temi trattati assumeranno un ruolo sempre più centrale, alla luce dell'evoluzione del mercato di riferimento e del relativo scenario normativo e regolamentare.

In tale ambito, meritano di essere menzionate sin d'ora le azioni svolte sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso, per 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, riducendo in modo sostanziale i casi critici.

È stata portata a termine l'estensione del Progetto di analisi dei c.d. "KO", completando uno studio inedito ed approfondito delle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi che acquistano da Telecom Italia servizi wholesale e della funzione Retail di Telecom Italia. Si è trattato di uno studio complesso, compiuto sui servizi bitstream, Unbundling Local Loop (ULL) e Wholesale Line Rental (WLR), che ha fatto chiarezza sulle dinamiche sottese alle procedure di Telecom Italia di cambio Operatore e ha consentito di effettuare una comparazione obiettiva tra le cause di scarto relative al mercato wholesale e quelle relative al mercato retail.

Si è poi concluso il progetto di validazione dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM di Telecom Italia, avviato al fine di disporre di dati e di informazioni "garantiti", che consentissero di valutare e misurare il confronto del trattamento riservato da Open Access, per le stesse attività di Delivery e Assurance, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli Operatori alternativi. Nel contempo, l'Organo di vigilanza ha completato la verifica di alcuni KPI trasmessi mensilmente da Telecom Italia, raccomandando all'Azienda gli opportuni interventi da realizzare per rendere più coerenti e aderenti alla realtà gli indicatori di riferimento. Azioni di consolidamento sono state compiute in ordine al sistema di formazione professionale del personale di Open Access e della funzione Wholesale di Telecom Italia, nonché alla diffusione dei contenuti del Codice Comportamentale. Con riferimento poi all'analisi volta ad appurare una sempre maggiore correlazione del sistema di incentivazione manageriale al contenuto degli obblighi di Telecom Italia, su sollecitazione dell'Organo di vigilanza, l'Azienda ha previsto per il 2011 uno specifico obiettivo, concernente gli interventi di desaturazione degli apparati DSLAM, che è stato assegnato al management delle funzioni "Network Planning" e "Network Operations".

Inoltre, nel corso del 2011, l'Organo di vigilanza ha ricevuto diverse segnalazioni dagli Operatori alternativi e avviato, di conseguenza, alcuni procedimenti che, anche quando hanno evidenziato il formale rispetto degli impegni, hanno rappresentato l'occasione per invitare Telecom Italia a realizzare quanto necessario per migliorarne la loro efficacia.

Riguardo ad esempio alla esigenza di salvaguardare il rispetto del principio di trasparenza delle informazioni rese da Telecom Italia agli Operatori alternativi, merita di essere evidenziato il procedimento n. S01/11 "Welcome Italia/Problematiche di saturazione sui servizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso", avviato su segnalazione dell'Operatore alternativo Welcome Italia sul tema delle rimodulazioni delle date di risoluzione dei degrading dei servizi bitstream.

In questo caso, l'Organo di vigilanza, oltre ad aver riscontrato che, in taluni seppur limitati casi, i comportamenti dell'Azienda erano tali da compromettere le esigenze di trasparenza degli Impegni, ha richiesto all'Azienda di comunicare mensilmente, a partire da ottobre 2011, la percentuale degli impianti degradati riparati entro i termini indicati dal *Service Level Agreement* e di adottare tutte le misure necessarie a garantire un'adeguata qualità delle informazioni destinate agli Operatori alternativi.

Quanto appena descritto, diffusamente trattato nell'ambito della presente Relazione, evidenzia l'ampiezza e la profondità dell'operato dell'Organo di vigilanza per tradurre in fatti e comportamenti tangibili gli obiettivi sottostanti agli obblighi di Telecom Italia, *in primis* quelli di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni che l'Azienda deve assicurare ai propri concorrenti.

L'Organo di vigilanza ha consolidato l'interlocuzione con i principali soggetti istituzionali di riferimento nazionali e internazionali, prima tra tutti l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, cui va un sentito ringraziamento per aver sempre assicurato un prezioso sostegno nel corso dell'intero mandato.

Merita, in questa sede, di essere sottolineata anche la collaborazione offerta dal vertice e dalle strutture aziendali di Telecom Italia, e in particolare da Open Access, nel fornire all'Organo di vigilanza le informazioni e gli strumenti necessari allo svolgimento della propria attività, così come altrettanto utile si è dimostrato il frequente e reciproco scambio di dati e di informazioni con gli Operatori alternativi.

Vi è da parte di tutti la piena consapevolezza che il triennio 2012-2015 costituirà un importante banco di prova per gli obiettivi di parità di trattamento e di sviluppo, anche qualitativo, delle reti di nuova generazione e dell'Agenda digitale, nel contesto evolutivo del sistema italiano delle comunicazioni elettroniche, così importanti per il nostro Paese come fattori di crescita diretta e indiretta.

È in quest'ottica che l'Organo di vigilanza ha formulato le proprie linee di intervento nel contesto delle prospettive evolutive del mercato (Capitolo 9 della presente Relazione) che, nel valorizzare l'esperienza maturata nel primo triennio di attività, testimoniano il ruolo che l'Organo medesimo potrebbe ulteriormente svolgere in termini di verifica, consiglio e stimolo di adeguati processi di miglioramento da parte di Telecom Italia.

2 | La *governance* della rete e le funzioni dell'Organo di vigilanza

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 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 della loro eventuale violazione, comunicandola 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, e 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 e a 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 (Dott. Fabrizio Dalle Nogare) e da un Ufficio di vigilanza (diretto dall'Ing. Luca Regoli), e dispone di un budget annuale autonomo, nei limiti della dotazione finanziaria assegnata da Telecom Italia in conformità alla soglia minima di cui alla citata Delibera n. 718/08/CONS.

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 stessi da parte di Telecom Italia.

Riceve, inoltre, i reclami degli Operatori in merito a presunte violazioni 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; 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.

Preciamente da un'analisi puntuale delle attività svolte nel corso del mandato triennale e in particolare del 2011, 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 dei loro obiettivi.

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



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.

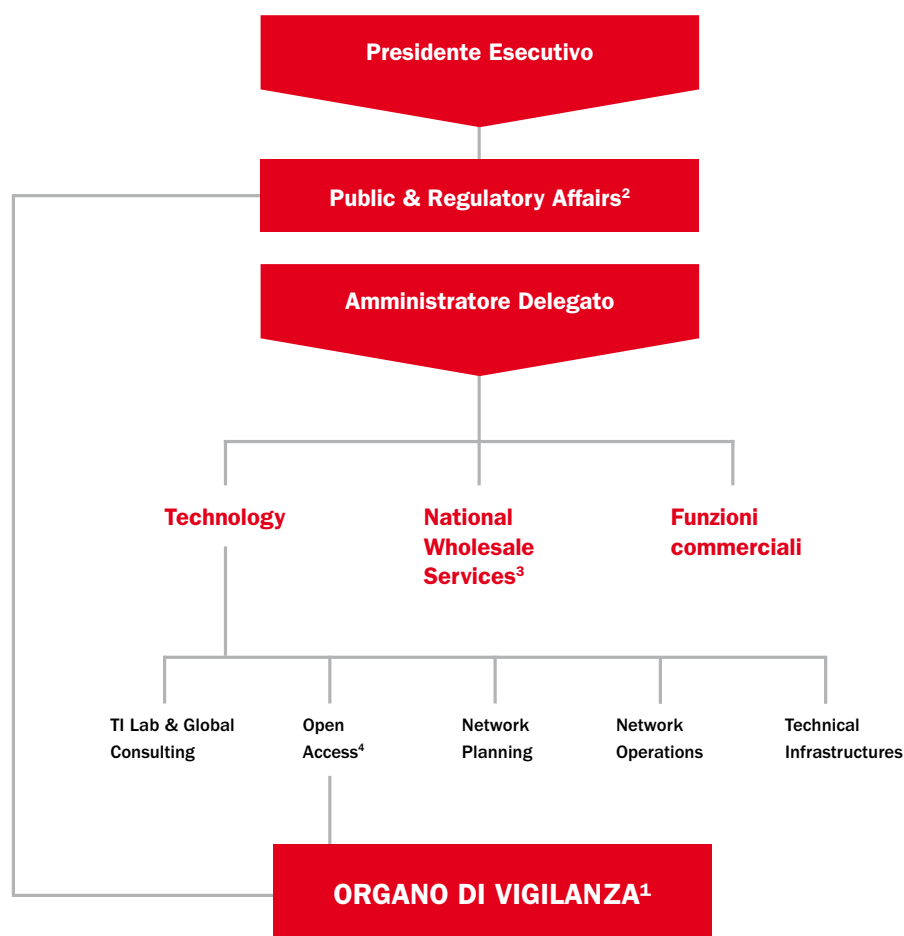
Open Access fornisce i propri servizi di accesso alla Direzione Commerciale Retail di Telecom Italia e agli Operatori alternativi attraverso la funzione National Wholesale Services, che costituisce il riferimento principale degli Operatori per la gestione delle richieste commerciali e tecniche (dall'offerta, 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 Outputs* (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 delle funzioni Technology e National Wholesale Services dall'Amministratore Delegato e della funzione Public and Regulatory Affairs dal Presidente Esecutivo. La funzione Open Access è collocata alle dipendenze dirette del responsabile della Direzione Technology, Direzione che comprende al suo interno anche le funzioni TI Lab & Global Consulting, Network Planning, Network Operations e Technical Infrastructures.

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 Public & Regulatory Affairs

2 Il responsabile della funzione Public & Regulatory Affairs risponde al Presidente Esecutivo del Gruppo Telecom Italia

3 Il responsabile della funzione National Wholesale Services risponde all'Amministratore Delegato del Gruppo Telecom Italia

4 Il responsabile di Open Access risponde al responsabile della funzione Technology

3

Quadro normativo
di riferimento
nazionale e comunitario

3.1 QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

Si riporta nel seguito una breve sintesi dei principali provvedimenti ed interventi regolamentari che hanno contraddistinto il triennio 2009-2011, dall'approvazione degli Impegni di Telecom Italia fino alla recente definizione della disciplina dei servizi di accesso forniti tramite le reti di nuova generazione.

Con la Delibera n. 718/08/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato gli Impegni di Telecom Italia, nel contesto del quadro normativo di riferimento previsto dall'articolo 14-bis del Decreto Legge 4 luglio 2006, n. 223 convertito in Legge 4 agosto 2006, n. 248, che ha introdotto detto istituto quale strumento "negoziale" di regolazione.

Le misure approvate prevedono l'assunzione di elementi di obbligazione volontaria da parte dell'Operatore, allo scopo di garantire una più efficace parità di trattamento nel mercato dell'accesso alle reti di comunicazione elettronica.

Con la Delibera n. 731/09/CONS, che ha posto in capo a Telecom Italia determinati obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso fisico all'ingrosso, ai servizi di accesso virtuale all'ingrosso (bitstream) ed ai servizi di vendita del canone all'ingrosso (*Wholesale Line Rental*), l'Autorità ha inciso significativamente sulla portata e valenza degli Impegni, trasformando molte delle misure in essi recate in *remedies*, ed analogamente è stato fatto con la Delibera n. 2/10/CONS (conclusiva delle 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 da imporre a Telecom Italia), che ha effettuato un rinvio al contenuto di taluni di essi.

In altri casi, l'Autorità ha valutato positivamente gli effetti e i benefici derivanti dai nuovi obblighi assunti da Telecom Italia, per concludere analisi di mercato. Così è stato, ad esempio, con la Delibera n. 284/10/CONS (conclusiva delle 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), con la quale sono stati rimossi gli obblighi precedentemente imposti a Telecom Italia, ritenendo i mercati di riferimento non più suscettibili di una regolamentazione di tipo *ex ante*, tenuto conto dell'incisività degli obblighi imposti nei mercati all'ingrosso dell'accesso e dell'interconnessione, così come rafforzati dalla citata Delibera n. 718/08/CONS.

L'Autorità ha, inoltre, posto particolare attenzione alla definizione della disciplina dei servizi di accesso forniti tramite le reti di nuova generazione.

Già con la Delibera n. 731/09/CONS, gli obblighi regolamentari individuati contengono specifiche previsioni che assumono particolare rilevanza nell'ambito delle predette reti.

In particolare tale Delibera ha imposto a Telecom Italia di fornire accesso alle proprie infrastrutture civili ed alla fibra spenta a condizioni eque e ragionevoli (forma di accesso peraltro già prevista dalla Delibera n. 718/08/CONS); ha inoltre evidenziato l'opportunità che Telecom Italia, al fine di garantire l'accesso agli altri Operatori, adotti tutte le misure possibili per decongestionare i cavidotti attualmente in uso e, con riferimento alle infrastrutture di posa da costruire, ha stabilito che in caso di realizzazione di nuovi scavi sarebbe auspicabile che Telecom Italia prevedesse spazi sufficienti per consentire agli altri Operatori di stendere i propri cavi.

Sempre in tema di accesso alle infrastrutture di posa e fibra spenta, la Delibera ha imposto altresì a Telecom Italia un obbligo di trasparenza consistente sostanzialmente nella pubblicazione di un'Offerta di Riferimento recante le condizioni economiche e tecniche per la fornitura di tali servizi. Telecom Italia è stata obbligata inoltre a fornire un *database* contenente informazioni di dettaglio circa la presenza di infrastrutture civili oltre che di fibra accesa e spenta.

La Delibera non ha previsto ulteriori obblighi di accesso fisico in capo a Telecom Italia, quale quello di unbundling della fibra, ma ha previsto l'obbligo di accesso bitstream su fibra. Riguardo a quest'ultimo la Delibera ha rimandato la definizione delle condizioni di offerta del servizio ad un momento successivo all'approvazione da parte della Commissione Europea della Raccomandazione in materia di accesso alle reti di nuova generazione ed alla definizione da parte del Comitato NGN Italia di una proposta non vincolante di "*Linee Guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN*".

Con la Delibera n. 1/11/CONS poi, AGCom ha sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento recante il regolamento per la disciplina dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione e che individua gli obblighi regolamentari da imporre all'Operatore notificato, Telecom Italia.

Nello specifico, in relazione al mercato n. 4 (Accesso all'ingrosso alle infrastrutture fisiche di rete), sono stati individuati obblighi per Telecom Italia circa l'accesso alle infrastrutture di ingegneria civile, il segmento di terminazione, l'accesso disaggregato alla rete in fibra nel caso di rete FTTH e l'accesso alla rete in fibra nel caso di rete FTTN.

Con riferimento al mercato n. 5 (Accesso a larga banda all'ingrosso), l'obbligo di offrire il servizio bitstream su fibra, con diverse modalità di controllo dei prezzi (orientamento al costo oppure rispetto del principio di non discriminazione), è stato imposto senza alcuna limitazione territoriale fino alla verifica di una eventuale variazione delle condizioni concorrenziali e comunque almeno fino all'entrata in vigore dell'obbligo di fornitura del servizio di unbundling della fibra ottica, previsto per il 2013. AGCom ha precisato che quando entrerà in vigore l'obbligo di fornitura dell'unbundling, l'obbligo di fornitura del servizio bitstream sarà limitato alle sole aree in cui non sia previsto quello di unbundling.

Si dovrà, poi, valutare se la modalità di separazione operata attraverso Open Access garantisca condizioni di *equality of access* così da eliminare l'obbligo di orientamento al costo dei servizi bitstream, dove previsto. Successivamente al recepimento del nuovo quadro regolamentare europeo, qualora ne ricorrano le condizioni, ossia limitatamente ai casi di *bottleneck* nella rete d'accesso attribuibili ad imprese diverse dall'Operatore notificato, si dovrà valutare l'imposizione di obblighi simmetrici per l'accesso alle infrastrutture che assumano tali caratteristiche. Inoltre, nella fase di transizione dalla tecnologia di trasporto ATM a quella Ethernet, Telecom Italia dovrà fornire anche un servizio di trasporto bitstream su fibra in tecnologia ATM.

L'Autorità ha poi adottato la Delibera n. 301/11/CONS. Il provvedimento, di fatto, costituisce un'integrazione di quello precedentemente sottoposto a consultazione pubblica con la citata Delibera n. 1/11/CONS. Il dato più rilevante consiste nel fatto che questo provvedimento fornisce una disciplina puntuale dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione, declinata non solo negli obblighi di carattere più generale imposti a Telecom Italia ma anche nelle relative e rispettive condizioni attuative, che va a completare il quadro normativo di riferimento già delineato dalla Delibera n. 731/09/CONS.

Nello specifico, l'Autorità ha imposto a Telecom Italia, in ordine alla fornitura di servizi di accesso all'ingrosso su reti NGA, nei mercati dell'accesso all'ingrosso fisico alle infrastrutture di rete in postazione fissa (mercato n. 4) e dell'accesso a banda larga all'ingrosso (mercato n. 5), i seguenti obblighi regolamentari, individuando contestualmente le rispettive condizioni attuative: i) obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete; ii) obblighi di trasparenza; iii) obblighi di non discriminazione; iv) obblighi di separazione contabile; v) obblighi di controllo dei prezzi; vi) obblighi di contabilità dei costi.

Proseguendo la breve rassegna dei principali interventi regolamentari, si evidenzia anche la Delibera n.678/11/CONS.

Questo provvedimento assume particolare rilievo in relazione all'obbligo di integrazione dell'attuale Contabilità Regolatoria e dei contratti di servizio interni di cui alla Delibera AGCom n. 152/02/CONS, introdotto da Telecom Italia su richiesta dell'Autorità, con l'obiettivo di evidenziare i flussi economici degli scambi interni tra la Direzione commerciale di Telecom Italia e le unità organizzative deputate alla produzione dei servizi relativi ad Open Access, così da dimostrare la piena equivalenza di condizioni fra divisioni interne e Operatori concorrenti.

Telecom Italia ha trasmesso all'Autorità un'ipotesi di modelli per l'integrazione della contabilità separata e la determinazione dei *transfer charge*. Al termine della consultazione pubblica indetta su tale proposta, e in considerazione dei relativi esiti, l'Autorità ha approvato le linee guida di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio con la citata Delibera n. 678/11/CONS.

Parimenti rilevante è la Delibera n. 679/11/CONS recante "*Esito delle verifiche degli indicatori di qualità della rete di accesso di Telecom Italia, ai sensi degli articoli, 5, 6 e 7 della Delibera n. 578/10/CONS ai fini dell'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2012*", che ha concluso le verifiche disposte dall'Autorità ai sensi della Delibera n. 578/10/CONS.

Detta Delibera ha definito, per il triennio 2010-2012, i prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia, condizionando l'applicazione delle variazioni in aumento dei prezzi - soggetti a *network cap* - previste per gli anni 2011 e 2012, all'esito di una verifica, da parte dell'Autorità, circa la realizzazione di alcune condizioni specifiche relative alla qualità ed all'ammodernamento della rete di accesso di Telecom Italia.

Il provvedimento specifica gli indicatori relativi ai processi di attivazione dei servizi ed ai processi di esercizio e manutenzione della rete che l'Autorità tiene in considerazione ai fini della verifica di cui sopra, ossia: i) la percentuale dei rifiuti, sul totale delle richieste degli Operatori, motivati da problematiche inerenti la rete di accesso (i c.d. KO di rete); ii) lo stato di avanzamento dei programmi di rinnovamento della rete in rame (manutenzione preventiva); iii) il numero di guasti segnalati per i quali si è reso necessario un intervento *on field*, rapportato al totale delle linee attive (tasso di guasto).

Telecom Italia, in linea con le previsioni della Delibera n. 578/10/CONS, ha presentato all'Autorità la relazione, certificata dalla società Ernst & Young, concernente la misura e l'andamento degli indicatori di qualità della rete ai fini dell'applicazione delle tariffe previste per l'anno 2012.

Il soggetto certificatore, nella propria relazione tecnica, ha dichiarato di avere verificato la misura e l'andamento degli indicatori comunicati da Telecom Italia, nonché la conformità della metodologia di calcolo adottata e

che, per quest'ultima, si è avvalso anche di altre fonti, tra cui gli Impegni di Telecom Italia e le Determinazioni dell'Organo di vigilanza.

A seguito delle verifiche effettuate, il certificatore ha dichiarato di non avere riscontrato anomalie, ritenendo che gli indicatori siano stati misurati e calcolati conformemente a quanto previsto dalla vigente regolamentazione.

L'Autorità, pertanto, constatato che le verifiche sulla qualità e l'ammmodernamento della rete di accesso di Telecom Italia, svolte ai sensi della citata Delibera n. 578/10/CONS, hanno avuto riscontro favorevole ha disposto, con la Delibera n. 679/11/CONS, l'applicabilità dell'aumento dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso, per l'anno 2012.

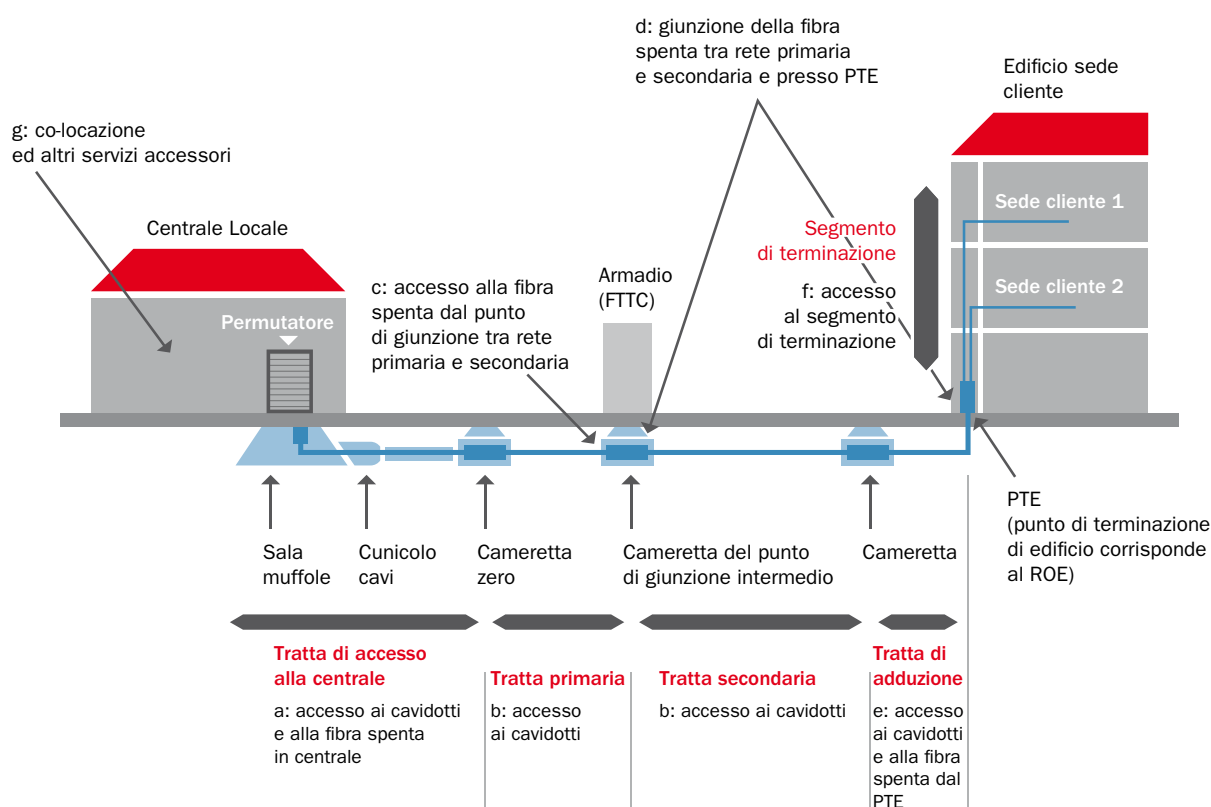
In data 11 gennaio 2012, l'Autorità ha poi approvato il provvedimento finale che disciplina i servizi di accesso alle reti di nuova generazione (NGN) con la Delibera n. 1/12/CONS.

Rinviando al testo del Regolamento per l'analisi degli elementi di dettaglio, le nuove regole, fissate a conclusione dell'iter avviato con le citate Delibere nn. 731/09/CONS, 1/11/CONS e 301/11/CONS, in linea generale prevedono quanto segue.

Fermo restando l'obbligo di fornire l'accesso disaggregato alla propria rete ove tecnicamente possibile e tenendo conto dell'effettivo sviluppo di mercato, entro due mesi dall'entrata in vigore della Delibera, Telecom Italia è tenuta a presentare un'Offerta di Riferimento relativa ai servizi passivi, quali il c.d. servizio *end to end* (l'accesso disaggregato alla fibra compatibile con l'attuale architettura di rete dell'*incumbent*), le singole componenti che lo formano (c.d. *building blocks*), l'accesso alle opere civili (ad es. cavidotti) ed ai servizi attivi, ossia il bitstream in fibra, offerto a vari livelli di rete e l'innovativo servizio VULA (*virtual unbundled local access*), fornito direttamente in centrale.

La Delibera, contestualmente, prevede che siano tempestivamente avviati i procedimenti necessari a definire la disciplina delle tecnologie VDSL avanzate (*vectoring e bonding*), l'eventuale previsione di obblighi simmetrici di accesso alle infrastrutture, la definizione del *risk premium* e, più in generale, delle condizioni economiche di offerta per tali servizi.

La figura seguente illustra in maniera sintetica lo schema infrastrutturale NGAN.



Schema infrastrutturale NGAN

La nuova disciplina applicabile ai servizi e alle reti di nuova generazione, introdotta dalla citata Delibera n. 1/12/CONS, è suscettibile di determinare effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni, il cui ambito di applicazione si estende ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti di nuova generazione, per i quali l'Autorità designi Telecom Italia quale Operatore SPM (punto 9.4). In proposito, sul rapporto esistente tra il contenuto del citato punto 9.4 e la portata delle disposizioni contenute in tale Delibera, l'Organo di vigilanza ha avviato, con la Determinazione n. 3/2012 del 18 gennaio 2012, un'attività di analisi e di valutazione dell'applicazione degli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante le reti di nuova generazione, i cui risultati rappresenteranno il punto di partenza per l'avvio delle conseguenti attività di vigilanza.

Per completezza, si richiamano altresì i Procedimenti A428 e A426 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, avviati nel 2010 nei confronti di Telecom Italia per presunta condotta lesiva della concorrenza.

I comportamenti dell'Azienda sottoposti al vaglio dell'Antitrust consistono: a) in una presunta strategia commerciale volta ad ostacolare e ritardare in maniera strumentale le attivazioni di servizi wholesale richiesti dagli Operatori alternativi, opponendo motivazioni tecniche pretestuose o ingiustificate, oppure non adottando sufficiente diligenza nella gestione dei propri processi di fornitura di servizi wholesale; b) nella presunta mancata fornitura agli Operatori alternativi di informazioni e servizi wholesale potenzialmente necessari per la formulazione di offerte alla clientela non residenziale.

I fatti dedotti nei Procedimenti sono stati oggetto di valutazione anche da parte dell'Organo di vigilanza che ha proceduto a richiedere a Telecom Italia l'accesso agli atti istruttori e ad ogni altra documentazione utile, rispettivamente con le Determinazioni nn. 21/2010 e 23/2010, al fine di verificare la sussistenza di pratiche commerciali scorrette consistenti nel ricorso sistematico al rifiuto di lavorazione degli Ordinatori di Lavoro emessi dagli Operatori alternativi ("KO") e nell'eventuale asimmetria informativa a vantaggio delle funzioni commerciali dell'Azienda rispetto a quanto reso disponibile agli OLO, in occasione della partecipazione a gare ad evidenza pubblica per la scelta dell'Operatore cui affidare la fornitura e la gestione di servizi di comunicazione elettronica.

Ciò che più rileva, in tale ambito, è la constatazione che alcune delle misure che Telecom Italia ha proposto all'Autorità Antitrust come impegni, volti ad ottenere la chiusura dei Procedimenti senza accertamento dell'infrazione, prendono a riferimento quanto già richiesto a Telecom stessa dall'Organo di vigilanza, per promuovere una sempre più efficace realizzazione degli obiettivi sottesi agli Impegni, divenuti ormai sempre più centrali nel quadro normativo e regolamentare di riferimento per il settore delle comunicazioni elettroniche.

3.2 QUADRO NORMATIVO COMUNITARIO

3.2.1 Le principali novità intervenute nel quadro regolamentare europeo nel 2009-2010

Il "Pacchetto Telecom"

La più importante novità intervenuta nel quadro regolamentare europeo nell'ultimo triennio è stata l'approvazione, a fine 2009, da parte del Parlamento europeo, del cosiddetto "Pacchetto Telecom", che modifica in taluni importanti passaggi le Direttive comunitarie in materia di comunicazioni elettroniche. Esso si sostanzia principalmente:

- 1.** nella Direttiva n. 2009/136/CE, recante modifiche alla "Direttiva Servizio Universale" (Direttiva n. 2002/22/CE), alla "Direttiva sulla protezione dei dati personali" (Direttiva 2002/58/CE) ed al regolamento in materia di cooperazione tra le Autorità nazionali di regolamentazione (Regolamento (CE) 2006/2004);
- 2.** nella Direttiva n. 2009/140/CE, recante modifiche alla "Direttiva Quadro" (Direttiva n. 2002/21/CE), alla "Direttiva Accesso" (Direttiva n. 2002/19/CE) ed alla "Direttiva Autorizzazioni" (Direttiva n. 2002/20/CE);
- 3.** nel Regolamento (CE) n. 1211/2009, che istituisce l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC).

Il “Pacchetto” contiene norme che spaziano dal rafforzamento dei diritti degli utenti telefonici e di internet, alla istituzione del BEREC, a nuove regole in materia di gestione dello spettro radio, fino all’inserimento tra i diritti fondamentali della persona, per la prima volta al mondo, della libertà di accesso ad internet.

Per quanto attiene alle problematiche legate all’accesso alla rete, il Pacchetto introduce nuovi strumenti a disposizione delle Autorità nazionali di regolamentazione per definire mercati subnazionali, la possibilità di imporre agli Operatori “*la condivisione di elementi della rete e risorse correlate*”, nonché misure atte a favorire l’eliminazione del c.d. *digital divide*, principalmente nelle zone rurali.

Con riferimento al tema della separazione della rete, la Direttiva n. 2009/140/CE ha modificato la Direttiva Accesso, prevedendo le fattispecie della separazione “funzionale” e della separazione “volontaria”.

Per quanto attiene alla prima (art. 13 bis della nuova Direttiva Accesso), essa è definita quale strumento di carattere eccezionale e *come rimedio di ultima istanza* che un’Autorità di regolamentazione può imporre agli Operatori di comunicazioni elettroniche verticalmente integrati ed aventi significativo potere di mercato in uno o più mercati rilevanti; la misura consiste nell’obbligo di collocare le attività relative alla fornitura all’ingrosso di prodotti/servizi di accesso in un’entità commerciale operante in maniera del tutto indipendente. La misura può essere imposta subordinatamente alla verifica che gli obblighi regolamentari “tipici” (quali l’obbligo di trasparenza, non discriminazione, separazione contabile, eccetera) si siano rivelati inefficaci, e che sussistano importanti e persistenti problemi di concorrenza e/o carenze del mercato, individuati in relazione alla fornitura all’ingrosso di taluni mercati di prodotti di accesso. Viene sottolineata 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.

La fattispecie della separazione “volontaria” (art. 13ter della nuova Direttiva Accesso) configura invece lo scenario di una separazione (funzionale o strutturale) proposta volontariamente dall’Operatore designato come avente un significativo potere di mercato. L’Autorità nazionale di regolamentazione “*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.

La Raccomandazione sulla regolamentazione dell’accesso alle reti di nuova generazione

Nel settembre del 2010, al termine di un lungo iter approvativo, la Commissione ha adottato la Raccomandazione n. 6223/2010, che contiene le linee guida relative all’accesso alle future reti di nuova generazione. Lo sviluppo delle reti NGN versa ancora in una fase iniziale; tuttavia, stanno emergendo problematiche di varia natura in diverse realtà europee a proposito delle quali è stato sollecitato l’intervento della Commissione; al fine di ovviare al rischio rappresentato dal proliferare di soluzioni plurime e diversificate, la Commissione ha pertanto delineato un quadro regolamentare comune che possa fungere da stimolo agli investimenti.

Particolare attenzione è stata riservata al delicato tema dell'equilibrio tra la necessità di tutelare la concorrenza da un lato e l'esigenza di incoraggiare gli investimenti degli Operatori dall'altro, riconoscendo per esempio un *risk premium* per gli investimenti effettuati dall'*incumbent* nell'ambito della definizione dei prezzi d'accesso, ma favorendo al contempo, con diverse misure, l'ingresso di nuovi Operatori nel mercato, anche attraverso l'imposizione dell'obbligo di accesso alle infrastrutture di rete. Anche la fornitura di servizi bitstream dovrebbe essere resa obbligatoria.

Si specifica che i prezzi dovranno pienamente riflettere il rischio legato all'investimento medesimo; al tempo stesso, le Autorità nazionali di regolamentazione avranno a disposizione un ventaglio di possibili *remedies* da adottare al fine di favorire l'ingresso degli Operatori alternativi.

Particolare stimolo viene dato alla adozione di forme di co-investimento, mentre è stata riconosciuta l'esigenza di differenziare la regolamentazione *ex ante* in modo tale da riconoscere le peculiarità dei mercati locali (per esempio tra le aree urbane o rurali).

È garantita, più in generale, la libertà degli Operatori di scegliere tra tipologie punto-punto ovvero punto-multipunto, purché sia garantita la possibilità di accesso disaggregato. Le ANR dovrebbero infine assicurare che l'Operatore SPM (con Significativo Potere di Mercato) elabori sistemi che possano garantire agli OLO facilità di migrazione dal rame alla fibra.

Consultazione pubblica della Commissione sulla neutralità della rete

La Commissione europea ha pubblicato, nel 2010, una consultazione pubblica sul tema della neutralità della rete, finalizzata principalmente ad approfondire le modalità di gestione del traffico da parte degli Operatori, anche per valutare l'efficacia delle nuove norme adottate in tema di *net neutrality* nell'ambito del nuovo quadro regolamentare europeo delle comunicazioni elettroniche del 2009. Ad aprile 2011, la Commissione ha trasmesso le proprie conclusioni sul tema al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale europeo ed al Comitato delle Regioni: in particolare, la Commissione ha ritenuto prematuro assumere decisioni in tema di *net neutrality*, preferendo invece aspettare che il nuovo quadro regolamentare europeo venga progressivamente trasposto nelle realtà nazionali, ed identificare solo successivamente, ad esito di tale processo, quali potrebbero essere le migliori azioni da intraprendere.

La "Europe 2020 Strategy" e l'Agenda Digitale europea

Il Consiglio europeo ha approvato nel 2010 la "EU 2020 Strategy", un progetto strategico di largo respiro avviato dalla Commissione europea, con l'intento di preparare l'economia dell'Unione alle sfide del prossimo decennio. Il documento contiene prospettive e misure finalizzate al rilancio dell'occupazione, all'incremento dei livelli di produttività e di coesione sociale, oltre a obiettivi di tutela ambientale quali il perseguimento di un sistema economico che riduca le emissioni di carbonio; tali obiettivi dovranno essere attuati tramite azioni concrete a livello di UE e di Stati membri.

Una delle sette iniziative della strategia Europa 2020 è l'"Agenda digitale europea" ("Un'agenda digitale europea", Comunicazione della Commissione n. 245/2010), che espone i principali obiettivi e le azioni che la Commissione intende promuovere per lo sviluppo della Banda Larga nell'Unione Europea, e stabilisce il ruolo chiave che

le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), in particolare di internet, devono assumere per raggiungere gli obiettivi che l'Europa si è prefissata per il 2020. Il documento stima che il raggiungimento degli obiettivi contenuti nell'agenda potrà stimolare l'innovazione e la crescita economica e migliorare il tenore di vita nell'Unione per cittadini e imprese.

Comunicazione della Commissione Europea sulla Banda Larga: "Investing in digitally driven growth"

Nel 2010 la Commissione europea ha pubblicato la comunicazione n. 472/2010 dal titolo "*La banda larga in Europa: investire nella crescita indotta dalla tecnologia digitale*", nella quale sottolinea l'importanza che gli investimenti nelle nuove reti rivestono in termini di volano per l'economia e quale strumento moderno ed efficiente al servizio dei cittadini. La Commissione ha anche individuato alcune linee di azione di supporto al perseguimento di tali fini; nello specifico:

1. gli Stati Membri e gli enti locali sono incoraggiati ad adottare, rispettivamente, piani operativi per lo sviluppo del broadband e politiche idonee a ridurre i costi delle opere civili;
2. la Commissione stessa procederà, insieme alla Banca Europea degli Investimenti, a individuare e rendere operativi strumenti finanziari pensati appositamente per la realizzazione delle reti a banda larga, stimolando altresì un migliore uso dei fondi europei messi a disposizione per tale scopo.

3.2.2 Gli interventi più significativi del 2011

La Consultazione pubblica del BEREC sulla separazione funzionale

L'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC) ha avviato, nell'ottobre 2010, una consultazione pubblica in tema di separazione funzionale, allo scopo di individuare linee guida per supportare le Autorità nazionali di regolamentazione riguardo alla opportunità di procedere o meno alla adozione di modelli di separazione funzionale e - in tal caso - alle modalità più idonee per realizzarli.

Il modello di separazione funzionale adottato da Telecom Italia è espressamente citato, insieme ai modelli britannico, polacco e svedese, come utile esempio di riferimento, nel quadro di analisi delle modalità applicative degli articoli 13bis e 13ter della Direttiva Accesso. Il documento evidenzia, tuttavia, come dette esperienze siano maturate nel quadro regolamentare previgente rispetto all'approvazione del già citato "Pacchetto Telecom", identificandole, pertanto, come operazioni peculiari di uno specifico contesto nazionale di riferimento, volontariamente avviate dagli *incumbent*, al di fuori del quadro regolamentare europeo.

Nel mese di febbraio del 2011, dopo aver ricevuto i contributi dei principali Operatori europei sul tema, il BEREC ha pubblicato il documento finale sul tema della separazione funzionale, con il quale ha espresso la propria posizione in merito ad alcuni specifici aspetti:

1. il BEREC sottolinea la complessità, l'invadenza ed i costi che si accompagnano alla adozione di forme di separazione funzionale;
2. il caso britannico ed il caso italiano che, come detto, non rientrano nella fattispecie dell'art. 13bis, sono citati nel documento come esempi di applicazioni pratiche di modelli di separazione funzionale. In particolare, il BEREC ribadisce come il modello introdotto da Telecom Italia, comprensivo del ruolo di controllo esercitato dall'Organo di vigilanza, sia da considerare a tutti gli effetti un valido esempio di separazione funzionale;

3. in merito ai contenuti delle eventuali proposte di separazione funzionale che le Autorità potrebbero sottoporre alla Commissione ai sensi dell'art. 13bis della Direttiva Accesso, il BEREC afferma che lo scopo del documento in oggetto non è quello di fornire criteri di valutazione ben definiti e particolareggiati o una lista esaustiva di tutti i parametri che le Autorità nazionali devono seguire nelle loro valutazioni, ritenendo al contrario che sia preferibile un approccio flessibile e adattabile ai vari contesti nazionali. D'altronde, il BEREC ha riconosciuto che criteri puramente qualitativi (quali quelli usati per gli *standard remedies*) non possano essere considerati sufficienti per decidere in merito alla eventuale imposizione di una separazione funzionale;
4. anche con riferimento all'identificazione delle regole di *governance* della nuova divisione separata, alle regole a cui l'organismo di vigilanza dovrebbe attenersi, alle procedure da seguire per garantire la necessaria trasparenza delle procedure operative, il BEREC non ritiene opportuno definire nel dettaglio le regole a cui le Autorità dovrebbero attenersi, dovendosi piuttosto garantire la necessaria flessibilità delle stesse rispetto ai differenti contesti di riferimento. Discorso a parte meritano gli asset strutturali coinvolti nel processo di separazione che il BEREC ha ritenuto opportuno dettagliare nel documento;
5. infine, con riferimento all'art. 13ter, si sottolinea come la separazione volontariamente proposta da un Operatore configuri una fattispecie nettamente differente dalla separazione imposta da una Autorità nazionale (art. 13bis), ed i due contesti non sono confrontabili.

Le Consultazioni pubbliche della Commissione di ottobre 2011

Nel mese di ottobre 2011, la Commissione ha avviato due consultazioni pubbliche sui seguenti temi:

1. l'applicazione dei principi di non discriminazione nell'accesso alle reti di comunicazione elettronica ("*including functional separation under article 13a of the Access Directive*");
2. le modalità di calcolo per la definizione dei costi ai fini della determinazione dei prezzi dei prodotti wholesale.

Scopo di tali consultazioni è la individuazione di orientamenti comuni in materia destinati ai regolatori nazionali, in un contesto in cui una crescente frammentazione normativa potrebbe costituire un pericolo non solo per gli investimenti nelle nuove tecnologie, ma anche per l'evoluzione del mercato unico europeo delle telecomunicazioni.

Per quanto attiene in particolare alla prima delle due consultazioni, relativa alla applicazione degli obblighi di non discriminazione in tema di accesso alle reti, essa nasce dalla constatazione che i regolatori nazionali interpretano in modo differente tra loro l'esatta portata e l'applicazione dell'obbligo di non discriminazione, e dalla necessità di approfondire maggiormente a quale livello di dettaglio debbano spingersi le prescrizioni della Commissione, al fine di rendere il quadro complessivo di riferimento sufficientemente armonizzato all'interno dell'Unione.

Il documento in consultazione esamina i diversi comportamenti discriminatori che un Operatore SPM può mettere in atto; particolare spazio riveste il tema della definizione di indicatori che possano fornire dettagli in merito all'effettivo rispetto dei principi di parità di trattamento da parte dell'Operatore verticalmente integrato.

La Commissione affronta anche il tema della separazione funzionale introdotta dal nuovo articolo 13bis della Direttiva Accesso, per meglio definire le circostanze di mercato che giustifichino il ricorso a tale strumento.

Da notare infine come la Commissione menzioni ripetutamente l'eventualità che il controllo in merito all'effettivo rispetto dei principi di non discriminazione possa essere delegato a un "independent industry body".

La Consultazione pubblica del BEREC circa gli effetti dei co-investimenti nelle reti NGN sul livello di competitività del mercato

Il BEREC ha lanciato nel mese di gennaio 2012, a seguito delle decisioni prese nell'ultimo Consiglio del 2011, una consultazione pubblica riguardante gli effetti di tipo competitivo conseguenti alla adozione di politiche di co-investimento tra più Operatori nella nuova rete di accesso in fibra ottica.

Il documento in consultazione menziona, in particolare per quanto riguarda l'Italia, il caso di *Trentino NGN*, una Newco nata dall'accordo tra Telecom Italia, la Provincia Autonoma di Trento, MC Link e La Finanziaria Trentina, che conetterà in fibra ottica il 60% delle abitazioni dell'intera Provincia, ed il caso della Provincia di Lucca, dove Telecom Italia - individuata quale partner privato - e la Provincia stessa hanno siglato un accordo per la realizzazione della copertura in fibra dei distretti industriali della zona.

Altri documenti rilevanti del 2011

A conclusione della presente disamina, si ricordano altresì:

1. la Consultazione pubblica della Commissione europea del 19 aprile 2011 che ha avviato la revisione degli orientamenti comunitari in materia di aiuti di Stato per lo sviluppo delle reti a banda larga;
2. le Consultazioni pubbliche avviate dal BEREC nel corso del 2011 sulla promozione delle tecnologie e dei servizi broadband e sulle linee guida in materia di net neutrality e trasparenza, i cui esiti saranno noti nel corso del 2012;
3. il rapporto del BEREC su "Open Access", pubblicato nel mese di febbraio 2011, finalizzato alla più ampia condivisione dell'espressione "Open Access, che *is neither defined in the Regulatory Framework, nor in any other legal document*".

4

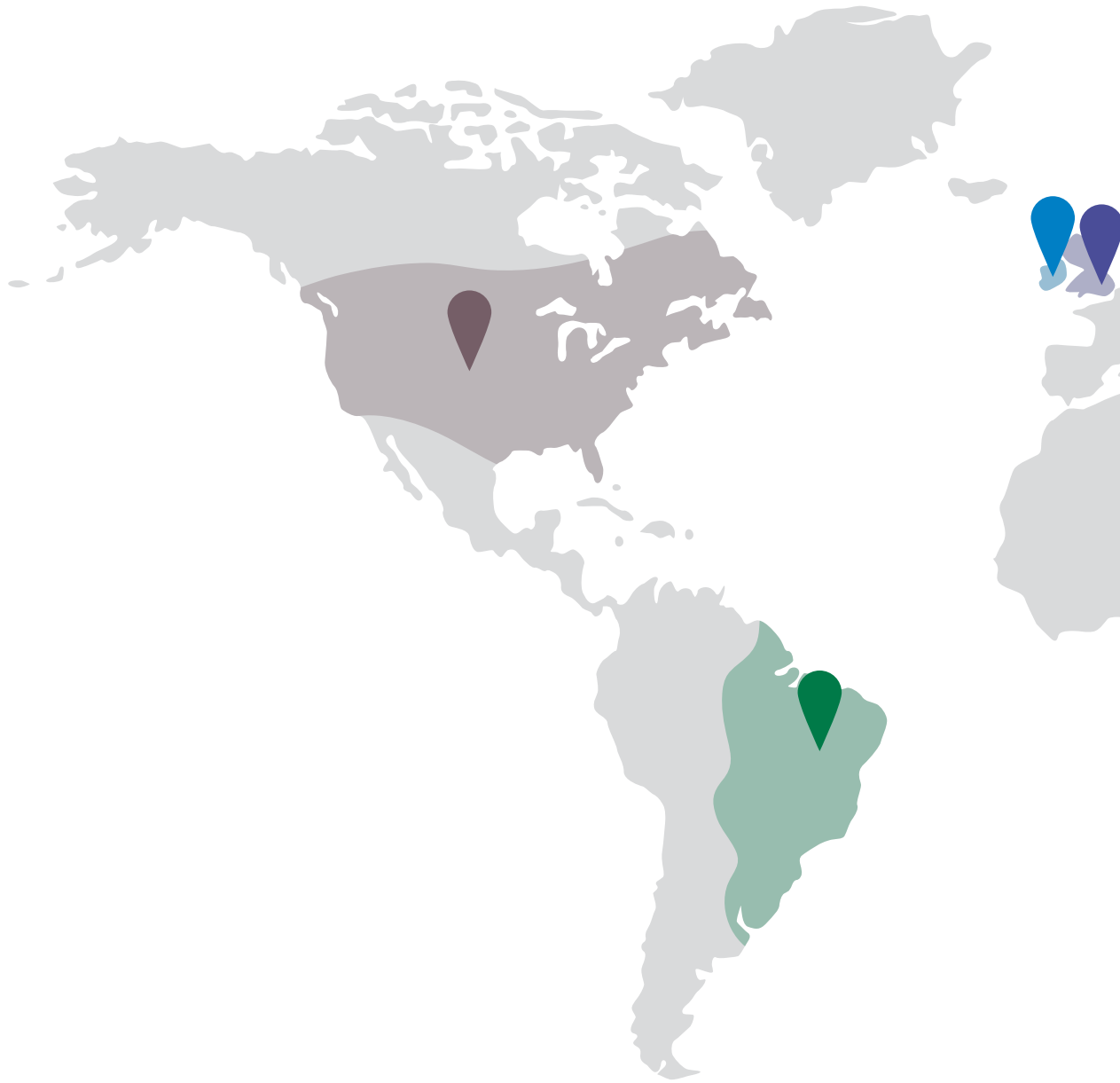
Confronto internazionale
dei modelli di separazione
della rete di accesso
e degli indicatori di parità
di trattamento

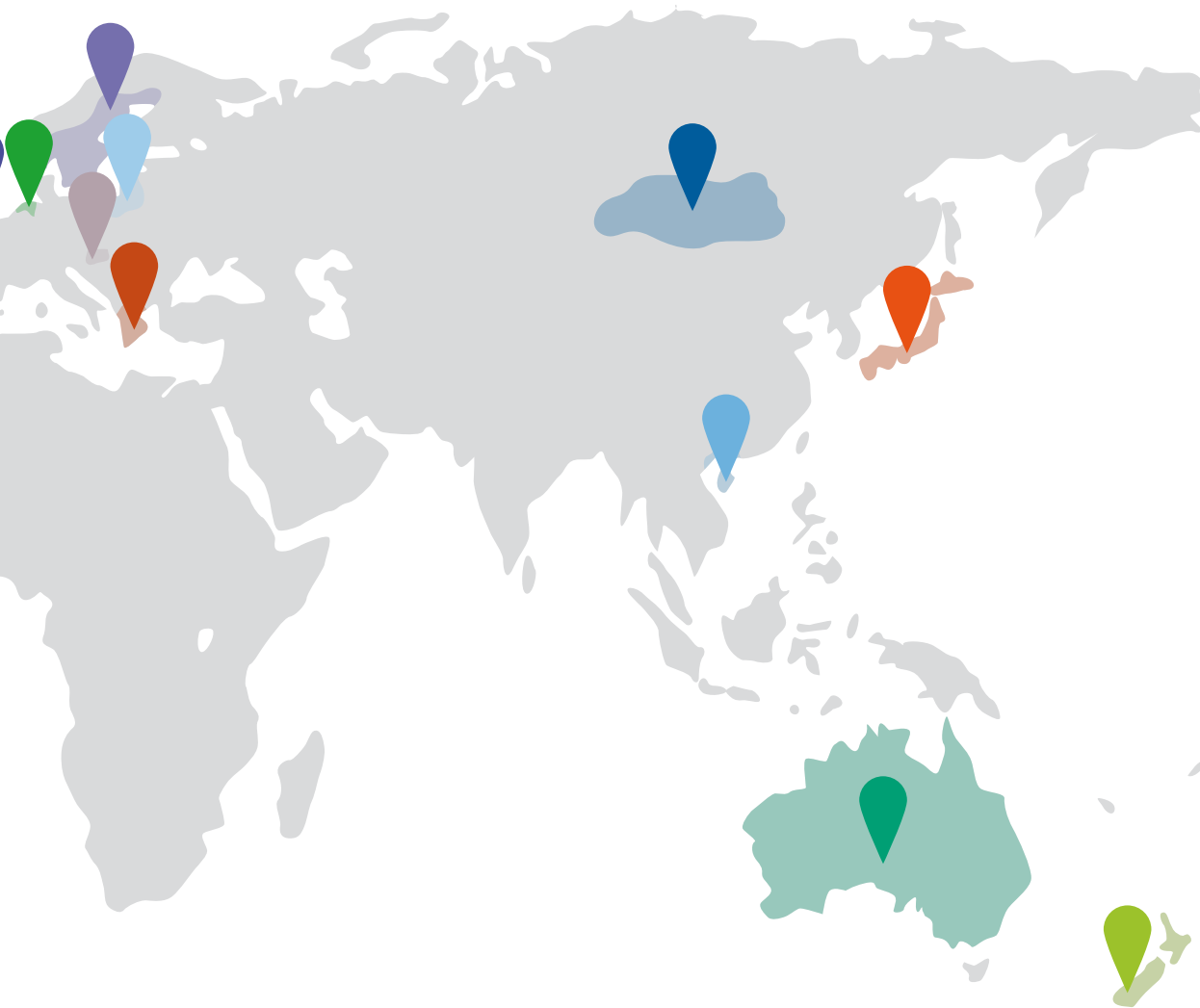
4.1 MODELLI INTERNAZIONALI DI SEPARAZIONE DELLA RETE DI ACCESSO

Le problematiche legate all'accesso alla rete fissa di comunicazioni elettroniche ed al rispetto del principio di parità di trattamento tra Operatori tra loro concorrenti sono comuni a numerosi Paesi, in particolare nei contesti nei quali l'Operatore storico ancora mantiene una struttura verticalmente integrata e un potere di mercato ritenuto significativo.

In diverse realtà nazionali, pertanto, tali problematiche sono state affrontate molto spesso con il coinvolgimento diretto delle Autorità nazionali di regolamentazione, e ciò ha portato in alcuni casi all'adozione di modelli che in varia misura e sotto diverse forme hanno comportato una separazione della rete, di tipo funzionale o strutturale, al fine di eliminare situazioni di discriminazione a danno degli Operatori alternativi.

Di seguito è riportata una sintesi delle più significative esperienze sin qui maturate a livello internazionale, non solo con riferimento a quei Paesi che già hanno adottato modelli di separazione, ma anche riguardo a quelle realtà nelle quali è in corso un vivace dibattito sul tema.





AUSTRALIA

In Australia il processo che ha portato alla separazione della rete dell'Operatore storico Telstra è stato avviato nel 2006, anno in cui è stata creata la divisione Wholesale responsabile della vendita agli OLO di servizi di rete all'ingrosso. Tale soluzione però era stata ritenuta insufficiente a garantire il pieno rispetto del principio di parità di trattamento. Dopo anni di colloqui e negoziazioni con l'*incumbent*, nel 2010 il Governo, a seguito di una consultazione pubblica, ha avviato l'ambizioso progetto di realizzazione della National Broadband Network (NBN), la nuova rete in fibra ottica, di proprietà pubblica, destinata a coprire l'intero territorio nazionale. A posare la fibra sarà la NBN Co., società creata appositamente dal Governo e partecipata dal Ministero delle Comunicazioni e da quello delle Finanze.

Nel mese di giugno del 2010 è stato concluso un primo accordo tra Telstra ed il Governo, ai sensi del quale l'*incumbent*:

- migrerà progressivamente la propria base clienti dalla rete in rame alla nuova rete in fibra;
- chiuderà la rete in rame progressivamente rispetto alla posa della nuova rete;
- riceverà un contributo statale pari a circa 11 miliardi di dollari australiani come riconoscimento per l'apertura della propria rete d'accesso e l'utilizzo delle sue condutture, canali e centraline, e la migrazione della propria base clienti alla nuova rete;
- potrà affittare la nuova rete alle stesse condizioni dei concorrenti.

Nel marzo del 2011, dopo un lungo dibattito parlamentare, la Camera ha approvato il disegno di legge che dà il via libera definitivo al progetto di separazione della rete, ed in data 29 luglio 2011, l'*incumbent* ha inviato all'Autorità di settore, la Australian Competition and Consumer Commission (ACCC), il documento di impegni (*Telstra Structural Separation Undertaking and Migration Plan*) che prevede la separazione strutturale della rete in rame entro il 2018. Tale documento da un lato impegna l'Operatore alla progressiva disconnessione dei servizi su rame ed alla migrazione della base clienti verso la nuova rete in fibra, e dall'altro fissa le misure che Telstra porrà in essere, al fine di garantire la necessaria trasparenza e il rispetto del principio di parità di trattamento nei confronti degli altri Operatori. È a tal proposito previsto anche l'insediamento di un Independent Telecommunications Adjudicator (ITA), il cui compito principale è quello di garantire una rapida risoluzione delle controversie che sorgono tra gli Operatori.

Nel mese di ottobre 2011 gli azionisti di Telstra hanno dato il via libera all'operazione di vendita della rete allo Stato mentre, nello stesso mese, NBN Co. ha pubblicato il Piano annuale per la costruzione della nuova rete.

Secondo le ultime stime - aggiornate a novembre 2011 - i costi complessivi di realizzazione della rete di nuova generazione dovrebbero attestarsi a circa 50 miliardi di dollari australiani, in netta crescita (+40%) rispetto ai 36 miliardi della stima precedente.

BRASILE

Nel 2008, l'Anatel, l'Autorità di settore, ha inserito, tra le azioni pianificate dal PGR (*Plano Geral de Atualização da Regulamentações do Brasil*), la "realizzazione di studi di impatto regolatorio e di mercato" inerenti vantaggi e svantaggi relativi alla adozione di meccanismi di separazione funzionale, societaria e strutturale.

Il Rapporto Annuale 2009 dell'Anatel evidenziava inoltre, tra i prossimi interventi da effettuare, l'identificazione dei mercati rilevanti e la designazione degli Operatori aventi un Significativo Potere di Mercato, al fine di valutare l'opportunità di imporre misure regolamentari asimmetriche.

Il PGR del 2010 conteneva piani per lo sviluppo di una Rete Aperta attraverso l'unbundling del local loop e la separazione strutturale o funzionale. Nello stesso anno, il Governo ha lanciato il Programma Nazionale Larga Banda (PNBL) che assegna un ruolo chiave a TeleBras, la quale dovrà gestire la rete backbone e offrire servizi di accesso wholesale.

Nel 2011 l'Anatel ha pubblicato la consultazione pubblica relativa al nuovo Piano Generale della Concorrenza (*Plano Geral de Metas de Competição, PGMC*). Tra le possibili ipotesi previste, l'Autorità potrebbe avviare un percorso regolamentare di adozione di un modello ispirato a quello degli Impegni di Telecom Italia.

GIAPPONE

Il mercato giapponese delle comunicazioni elettroniche presenta una realtà molto diversificata tra il rame - rete su cui l'Operatore storico giapponese, Nippon Telegraph and Telephone (NTT) possiede una market share del 35% - e la fibra, su cui NTT ha una quota di mercato che supera il 70%. La possibile separazione della rete di accesso in fibra di NTT, finalizzata a perseguire condizioni di maggiore competitività sul mercato, è pertanto all'attenzione del Governo.

Nel 2009 è stato avviato il cosiddetto piano "Hikari-no Michi", con l'obiettivo di realizzare una società dove "broadband services are adopted in every household by sometimes around 2015".

Nel 2010, il Governo ha dichiarato che, per il momento, non si procederà allo spin-off della rete in fibra dell'*incumbent*; quest'ultimo, però, dovrà aprire le proprie reti ai concorrenti e creare un'*firewall* tra la divisione che in NTT si occupa della realizzazione della NGN e le altre divisioni.

Qualora però entro il 2015 il livello di competitività raggiunto sul mercato fosse ritenuto non soddisfacente, il modello potrà essere rivisto. L'adozione di un modello di separazione funzionale, che comprenda anche la restrizione all'accesso dei sistemi informativi e la realizzazione di un efficace sistema di monitoraggio, è considerata l'opzione più realistica, rispetto ad uno scenario di separazione societaria o strutturale.

GRECIA

In Grecia il dibattito in merito alla possibile separazione della rete dell'*incumbent* OTE prosegue da alcuni anni.

Nel 2007 l'Autorità ellenica di settore EETT ha fatto un primo passo imponendo a OTE l'adozione di un "*chinese wall*" tra la funzione Retail e la funzione Wholesale, e vietando al contempo al segmento retail dell'*incumbent* di avere condizioni di accesso privilegiate rispetto al segmento wholesale. È stato inoltre introdotto l'obbligo in capo ad OTE di perseguire misure atte a garantire il rispetto del principio di parità di trattamento da un punto di vista tecnico ed economico.

Il documento pubblicato dall'EETT nel 2008 recante i piani strategici per il periodo 2008 - 2011 prevedeva una analisi specifica del comportamento dell'Operatore storico e una consultazione pubblica che avrebbe potuto portare, in ultima analisi, all'imposizione della separazione della rete dalle divisioni commerciali; ad oggi tuttavia non sono stati compiuti passi ulteriori in tale direzione.

IRLANDA

La proposta di separazione della rete dell'*incumbent* Eircom era stata avanzata nel 2007 al Ministero delle Comunicazioni ed all'Autorità di settore, la Commission for Communications Regulation (ComReg), dalla stessa società proprietaria dell'Operatore, l'australiana Babcock & Brown, che puntava così a monetizzare l'investimento effettuato sul mercato irlandese.

Nel 2008, tuttavia, i colloqui sul tema furono sospesi a causa delle turbolenze dei mercati finanziari e del dibattito di più ampio respiro in atto nel Governo irlandese sul futuro del settore delle telecomunicazioni in Irlanda.

Successivamente, nel 2010, gli Operatori alternativi hanno congiuntamente avanzato la richiesta di una separazione strutturale della rete di Eircom, e la creazione di una divisione Retail ed una Wholesale.

Nello stesso anno, l'Autorità, in risposta ad una consultazione pubblica sulla NGN, ha ricordato come il nuovo quadro regolamentare comunitario preveda, come rimedio di ultima istanza, la possibilità di adottare modelli di separazione funzionale della rete per quegli Operatori che godono di un significativo potere di mercato (SPM), per i quali le misure adottate non hanno portato alla eliminazione di comportamenti discriminatori. Tuttavia, l'Autorità si è soffermata anche sui possibili costi associati ad una separazione funzionale (tale misura sarebbe effettivamente necessaria e proporzionata? Sarebbe possibile individuare soluzioni diverse e maggiormente appropriate / efficienti?) ed ha osservato come l'esperienza degli altri Stati membri dimostri che i risultati migliori sono stati raggiunti nei casi in cui la separazione funzionale è stata volontariamente proposta dall'*incumbent* e non imposta dall'Autorità.

MONGOLIA

In Mongolia, il Governo decise fin dal 1995 di procedere all'attuazione di interventi volti a garantire l'accesso alla rete di tutti gli Operatori a condizioni non discriminatorie. Fu ritenuto opportuno evitare duplicazioni della rete, anche per ridurre, per quanto possibile, i costi di ingresso nel mercato dei nuovi concorrenti e innalzare così il livello competitivo.

Per questo motivo, si procedette alla separazione strutturale della rete dell'Operatore storico Mongolian Telecommunications Company (MTC) e alla parziale privatizzazione degli assets del settore delle telecomunicazioni detenuti dallo Stato. Tra il 2004 ed il 2007 MTC fu scissa in due diverse compagnie:

- la nuova società Information Communication Networking Company (ICNC), pubblica, che detiene il backbone nazionale e la rete d'accesso, i collegamenti internazionali e di lunga distanza, le trasmissioni locali e quelle delle zone rurali, e fornisce un servizio wholesale di accesso agli Operatori, agli ISP e a qualsiasi attore pubblico o privato interessato, garantendo il rispetto del principio di parità di trattamento;
- Telecom Mongolia (parzialmente privatizzata), che eroga servizi retail.

Se da un lato tale modello ha effettivamente garantito un sistema concorrenziale, fornendo l'accesso alla rete a condizioni non discriminatorie, va ricordato anche come la ICNC abbia incontrato serie difficoltà economiche: le tariffe regolamentate non hanno infatti consentito alla società di coprire i suoi costi, e nel 2008 il Governo è dovuto intervenire con sussidi ad hoc.

NUOVA ZELANDA

Nel 2008 l'*incumbent* neozelandese Telecom New Zealand (TNZ) ha adottato un modello di separazione funzionale presentando una serie di impegni, ispirati al modello britannico degli *Undertakings* di British Telecom, che avevano lo scopo primario di garantire il rispetto del principio di non discriminazione nell'accesso degli Operatori alternativi ai servizi wholesale offerti dall'Operatore dominante: tali impegni, accettati e ratificati dal Governo, stabilivano infatti la separazione della società in tre divisioni: Rete, Retail e Wholesale, e prevedevano anche l'insediamento di un organismo di vigilanza, l'Independent Oversight Group (IOG), con compiti simili a quelli dell'Equality of Access Board britannico e dell'Organo di vigilanza italiano.

Nel 2010, sono state avviate le attività per la realizzazione della nuova rete in fibra ottica (progetto Ultra Fast Broadband, UFB), con la definizione del bando dell'asta che dovrà individuare gli Operatori che la realizzeranno. Il Governo ha imposto a TNZ la seguente alternativa:

1. partecipare alla gara, ma procedendo ad una separazione strutturale che andrebbe oltre la attuale separazione funzionale già adottata;
2. non partecipare alla gara, diventando così di fatto un competitor del Governo.

TNZ ha annunciato di voler partecipare alla gara e procedere alla separazione ("*de-merger*") della divisione Wholesale. La separazione strutturale si realizzerà attraverso la creazione di due nuove società:

- Chorus2, che fornirà il servizio di accesso alla rete e avrà il divieto di operare nel mercato retail;
- Servco, compagnia Retail, che acquisirebbe da Chorus2 i servizi alle stesse condizioni degli altri Operatori.

Ciascuna delle due società sarebbe dotata di un proprio Consiglio di Amministrazione, di un proprio Amministratore Delegato, nonché di management e risorse umane indipendenti. Entrambe sarebbero inoltre quotate in borsa separatamente.

A maggio 2011 la Crown Fibre Holdings, l'ente pubblico che sta gestendo gli 1,5 miliardi di dollari neozelandesi stanziati per la nuova rete, ha perfezionato l'accordo con TNZ e con l'Operatore Enable per la copertura del 75% della popolazione con la nuova rete ultra veloce entro il 2019. Il piano per la separazione strutturale presentato da TNZ è stato dapprima approvato dal Governo nel mese di agosto 2011 e, successivamente, dagli azionisti della società ad ottobre 2011. Da novembre dello stesso anno, le azioni di Chorus hanno cominciato ad essere quotate e scambiate sul mercato borsistico.

Si tratta probabilmente del primo caso al mondo di un Operatore *incumbent* che ha volontariamente posto in essere una separazione strutturale della propria rete fissa di accesso.

OLANDA

In Olanda, Paese tra i primi ad introdurre l'unbundling del local loop, vige già da alcuni anni un sistema che prevede la separazione contabile accanto alla regolamentazione dei servizi di accesso e obblighi di trasparenza e non discriminazione.

Nel 2007, l'Autorità di settore OPTA, nel ritenere sufficiente il livello di competitività presente nel mercato, ha giudicato eccessiva l'adozione di un modello di separazione funzionale dell'*incumbent* KPN, anche in considerazione del fatto che nel Paese vige una effettiva concorrenza sul mercato delle comunicazioni via cavo, che godono di un network molto esteso e sono caratterizzate dalla presenza di reti locali municipali. In particolare, l'OPTA osservò come l'imposizione di una separazione funzionale non rientrasse tra i possibili *remedies* contemplati dal quadro regolamentare del Paese, dichiarandosi al tempo stesso pronta a riconsiderare la propria posizione, nel caso di evoluzioni del quadro regolamentare europeo che potessero prevedere espressamente l'adozione di misure di separazione funzionale della rete, evoluzione che si è effettivamente verificata con il nuovo Pacchetto Telecom del 2009.

È interessante, tuttavia, esaminare, a livello locale, il modello municipale adottato nella città di Amsterdam, che ricorda per certi aspetti, in un contesto pur differente, il "modello Singapore" (si veda oltre), e che prevede:

- una partnership formata da diversi soggetti che detiene il controllo dell'infrastruttura passiva di rete, con la quota di maggioranza della partnership detenuta dalla società Reggefiber, recentemente passata sotto il controllo di KPN;
- un Operatore che gestisce in concessione la tratta attiva;
- diversi Operatori in concorrenza tra loro per l'offerta di servizi retail.

POLONIA

Nel 2008 l'Autorità di settore polacca (UKE) iniziò a lavorare al progetto di separazione dell'Operatore dominante Telekomunikacja Polska S.A. (TP SA) in una divisione Retail ed una Wholesale.

L'*incumbent*, al fine di evitare una tale operazione, propose la c.d. "*Charter of Equivalence*", una lista di misure volontariamente assunte miranti all'eliminazione delle situazioni di discriminazione che si verificavano nei confronti degli OLO nell'accesso alla propria rete. Tra i principali contenuti della "*Charter of Equivalence*", di particolare interesse sono:

- la creazione di una divisione Wholesale separata;
- l'impegno a separare i sistemi informatici della divisione Wholesale da quelli delle altre divisioni dell'Operatore;
- l'adozione di un codice comportamentale per i dipendenti della divisione Wholesale;
- una lista di *Key Performance Indicators* (KPI) per il monitoraggio costante del rispetto degli impegni assunti.

I contenuti della "*Charter of Equivalence*" ricordano per molti aspetti gli Impegni di Telecom Italia: TP per esempio è tenuto a garantire una *Equivalence of Outputs* (i prodotti wholesale offerti agli OLO ed i loro prezzi dovranno essere sufficientemente comparabili a quelli offerti alle funzioni proprie commerciali, e non necessariamente gli stessi), e non una *Equivalence of Inputs* come prevede il "modello Openreach".

Nel 2009, a seguito degli impegni presentati dall'Operatore storico, l'UKE ha sospeso il processo di separazione in atto, siglando un accordo con TP SA, con il quale l'Autorità si vincola a non modificare le tariffe di accesso stabilite dall'Operatore verso gli OLO; in cambio, l'Operatore dominante deve procedere ad una serie di investimenti atti al miglioramento qualitativo della rete.

La Commissione europea si è dimostrata molto attenta a quanto avviene sul mercato polacco: nel marzo del 2010 essa ha inviato un richiamo all'Operatore storico, accusato di abusare della sua posizione dominante, ritenendo inadeguate le offerte di accesso ai suoi servizi a banda larga all'ingrosso.

SINGAPORE

A Singapore il Governo ha avviato negli ultimi anni i lavori per la costruzione della nuova rete in fibra ottica, la *Next Generation Nationwide Broadband Network*, operativa ufficialmente da settembre 2010, che copre ad oggi circa il 40% delle unità immobiliari di Singapore.

Al fine di realizzare un sistema che garantisca un basso livello di barriere all'ingresso, è stata resa obbligatoria la separazione strutturale della rete; il modello adottato prevede:

1. una società proprietaria delle infrastrutture passive (chiamata NetCo o Società della Rete): a seguito di un'asta pubblica, la scelta è caduta su OpenNet, una joint venture nata nel 2008 con l'obiettivo di costruire la nuova rete in fibra; essa fornisce cavidotti e fibra spenta ad un prezzo prestabilito;
2. un Operatore wholesale che gestisce le infrastrutture attive, comprese le centrali e gli apparati trasmissivi (OpCo o Operating Company), individuato nel 2009 dall'Autorità nella società StarHub, la quale opera attraverso la società Nucleus Connect;
3. un certo numero di fornitori di servizi al dettaglio in competizione tra loro (Retail Service Providers, RSPs). Cinque Operatori retail - LGA, M1, SingTel, StarHub, e SuperInternet - hanno aderito alla offerta commerciale di interconnessione di Nucleus Connect.

SVEZIA

L'Autorità di regolamentazione di settore svedese PTS nel corso degli ultimi anni ha prestato particolare attenzione al tema della parità di accesso alla rete fissa, ritenendo che l'Operatore dominante, Telia Sonera, verticalmente integrato, adottasse pratiche discriminatorie a danno dei concorrenti; nel 2008, PTS ha acquisito, a seguito di apposite modifiche legislative, il potere di imporre all'*incumbent* una separazione funzionale. Telia Sonera, peraltro, aveva nel frattempo proceduto a creare una divisione separata, Skanova Access, incaricata di gestire in modo indipendente l'accesso alla rete, realizzando così volontariamente un modello di separazione funzionale: Skanova, che gestisce servizi di accesso sulla rete in rame e su quella in fibra tanto verso gli OLO che verso le divisioni commerciali di Telia Sonera, 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 l'Equality of Access Board, un organo creato con lo scopo precipuo di controllare il rispetto del principio di parità di trattamento da parte della divisione di rete, soprattutto attraverso l'analisi di un paniere di indicatori di *performance*. Tale Board, che riferisce al CEO di Telia Sonera, è composto da un Presidente, responsabile dell'internal audit di Telia Sonera, e da due membri indipendenti di nomina dell'Operatore. Non sono previsti membri nominati dall'Autorità.

L'Autorità ha manifestato una certa freddezza verso l'iniziativa di Telia Sonera, dichiarando di ritenere che l'introduzione di Skanova non abbia comportato significativi miglioramenti in termini di trasparenza e rispetto del principio di parità di trattamento.

UK

Nel 2005, all'esito della Strategic Review of Telecommunications, l'Autorità di settore britannica Ofcom concluse che occorre intervenire nel c.d. "collo di bottiglia" rappresentato dalla rete di accesso di British Telecom, che costituiva una barriera all'ingresso in grado di restringere di fatto la piena libertà di accesso al mercato da parte degli Operatori alternativi e limitava fortemente lo sviluppo dell'unbundling del local loop. A seguito di un periodo di negoziati, British Telecom propose una serie di impegni (gli "*Undertakings*"), ratificati dall'Autorità, che stabilivano 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 dell'Operatore dominante. British Telecom si impegnavano, inoltre, a garantire l'*Equality of Inputs* (EOI), in base alla quale l'offerta alla propria rete commerciale ed agli OLO risultava uguale in termini di prezzo, condizioni commerciali, SLA, e tempistiche, ed era fornita sulla base degli stessi sistemi e processi ("*same timescales, terms and conditions and using the same systems and processes*"). Uno specifico *Code of Practice*, inoltre, dettagliava i comportamenti a cui i dipendenti dell'Operatore dovevano attenersi.

Nel 2006 nacque Openreach, società del Gruppo British Telecom ma funzionalmente separata, incaricata della gestione della rete d'accesso: Openreach dispone di una propria sede, un proprio brand commerciale e sistemi gestionali indipendenti; il suo responsabile riferisce direttamente al CEO di British Telecom Group plc. Sia British Telecom Retail che gli OLO hanno un rapporto diretto con Openreach.

Gli *Undertakings* hanno previsto anche la creazione di un apposito organo (*l'Equality of Access Board*), insediatosi nel 2005 ed in quel momento unico nel panorama regolatorio internazionale, con il compito di monitorare l'effettivo rispetto degli *Undertakings*. Tale Board è un organo del *British Telecom Group plc Board Committee* ed è presieduto da un *non-executive director* di British Telecom, cui è affiancato un senior manager dell'Operatore dominante; gli altri tre membri sono indipendenti, scelti dopo una consultazione con l'Ofcom. L'*Equality of Access Board* è coadiuvato da un *Secretariat*, che si occupa soprattutto dell'organizzazione degli incontri del Board, ed è assistito dall'*Equality of Access Office*, il cui responsabile risponde gerarchicamente al responsabile della funzione *Public Affairs* di British Telecom. L'*Equality of Access Office*, oltre a procedere alle attività di verifica circa il pieno rispetto degli impegni, riceve non solo segnalazioni formali da parte degli OLO, ma anche numerose segnalazioni informali relativamente a presunte infrazioni da parte non solo degli Operatori alternativi ma anche di Ofcom, dell'OTA e della stessa British Telecom ("*Quick checks*").

Nel corso degli ultimi anni sono state apportate alcune variazioni agli *Undertakings*: sono state rimodulate le scadenze per la separazione dei sistemi informatici di Openreach, e l'*Equality of Access Board* è stato investito di alcune responsabilità aggiuntive.

UNGHERIA

Il dibattito in merito alla possibile imposizione, in capo all'Operatore dominante Magyar Telekom, di modelli di separazione funzionale è sempre molto attuale in Ungheria; se da un lato gli OLO reclamano l'adozione di simili rimedi, al fine di innalzare il livello competitivo sul mercato, dall'altro l'Autorità finora ha sottolineato i possibili risvolti critici di una tale soluzione, quali i costi eccessivi ed il suo carattere non reversibile. Al tempo stesso, tuttavia, sono state imposte misure che, sotto certi aspetti, possono ricordare quelle adottate in altri modelli di separazione funzionale, quali l'adozione di un paniere di KPI per il monitoraggio delle *performance* dell'*incumbent* nel processo di fornitura dei servizi di unbundling e di accesso bitstream wholesale, e limitazioni circa il flusso di informazioni tra le diverse divisioni dell'Operatore dominante.

USA

Negli Stati Uniti il caso più noto di separazione "forzata" è quello dell'Operatore AT&T, che nel 1984 è stato suddiviso in:

- un carrier di lunga distanza;
- sette Regional Bell Operating Companies.

Secondo una visione dominante nel Paese, la concorrenza dovrebbe operare non "all'interno di una tecnologia", ma "tra le tecnologie": 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, ...), in quanto si ritiene che ciò porterebbe in definitiva maggiori benefici al consumatore finale. Il tutto in un contesto in cui un eccessivo carico di regole determinerebbe un disincentivo agli investimenti nel settore: secondo la AT&T, la Federal Communications Commission (FCC) "*dovrebbe evitare di lanciare appelli per forme estreme di regolamentazione che potrebbero danneggiare, se non distruggere, gli investimenti necessari per realizzare questi obiettivi*".

Sebbene il presidente della FCC Julius Genachowski, abbia recentemente assicurato che eviterà di imporre obblighi più onerosi, come quello di condividere le reti con i concorrenti, egli è d'altronde convinto che un nuovo quadro normativo sia necessario, al fine di consentire all'Autorità di portare avanti il progetto di ridefinizione del broadband, anche con riferimento al *National Broadband Plan*, recentemente lanciato.

Nel 2010 la corte d'appello del District of Columbia ha messo in discussione il potere della FCC di imporre regole sulla gestione della rete di proprietà di un Operatore, accogliendo con ciò le ragioni della Comcast, la più grande azienda statunitense del cavo, che sostiene da anni di avere il diritto di gestire la propria.

4.2 CONFRONTO INTERNAZIONALE DEGLI INDICATORI DI PARITÀ DI TRATTAMENTO

Nel dicembre 2010 si è tenuto a Bruxelles un incontro internazionale degli organismi di vigilanza sulla parità di accesso alla rete fissa degli Operatori dominanti, a cui hanno preso parte, 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. All'incontro hanno partecipato anche rappresentanti della Commissione europea e dell'AGCom, oltre all'Operatore giapponese NTT, che aveva manifestato l'intenzione di approfondire la conoscenza dei modelli di separazione funzionale adottati a livello internazionale e degli organismi di vigilanza.

L'incontro era finalizzato ad un approfondimento delle reciproche conoscenze e delle esperienze maturate, nonché ad una analisi congiunta di specifiche tematiche di comune interesse. Nel corso della riunione è emersa l'intenzione di sviluppare un vicendevole scambio di informazioni che potesse consentire analisi sempre più approfondite su argomenti specifici.

Un primo tema di confronto è stato individuato nell'analisi comparata dei *Key Performance Indicators* (KPI), paniere di indicatori che rilevano, attraverso l'analisi numerica di una serie di grandezze specifiche riferite principalmente ai processi di Delivery e di Assurance, l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento tra la divisione Retail dell'Operatore storico e gli Operatori alternativi.

Il rilevamento di un tale paniere di indicatori di *performance*, affidato al controllo dei rispettivi organi di vigilanza, è infatti esperienza comune a tutti i modelli di separazione funzionale, e può pertanto consentire di evidenziare analogie e differenze e di suggerire all'*incumbent* gli opportuni miglioramenti da apportare ai processi operativi di riferimento. Nel mese di maggio 2011, l'Organo di vigilanza ha inviato ai Board britannico, svedese e neozelandese un documento contenente richieste di informazioni sugli indicatori rilevati e sui processi di Delivery e di Assurance.

In particolare il documento inviato dall'Organo di vigilanza conteneva:

- 1.** una descrizione del processo di Delivery e di Assurance di Open Access, con la richiesta di illustrare le analogie e le differenze emergenti rispetto ai processi del proprio Operatore di riferimento;
- 2.** una descrizione dei principali indicatori, calcolati da Telecom Italia relativamente ai processi di Delivery e di Assurance, accompagnata dalla richiesta di informazioni riguardo alla presenza o meno di analoghi indicatori nel paniere dei KPI dell'Operatore, fornendone in questo caso le relative formule di calcolo e le grandezze analizzate;
- 3.** una richiesta di confronto riguardo alle cause ed alle relative percentuali di rigetto degli Ordinativi di Lavoro, tanto sulle linee attive che sulle linee non attive.

Il documento è stato inviato anche all'Operatore giapponese NTT che, avendo partecipato all'incontro di Bruxelles, aveva manifestato l'intenzione di approfondire congiuntamente queste tematiche.

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

A seguito della trasmissione di tali documenti, sono stati organizzati incontri bilaterali con detti Operatori, volti ad approfondire le tematiche oggetto del confronto.

4.2.1 L'analisi dei contributi forniti dall'Equality of Access Board di British Telecom ed un confronto con il modello Openreach

Il processo di Delivery

Il documento trasmesso dall'Equality of Access Board di British Telecom illustra preliminarmente il modello di Delivery di Openreach, evidenziando le principali peculiarità che lo differenziano dal "modello Open Access":

1. Openreach misura l'*Equivalence of Inputs*, mentre Open Access misura l'*Equivalence of Outputs*;
 - *Equivalence of Inputs*: l'Operatore fornisce lo stesso prodotto/servizio a tutti i propri clienti *on the same time scale, terms and conditions, and service level*. Ogni cliente - tra cui la divisione Retail dell'*incumbent* - avrà accesso esattamente alle stesse informazioni commerciali in merito ai prodotti, servizi, sistemi e processi adottati a cui hanno accesso tutti gli altri clienti
 - *Equivalence of Outputs*: l'Operatore fornisce a ciascun cliente un prodotto/servizio uguale o simile a quello fornito agli altri clienti; possono sussistere differenze a livello di sistemi informativi utilizzati, ma il prodotto finale deve essere *substantially similar* per ciascun cliente servito.
2. Nel caso britannico, gli OLO acquistano quasi tutti i servizi direttamente da Openreach, esattamente al pari della divisione Retail di British Telecom, senza interfacciarsi da un punto di vista tecnico con la funzione Wholesale dell'Operatore dominante.

Differenze sussistono anche riguardo alle modalità di fissazione degli appuntamenti con il cliente di un Operatore alternativo: mentre nel caso di Telecom Italia, Open Access riceve dall'OLO una Data di Attesa Consegna (DAC), in Gran Bretagna viene fissato un appuntamento preciso.

Modalità di definizione dell'appuntamento

- Openreach pubblica una agenda a disposizione degli Operatori per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale;
- l'OLO contatta il proprio cliente e definisce con lui data e ora più appropriate;
- l'OLO comunica la data fissata con il cliente a Openreach che si attiva di conseguenza.

In caso di mancato rispetto dello stesso da parte del cliente finale, l'Operatore alternativo è tenuto al pagamento di una penale verso Openreach.

Il paniere degli indicatori di performance: l'impostazione generale

Con riferimento all'impostazione generale utilizzata per predisporre il sistema degli indicatori, il confronto tra il caso italiano ed il caso britannico, come illustrato dal documento ricevuto, consente di evidenziare i seguenti punti di attenzione:

1. British Telecom fornisce KPI riferiti al rispetto del livello di servizio previsto per i singoli prodotti/servizi offerti (per esempio il WLR3, il WLR3 ISDN2, ecc.), mentre Telecom Italia calcola indicatori che riportano grandezze riferite ad un singolo aspetto dei processi analizzati (per esempio il tempo medio di Delivery per il servizio broadband), risultante dal calcolo delle medie ponderate delle *performance* dei vari servizi;
2. gli indicatori calcolati da British Telecom non riportano tanto i valori assoluti delle *performance* registrate (come invece avviene per i KPI di Open Access), quanto gli scostamenti rispetto ad una fascia considerata "tollerabile" da un punto di vista statistico; se cioè la *performance* di Retail - ovvero di Wholesale - dovesse salire o scendere (in modo significativo) rispetto ad un livello di prestazione considerato "normale", si avvia una attività di monitoraggio specificatamente volta ad approfondire la possibilità che si sia in presenza di possibili anomalie e/o di disparità di trattamento. Statisticamente, questo tipo di analisi viene condotta attraverso uno strumento chiamato *z-test*.

Gli indicatori del processo di Delivery

Per quanto riguarda gli indicatori relativi al processo di Delivery, dall'analisi del documento trasmesso dall'Equality of Access Board britannico è emerso quanto segue:

1. Openreach non calcola - al contrario di Open Access - la percentuale di Ordinativi di Lavoro fonia chiusi entro 20 giorni dall'emissione della richiesta, bensì la percentuale di quelli espletati *on time*, cioè alla data prevista, per ciascuna tipologia di servizio separatamente (WLR, ULL, Ethernet), confrontando poi tale percentuale riferita a Retail con quella riferita a Wholesale per verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento;
2. non vengono inoltre calcolati dall'Operatore britannico indicatori uguali o simili alla percentuale di Ordinativi di Lavoro broadband asimmetrico espletati entro 10 giorni solari.

L'analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro

Dagli scambi avuti con l'Equality of Access Board di British Telecom, è stato possibile verificare come le problematiche che determinano il rigetto di un Ordinativo di Lavoro siano fondamentalmente molto simili nella loro natura in Italia ed in Gran Bretagna (mancato rispetto dell'appuntamento da parte del cliente, elementi di rete saturi, ecc.); nello specifico, Openreach ha identificato circa 50 diverse situazioni, a ciascuna delle quali è stato attribuito un codice al fine di classificare rapidamente le criticità incontrate.

Tuttavia, nel modello Openreach, a differenza del modello Open Access, non si registra una cancellazione dell'ordine seguita da una successiva riemissione di un nuovo Ordinativo: in caso di KO, infatti, l'ordine viene sospeso in attesa che vengano effettuati i necessari interventi, finalizzati al superamento delle cause che hanno determinato la sospensione medesima: una volta eliminate tali problematiche, l'Ordinativo riprende il suo iter per la realizzazione del collegamento.

Gli indicatori del processo di Assurance

Con riferimento, infine, agli indicatori di Assurance, Openreach non calcola - come invece fa Open Access - l'indicatore relativo al tempo medio di riparazione dei guasti, né la percentuale dei guasti riparati entro due giorni lavorativi, bensì la percentuale dei guasti riparati entro il tempo prestabilito, calcolato sul singolo prodotto/servizio.

L'incontro con l'Equality of Access Office e Openreach

I temi sopra trattati sono stati anche oggetto di un incontro specifico, che si è tenuto nel mese di luglio 2011, tra l'Ufficio di vigilanza, l'Equality of Access Office di British Telecom e Openreach.

L'incontro aveva l'obiettivo di approfondire gli argomenti trattati nel documento sopra descritto e consentire un reciproco scambio di informazioni, non solo in merito ai principali KPI, ma anche relativamente ad altri possibili argomenti di interesse comune, quali un confronto sui processi di Delivery ed Assurance, al fine di approfondire analogie e differenze tra il "modello Open Access" ed il "modello Openreach".

Tra i temi approfonditi, merita di essere ricordato quello dei supporti informatici utilizzati per la fornitura dei servizi: nel caso di Openreach, al contrario di Open Access, i processi e i database utilizzati per British Telecom Retail e per gli OLO sono gli stessi, sebbene si sia reso necessario, come nel caso di Telecom Italia, utilizzare interfacce apposite per quegli OLO che non hanno sistemi informativi adeguati.

Più in generale, sebbene siano state riscontrate talune evidenti differenze tra i due modelli, i punti comuni emersi dal confronto sono stati numerosi, soprattutto con riferimento alle problematiche che vengono quotidianamente affrontate nel corso dell'espletamento di tali processi.

4.2.2 I contributi forniti dall'Equality of Access Board di Telia Sonera ed il modello Telia Sonera/Skanova Access

Il documento trasmesso dall'Equality of Access Board di Telia Sonera illustra le tipologie di KPI che vengono calcolate dall'Operatore scandinavo; a tale proposito, è interessante notare come Skanova calcoli un gruppo di indicatori per l'Equality of Access Board ed un altro gruppo di indicatori per Post-och Telestyrelsen (PTS), l'Autorità svedese di settore. I KPI contenuti nel primo gruppo differiscono in gran parte da quelli contenuti nel secondo: solo una minoranza di KPI, infatti, risulta essere comune ad entrambi i gruppi.

Il processo di Delivery

Il documento illustra innanzitutto il modello di Delivery di Telia Sonera/Skanova Access, che differisce da quello di Open Access e si articola su tre livelli:

1. Skanova Access fornisce prodotti regolamentati di base sulla tratta passiva della rete, che vengono venduti tanto agli Operatori alternativi che alla divisione di rete di Telia Sonera;
2. tale divisione di rete, a sua volta, fornisce prodotti evoluti (quali l'IP Stream o il bitstream) sia alle direzioni commerciali di Telia Sonera che a Telia Sonera Network Sales;
3. quest'ultima, infine, vende direttamente alle divisioni commerciali degli Operatori alternativi prodotti più sofisticati e perfezionati che viaggiano sulla tratta attiva della rete dell'Operatore, a parte uno specifico prodotto (SDH Sweden), che viene acquistato anche da Telia Sonera Mobile Networks.

Differenze sussistono tra Open Access e Skanova per quanto riguarda gli interventi *on field*: Skanova, infatti, si avvale interamente di società terze (*in outsourcing*) per tale tipo di operazioni, contrariamente a quanto operato da Open Access. In entrambi i casi, frequenti sono le rimodulazioni degli appuntamenti per “causa cliente”.

Gli indicatori del processo di Delivery

Per quanto riguarda gli indicatori attinenti al processo di Delivery, l'Operatore svedese non prevede KPI simili a quelli di Telecom Italia, quali la percentuale di Ordinativi di Lavoro espletati entro 20 giorni solari - nel caso della fonia - ovvero entro 10 giorni solari - nel caso del broadband - calcolando piuttosto la percentuale di Ordinativi soddisfatti entro i tempi accordati.

Viene inoltre calcolato, parimenti al modello Open Access, il tempo medio necessario per l'espletamento dell'ordine “*from order to Delivery*”.

L'analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro

In merito al problema dei rifiuti degli Ordinativi di Lavoro (KO), Telia Sonera ha avviato solo nel corso del 2011 la rilevazione di tale indicatore sull'unbundling.

Nello specifico, con riferimento al servizio fonia, sono previsti due indicatori:

1. percentuale degli Ordinativi di Lavoro rigettati nonostante fossero stati correttamente compilati;
2. percentuale degli Ordinati di Lavoro rigettati che non ricadono nel caso precedente.

Le cause di rigetto degli Ordinativi di lavoro, nel caso di Telia Sonera, sono risultate essere molto simili - sia nella loro natura che nel loro peso relativo - a quelle incontrate da Telecom Italia; inoltre, nel caso dell'Operatore svedese il rigetto dell'Ordinativo, parimenti al modello Open Access e diversamente da quello Openreach, determina un annullamento dell'ordine e una successiva riemissione di un nuovo ordine.

Gli indicatori del processo di Assurance

Per quanto riguarda gli indicatori del processo di Assurance, anche Telia Sonera misura, al pari di Open Access, il tempo medio di riparazione dei guasti (in ore o in giorni), tanto sulla fonia che sul broadband, calcolato a partire dalla ricezione del Trouble Ticket fino alla comunicazione al cliente di avvenuto ripristino del servizio.

L'Operatore scandinavo, infine, non calcola - come invece fa Open Access - la percentuale di guasti riparati entro due giorni, bensì la percentuale di Trouble Ticket risolti entro il tempo concordato.

L'incontro con l'Equality of Access Board, Telia Sonera e Skanova Access

Nel mese di ottobre 2011 si è tenuto un incontro tra l'Ufficio di vigilanza, l'Equality of Access Board di Telia Sonera, Skanova Access e rappresentanti di alcune funzioni dello stesso Operatore scandinavo.

L'incontro era finalizzato ad ottenere uno scambio informativo sui KPI e ad avviare un confronto sui processi di

Delivery ed Assurance dell'Operatore italiano e di quello svedese, al fine di approfondire analogie e differenze tra il "modello Open Access" ed il "modello Skanova".

Nel corso dell'incontro l'Ufficio di vigilanza ha illustrato i processi italiani, con particolare riferimento a quello di Delivery, le principali problematiche che vengono riscontrate e le relative soluzioni adottate.

Telia Sonera ha quindi esposto le modalità con le quali sono forniti i servizi di Delivery e di Assurance e i flussi seguiti dagli Ordinativi di Lavoro e dai Trouble Ticket. Sono emerse significative similitudini tra i due modelli, con riferimento alla tipologia di problematiche quotidianamente affrontate.

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

4.2.3 Conclusioni

L'attività di confronto sugli indicatori di *performance* condotta a livello internazionale con gli altri organismi di vigilanza ha consentito di acquisire approfondite informazioni sulle modalità con cui altri Operatori di comunicazioni elettroniche impostano e conducono le analisi dei KPI, nonché di esaminare in dettaglio i tratti caratteristici dei processi di Delivery e di Assurance adottati dagli *incumbent* di altri Paesi.

In esito alle attività di analisi condotte nel 2011, l'Organo di vigilanza ha individuato taluni aspetti dei processi operativi di Open Access che, alla luce delle informazioni acquisite nell'ambito dei citati confronti internazionali, potrebbero essere oggetto di interventi potenzialmente migliorativi.

Preliminarmente, al fine di consentire una maggiore condivisione delle informazioni tra tutti gli Operatori coinvolti nei processi, Telecom Italia potrebbe procedere alla predisposizione di un database, da rendere disponibile *on line*, contenente la toponomastica ed i registri di rete, replicando così il modello già adottato da Openreach in Gran Bretagna. Con riferimento poi alle criticità che si presentano nel corso delle lavorazioni degli Ordinativi di Lavoro del processo di Delivery, nell'ottica di fluidificare detto processo e migliorarne le *performance*, sarebbe possibile considerare le modalità operative adottate da Openreach. L'Operatore britannico, infatti, a differenza di Open Access, non respinge l'Ordinativo critico per poi rimetterlo, né quindi oppone all'OLO i c.d. "KO", limitandosi piuttosto a sospendere il citato Ordinativo, in attesa che vengano effettuati i necessari interventi, finalizzati al superamento delle cause che hanno determinato la sospensione medesima: una volta eliminate le criticità riscontrate, l'Ordinativo riprende il suo iter per la realizzazione del collegamento. Tale gestione del processo di Delivery garantisce, da un lato, la stessa Openreach, che gestisce volumi di Ordinativi di lavoro considerevolmente ridotti rispetto a Open Access, non sussistendo rilavorazioni dovute a errori formali, e, dall'altro lato, gli stessi Operatori alternativi, che acquisiscono la possibilità di gestire direttamente il proprio Ordinativo di lavoro, accedendo *on line* alle procedure centralizzate.

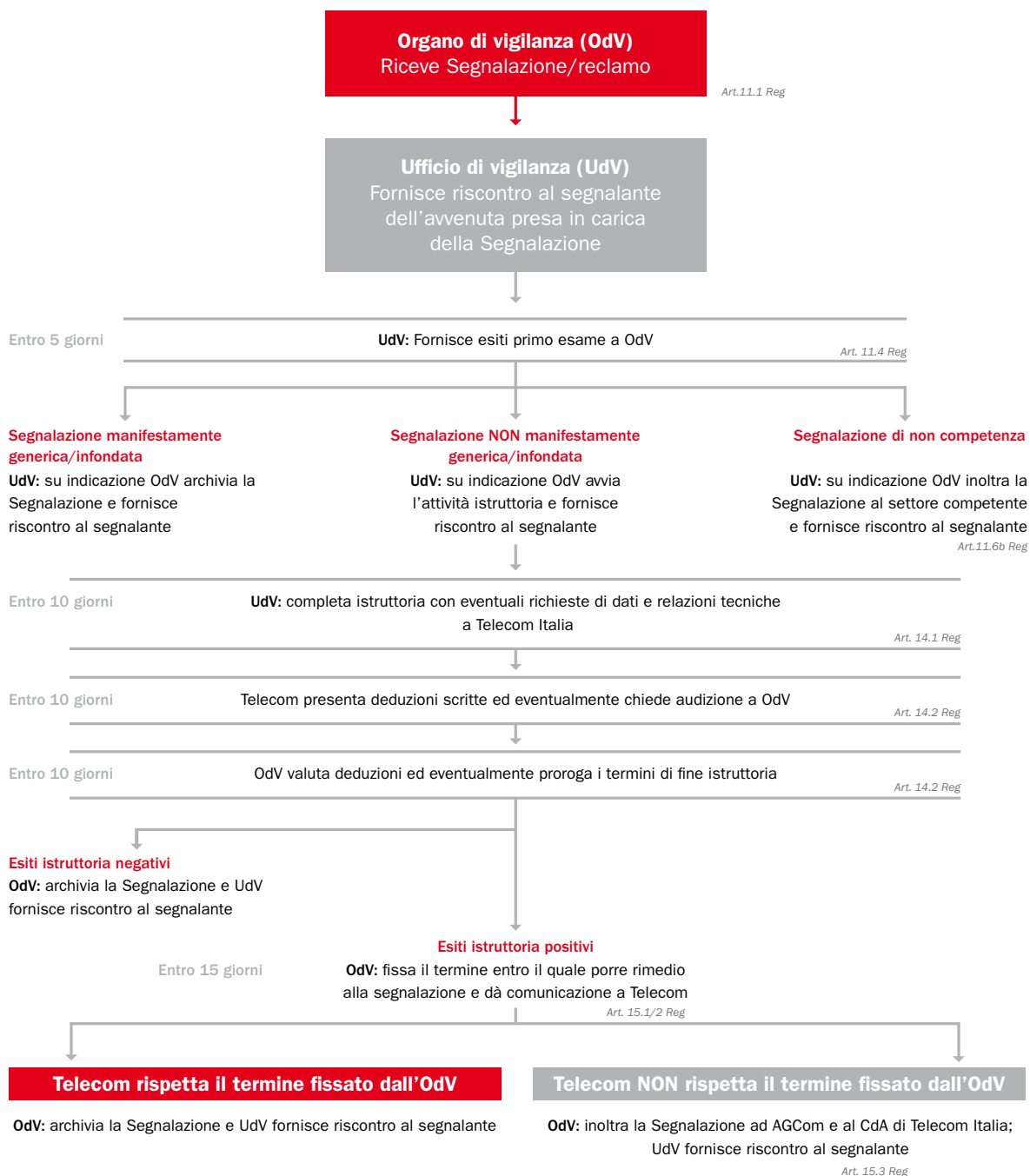
5

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 medesimo e dettagliato nella Determinazione OdV n. 2/2009, che prevede una prima fase di verifica di congruità del reclamo, a seguito della quale è avviata l'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



5.1 LE SEGNALAZIONI DEGLI OLO

Nel corso del mandato triennale, l'Organo di vigilanza ha ricevuto molteplici segnalazioni che hanno dato il via ad altrettanti procedimenti istruttori, al termine dei quali è stato richiesto a Telecom Italia di apportare significativi miglioramenti ai processi aziendali di volta in volta interessati, al fine di assicurare una piena parità di trattamento a tutela degli Operatori alternativi.

5.1.1 Le segnalazioni pervenute nel corso degli anni 2009 e 2010

Si riportano nel seguito le schede riepilogative delle segnalazioni trattate dall'Organo di vigilanza nel corso degli anni 2009 e 2010:

Segnalazione n. 01/09 "Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia"

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	VALUTAZIONE PRELEMINARE DELL'ORGANO DI VIGILANZA	RICHIESTE AVANZATE DALL'ORGANO DI VIGILANZA	INTERVENTI DI TELECOM ITALIA
L'Operatore Fastweb ha lamentato: i) un eccessivo numero di richieste di attivazione di impianti respinte da Open Access con causali "KO cliente" e "KO rete"; ii) talune problematiche nel servizio di Colocazione relativo a centrali con carenza di spazi.	L'OdV ha avviato il procedimento per presunte criticità in ordine, tra l'altro, ai processi di fornitura dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia.	Al termine del procedimento, l'OdV non ha riscontrato una violazione degli Impegni, accogliendo con favore la decisione di Telecom Italia, su invito del medesimo OdV, di estendere all'intero territorio nazionale, a partire da settembre 2009, lo strumento informatico "SWAP".	Telecom Italia ha esteso all'intero territorio nazionale lo strumento informativo "SWAP", anticipando le principali funzionalità della policy di contatto con il cliente previste dal Nuovo Processo di Delivery (NPD).

Segnalazione n. 02/09 “Fastweb-Wind/Scambio di informazioni tra le funzioni interne di Telecom Italia sul tema delle procedure di migrazione”

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	VALUTAZIONE PRELEMINARE DELL'ORGANO DI VIGILANZA	RICHIESTE AVANZATE DALL'ORGANO DI VIGILANZA	INTERVENTI DI TELECOM ITALIA
<p>Gli Operatori Fastweb e Wind hanno segnalato comportamenti di Telecom Italia contrari alla parità di trattamento, sia per scopi difensivi (proposizione di un ricorso contro Fastweb ex art. 700 c.p.c.) che commerciali (pratiche di <i>retention</i> e <i>winback</i> mirate verso clienti Fastweb). Gli Operatori hanno contestato uno scambio di informazioni circa le procedure di migrazione dei clienti tra Operatori e l'autogenerazione del codice di migrazione.</p>	<p>L'OdV ha avviato il procedimento per una presunta violazione del principio di parità di trattamento, con riferimento ad alcuni scambi di informazioni sensibili tra le funzioni interne di Telecom Italia.</p>	<p>Al termine del procedimento, l'OdV non ha riscontrato una violazione degli Impegni. Tuttavia, ha contestualmente invitato Telecom Italia a: i) integrare il Codice Comportamentale, esplicitando alcuni divieti di diffusione delle informazioni e ii) realizzare una procedura per rendere disponibili agli OLO i dati della clientela per finalità di azione e tutela giurisdizionale.</p>	<p>Telecom Italia ha esplicitato, nel Codice Comportamentale, il divieto per le funzioni Legale-Regolamentare di divulgare a fini commerciali le informazioni acquisite dalla funzione Wholesale ed ha pubblicato una procedura per l'accesso degli OLO ai dati della funzione Wholesale per finalità di azione e tutela giurisdizionale, accogliendo i rilievi e le proposte di modifica avanzate dall'OdV.</p>

Segnalazione n. S01/10 “British Telecom-Fastweb-Vodafone-Wind/Lacune informative nei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa di accesso di Telecom Italia”

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	VALUTAZIONE PRELEMINARE DELL'ORGANO DI VIGILANZA	RICHIESTE AVANZATE DALL'ORGANO DI VIGILANZA	INTERVENTI DI TELECOM ITALIA
<p>I quattro Operatori hanno segnalato: i) 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; ii) 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>	<p>L'OdV ha avviato il procedimento per una presunta violazione del principio di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare agli OLO nell'ambito dei Piani Tecnici per la qualità della rete fissa di accesso.</p>	<p>Al termine del procedimento, l'OdV non ha riscontrato una violazione degli Impegni. Tuttavia, l'OdV ha invitato Telecom Italia a: i) 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; ii) predisporre un meccanismo condiviso di segnalazione dello stato di pre-allerta per le centrali prossime alla saturazione; iii) pubblicare un piano operativo di dettaglio che consenta, in tempi ragionevoli, di superare le problematiche relative alle chiusure riscontrate ad inizio 2010.</p>	<p>Telecom Italia ha realizzato un sistema di segnalazione di pre-allarme (cd. “Semaforo giallo”), per evidenziare agli OLO ed a Telecom Italia Retail le centrali a 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 <i>backhauling</i>). Con riferimento alla chiusura delle centrali ai servizi bitstream, Telecom Italia ha fornito, nel corso di un'audizione, i piani operativi di rientro recanti il dettaglio delle tempistiche per la realizzazione delle azioni necessarie al superamento delle criticità riscontrate.</p>

Segnalazione n. S02/10 "British Telecom-Fastweb-Tiscali-Vodafone-Wind/Lacune informative nei Piani Tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia"

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	VALUTAZIONE PRELEMINARE DELL'ORGANO DI VIGILANZA	RICHIESTE AVANZATE DALL'ORGANO DI VIGILANZA	INTERVENTI DI TELECOM ITALIA
<p>Gli Operatori segnalanti hanno denunciato: i) una discordanza tra le informazioni fornite da Telecom Italia alla stampa ed i dati contenuti nei citati Piani Tecnici, relativamente al numero delle Unità immobiliari interessate dal passaggio della fibra ottica; ii) l'assenza di Offerta di Riferimento wholesale per servizi su fibra ottica NGA.</p>	<p>L'OdV ha avviato il procedimento per una presunta violazione del principio di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare agli OLO nell'ambito dei Piani Tecnici per lo sviluppo della rete fissa di accesso.</p>	<p>Al termine del procedimento, l'OdV non ha riscontrato una violazione degli Impegni. Tuttavia, al fine di migliorare il livello qualitativo delle informazioni, l'OdV ha invitato Telecom Italia 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 i Programmi trimestrali con informazioni di dettaglio circa il numero delle Unità immobiliari <i>passed</i> in primaria ed in secondaria per suddivisione territoriale ed i potenziali clienti servibili per area di centrale.</p>

5.1.2 Le segnalazioni pervenute nel corso del 2011

Anche nel corso del 2011, come per gli anni precedenti, sono giunte all'Organo di vigilanza numerose segnalazioni da parte degli Operatori alternativi e dei clienti di Telecom Italia e degli OLO. Tra queste, due reclami, sottoposti rispettivamente dalle Società Welcome Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., sono risultati pertinenti con le competenze di accertamento dell'Organo di vigilanza, ed hanno determinato l'avvio di altrettante procedure istruttorie.

A conclusione della procedura avviata dalla Segnalazione di Welcome Italia, relativa a problematiche di saturazione sui servizi bitstream, l'Organo di vigilanza ha ritenuto che i comportamenti di Telecom Italia, seppur in un numero limitato di casi, risultassero tali da compromettere le esigenze di trasparenza sottese agli Impegni, come lamentato dall'Operatore.

Diversamente, la procedura avviata in seguito alla segnalazione dell'Operatore Fastweb e relativa al rispetto del principio di parità di trattamento, con specifico riferimento al contenuto delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici, è tuttora in corso.

Di seguito sono forniti maggiori dettagli con riferimento ai procedimenti sopra menzionati.

Segnalazione dell'Operatore Welcome Italia S.p.A. "S01/11 - Welcome Italia/Problematiche di saturazione sui servizi bitstream - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 5 relativo alle garanzie di trasparenza dei piani tecnici per la qualità della rete fissa di accesso"

Nel mese di febbraio 2011 l'Operatore Welcome Italia ha inviato all'Organo di vigilanza una segnalazione concernente una presunta violazione del principio di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare agli OLO sugli interventi di desaturazione delle centrali aperte ai servizi bitstream.

L'Operatore ha lamentato difficoltà derivanti dalla saturazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione di servizi bitstream e la mancata realizzazione di interventi di desaturazione, già pianificati e comunicati al mercato nel corso del 2010.

In data 7 febbraio 2011 è pervenuta all'Organo di vigilanza una segnalazione dell'Operatore Welcome Italia S.p.A., avente ad oggetto una presunta violazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

In particolare, l'Operatore ha lamentato i disagi derivanti alla propria clientela dalla saturazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione di servizi bitstream e la circostanza che l'Azienda avrebbe disatteso talune comunicazioni effettuate nel corso del 2010 circa interventi di desaturazione pianificati ma, successivamente, non realizzati sulla centrale di riferimento.

Tale situazione, secondo la ricorrente, oltre a determinare l'impossibilità di garantire alla clientela la dovuta regolarità nella fornitura del servizio, sarebbe risultata potenzialmente idonea a compromettere la capacità degli Operatori alternativi di pianificare, con adeguato anticipo, le strategie di sviluppo della rete e la commercializzazione dei servizi retail.

L'Organo di vigilanza, valutato che i fatti evidenziati dall'Operatore Welcome Italia hanno posto interrogativi circa l'effettiva adozione, da parte di Telecom Italia, di tutte le misure necessarie a garantire il rispetto dei principi di trasparenza delle informazioni fornite agli Operatori alternativi e dei livelli di qualità e sviluppo della rete fissa di accesso e dei relativi servizi, ai fini di una corretta attuazione degli obblighi di Telecom Italia, ha dato avvio alle attività di verifica con la Determinazione n. 2/2011 dell'8 febbraio 2011, invitando le parti interessate a fornire ogni elemento informativo utile alla definizione del caso.

In risposta alla richiesta di informazioni avanzata dall'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha inviato, in data 3 marzo 2011, una nota con la quale ha chiesto di essere formalmente ascoltata in un'audizione per illustrare in maniera più ampia ed esaustiva la propria posizione in ordine ai fatti oggetto della segnalazione dell'Operatore Welcome Italia.

Dopo aver disposto la proroga del termine di conclusione dell'istruttoria con la Determinazione n. 10/2011 del 10 marzo 2011, l'Organo di vigilanza ha convocato in audizione Telecom Italia in data 24 marzo 2011.

Nel corso dell'incontro, Telecom Italia ha evidenziato che le criticità inerenti le segnalazioni di "navigazione lenta" sollevate da Welcome Italia sono dipese dalla problematica di carattere più generale che concerne la crescita del traffico broadband a ritmi più sostenuti del previsto.

Questa crescita continua del traffico broadband ha imposto a Telecom Italia di riconsiderare costantemente i propri piani di adeguamento della capacità di banda dei DSLAM ATM saturi, incrementando il numero degli interventi di ampliamento.

Nel corso del 2010 si è passati, infatti, dai 380 interventi inizialmente previsti a 1.918 interventi (dati da consuntivo al 31 Dicembre 2010). Analogamente, in relazione ai crescenti fabbisogni tendenziali del 2011, il numero dei relativi interventi pianificati per quell'anno (1.882) sono apparsi insufficienti; in considerazione di ciò, sono stati quindi riformulati gli obiettivi del Piano Annuale, prevedendo almeno 2.500 interventi di ampliamento.

Alle difficoltà derivanti dalla necessità di adeguare continuamente il contenuto dei Piani per far fronte agli incrementi di traffico, si sono aggiunte quelle connesse agli interventi di desaturazione delle centrali servite da DSLAM ATM. La tecnologia ATM, infatti, secondo quanto sostenuto da Telecom Italia, è oramai fuori produzione; pertanto l'unica modalità per desaturare i DSLAM sarebbe stata quella di affiancare a quelli esistenti i DSLAM IP e migrare su questi la clientela retail di Telecom Italia.

Tale soluzione avrebbe presentato tuttavia delle limitazioni connesse all'impossibilità di migrare su DSLAM IP la clientela wholesale, almeno fino a quando gli Operatori alternativi non si sarebbero dotati di Kit di interconnessione Ethernet nelle centrali in cui attualmente dispongono soltanto di Kit di interconnessione ATM.

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

La prima iniziativa, di tipo commerciale, è stata resa operativa con l'approvazione, da parte AGCom, dell'Offerta di Riferimento bitstream 2010 di cui alla Delibera n. 105/10/CIR, a seguito della quale il prezzo della banda Ethernet, acquistata a livello di nodo parent, risulta inferiore di circa il 30% rispetto a quello della banda ATM. Ciò

ha reso l'Offerta bitstream su Ethernet più conveniente rispetto a quella su ATM, almeno per tutti i principali Operatori alternativi, cui afferisce la gran parte degli accessi bitstream attivi. Per gli Operatori interessati all'acquisto anche della tratta di trasporto all'interno della "macro area" il prezzo della banda Ethernet è analogo a quello della banda ATM.

A fronte della domanda formulata dall'Organo di vigilanza di conoscere se nei casi oggetto del procedimento n. S01/11 si siano riscontrate criticità nella gestione dei flussi informativi da parte di Telecom Italia nei confronti dell'Operatore Welcome Italia, l'Azienda ha riconosciuto che effettivamente gli interventi risolutivi sono stati attuati in ritardo rispetto a quanto sarebbe stato necessario e ciò ha causato, a volte, problemi di tale natura.

Successivamente, Telecom Italia ha inviato all'Organo di vigilanza, in data 27 aprile 2011, una nota recante: i) la cronistoria degli atti di gestione delle criticità segnalate da Welcome Italia e gli interventi realizzati per il loro superamento; ii) la descrizione dettagliata del processo che, a partire dalla segnalazione dei clienti, determina l'emissione di un *Master Trouble Ticket* (MTT) e la descrizione delle modalità di gestione del MTT emesso sino ai criteri per la definizione della data di superamento delle citate segnalazioni di disservizio; iii) la distribuzione territoriale dell'incremento percentuale di banda registrato nel periodo ricompreso tra giugno 2010 e gennaio 2011; iv) la rappresentazione del numero di impianti desaturati nel corso del 2010 e 2011, disaggregato tra interventi attuati su centrali aperte all'ULL e centrali non aperte all'ULL.

L'Organo di vigilanza, valutati gli elementi sopra descritti e preso atto con favore dell'impegno assunto formalmente da Telecom Italia a porre in essere quanto necessario per migliorare il processo di gestione dei degrading di rete, con particolare riferimento al rispetto delle date previste per la risoluzione delle problematiche evidenziate dall'Operatore segnalante, ha pertanto proceduto a fissare un nuovo termine per la conclusione dell'attività istruttoria, adottando la Determinazione n. 13/2011 del 3 maggio 2011, e richiedendo nel contempo taluni chiarimenti sul nuovo processo di gestione delle segnalazioni degli Operatori alternativi per navigazione lenta.

Telecom Italia ha riscontrato la citata Determinazione n. 13/2011, inviando all'Organo di vigilanza, in data 7 giugno 2011, una nota recante talune informazioni sul tema e la richiesta di essere ascoltata in audizione per esporre in maniera più approfondita gli interventi migliorativi dei processi di gestione delle segnalazioni degli OLO.

Successivamente all'audizione di Telecom Italia, tenutasi in data 13 luglio 2011, l'Organo di vigilanza ha prorogato il termine di conclusione dell'istruttoria con la Determinazione n. 17/2011 del 19 luglio 2011. Ciò in considerazione della necessità di esprimere una valutazione finale complessiva dei rimedi richiesti a Telecom Italia nell'ambito del procedimento, tenuto anche conto delle decisioni assunte con la Determinazione n. 12/2011 del 3 maggio 2011 concernenti il sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali, e di valutare l'efficacia della nuova procedura di gestione dei disservizi per "navigazione lenta" in termini di corretta attuazione del principio di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare agli Operatori alternativi e ai clienti, unitamente all'effettiva incidenza, sull'intero mercato dei servizi bitstream, della tipologia di disservizio oggetto della segnalazione dell'Operatore Welcome.

Al termine dell'analisi della documentazione inviata da Telecom Italia il 31 agosto 2011, recante le informazioni aggiuntive richieste nella prosecuzione dell'istruttoria, l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura del procedimento in oggetto con la Determinazione n. 20/2011.

In particolare, pur considerando i rimedi predisposti da Telecom Italia idonei ai fini della citata chiusura del procedimento, l'Organo di vigilanza ha richiesto all'Azienda di fornire, a far data da ottobre 2011 e con cadenza mensile, i dati completi e progressivi relativi alla percentuale degli impianti degradati riparati entro i termini indicati dal *Service Level Agreement*, pari a 50 giorni solari, e di adottare tutte le misure necessarie a garantire il rispetto del principio di trasparenza delle informazioni rese agli Operatori alternativi e dei livelli di qualità e di sviluppo della rete fissa di accesso e dei relativi servizi.

Segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A. "S02/11 - Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici - rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2".

Nel mese di ottobre 2011 l'Operatore Fastweb ha richiesto taluni dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia, per finalità di azione e tutela giurisdizionale, attivando la relativa procedura realizzata dall'Azienda conformemente alle Determinazioni nn. 21/2009 e 4/2010 dell'Organo di vigilanza.

Fastweb, rappresentando all'Organo di vigilanza le ragioni sottostanti a tale richiesta, concernente principalmente il contenuto dei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici di cui si avvale per l'attivazione di servizi di unbundling per l'OLO e per l'attivazione dei servizi alla propria clientela retail, ha manifestato il sospetto di una violazione della parità di trattamento derivante dalla possibile presenza di clausole ostative a garantire identiche condizioni (tecniche ed economiche).

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

In particolare, la richiesta dell'Operatore ha riguardato le seguenti informazioni:

- 1.** i contratti stipulati tra Telecom Italia e determinate imprese fornitrici utilizzate per l'attivazione dei servizi di unbundling per Fastweb e per l'attivazione dei servizi alla propria clientela retail, negli anni 2008, 2009, 2010 e nel primo semestre 2011;
- 2.** i relativi corrispettivi annui complessivi, per tutte le attività svolte, versati da Telecom Italia;
- 3.** l'estrazione certificata dal sistema WFM (*Work Force Management*) di Telecom Italia dei dati relativi ai 31.817 ordinativi di lavoro, inviati da Fastweb, per i quali è stato fornito un "KO".

Con lettera del 10 novembre 2011, Telecom Italia ha opposto un rifiuto a rendere disponibili le informazioni di cui ai punti 1. e 2. sopra citati, ritenendole estranee all'ambito oggettivo di applicazione della specifica procedura attivata da Fastweb, mentre relativamente alle informazioni di cui al punto 3, pur sostenendo che le stesse fossero già nella disponibilità di Fastweb, atteso che l'Azienda aveva già comunicato questi dati nell'ambito del giudizio arbitrale promosso dall'Operatore alternativo in data 24 gennaio 2011, ha manifestato la propria disponibilità a fornire i dati richiesti, con le eventuali integrazioni necessarie.

L'Organo di vigilanza, dopo aver sentito Fastweb e Telecom Italia in due distinte audizioni, tenutesi rispettivamente in data 16 e 25 novembre 2011, valutate le repliche dell'Operatore alternativo alle argomentazioni poste alla base del rifiuto opposto da Telecom Italia, ha adottato in data 2 dicembre 2011 la Determinazione n. 23/2011 con la quale ha propedeuticamente provveduto a richiedere a Telecom Italia talune informazioni in ordine alla vicenda in esame, disponendo l'avvio delle attività di verifica, anche a campione, del rispetto del principio di parità interna ed esterna nell'ambito delle condizioni contrattuali fissate dall'Azienda con le ditte fornitrici, di cui si avvale, per l'attivazione dei servizi per gli Operatori alternativi e per la clientela retail.

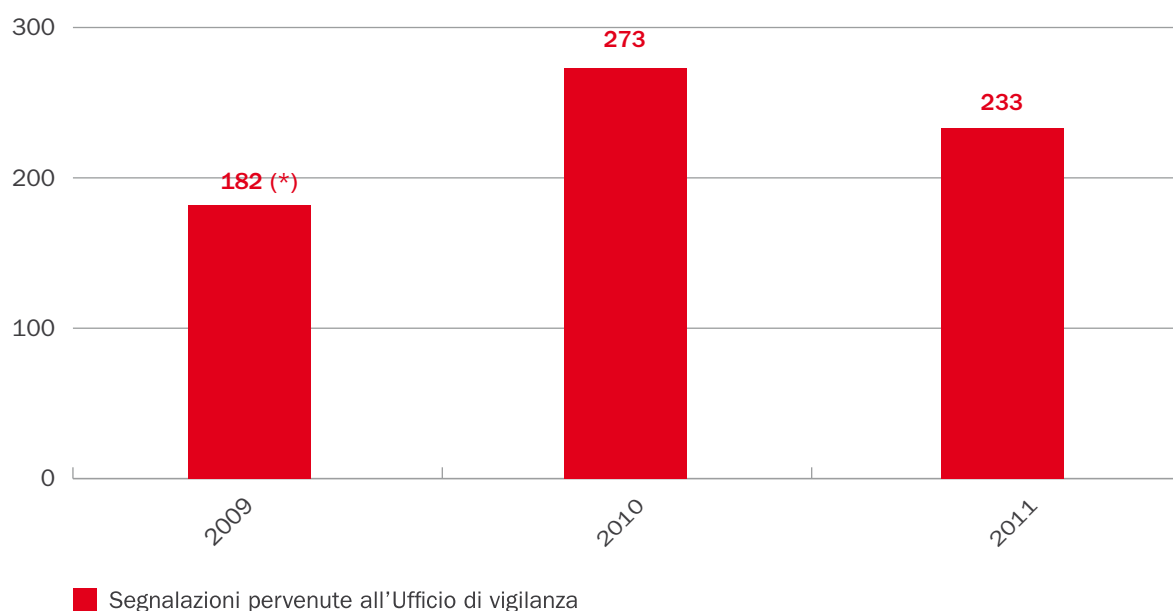
Contestualmente, l'Organo di vigilanza, valutando i fatti evidenziati da Fastweb rilevanti ai fini della verifica del rispetto, da parte di Telecom Italia, del principio di parità di trattamento così come declinato, in particolare, dalle proprie Raccomandazioni formulate sulla materia, ha adottato in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

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

L'Ufficio di vigilanza ha ricevuto, nel corso del 2011, 233 reclami aventi ad oggetto disservizi e problematiche attinenti alla gestione dei rapporti commerciali con clienti di Telecom Italia e degli OLO, in quanto tali non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza.

Conformemente al Regolamento dell'Organo di vigilanza, tutti i citati reclami sono stati trasmessi dall'Ufficio di vigilanza alle competenti funzioni interne di Telecom Italia, fornendo al contempo un tempestivo riscontro in merito ai clienti interessati.

Il grafico sotto riportato evidenzia l'andamento del numero delle segnalazioni pervenute all'Organo di vigilanza nel corso del mandato triennale.



(*) Nel 2009 il dato è relativo al periodo aprile-dicembre

6

Azioni svolte
e principali risultati
conseguiti

Il presente capitolo fornisce una descrizione del lavoro svolto dall'Organo di vigilanza e dei principali risultati conseguiti nel corso del 2011 circa l'effettivo rispetto, da parte di Telecom Italia, dei contenuti dei singoli Impegni, riconducendo le attività svolte nel contesto degli interventi effettuati nel corso del mandato triennale. Per ogni ulteriore e più dettagliato approfondimento si rinvia ai corrispondenti allegati alla presente Relazione.

6.A STATO DI AVANZAMENTO IN ORDINE ALLA TRANSIZIONE VERSO IL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

Come previsto dal 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*), nei primi mesi del 2009 si sono tenuti i tavoli tecnici consultivi riguardanti il Nuovo Processo di Delivery (NPD) dei servizi SPM e il nuovo CRM Wholesale. In questo ambito, l'Organo di vigilanza è intervenuto con la Determinazione n. 5/2009 raccomandando a Telecom Italia la massima apertura all'accoglimento delle richieste avanzate dagli OLO, con particolare riferimento alle tempistiche di realizzazione delle modifiche connesse alle suddette richieste. A seguito della Segnalazione n. S01/09 nella quale la Società Fastweb S.p.A. avanzava, tra le varie richieste, anche la possibilità di poter usufruire anticipatamente di alcune delle caratteristiche proprie del Nuovo Processo di Delivery, Telecom Italia, su raccomandazione dell'Organo di vigilanza, ha realizzato la citata anticipazione, attraverso la diffusione dello strumento informatico denominato SWAP, che è stato reso disponibile a tutti gli Operatori a partire dal mese di settembre 2009. Il 1° dicembre 2009, come previsto nel piano operativo definito dagli Impegni, è entrato in funzione il sistema software di gestione del Nuovo Processo di Delivery relativo ai collegamenti bitstream asimmetrici. Nel mese di aprile del 2010, secondo quanto previsto dagli Impegni, Telecom Italia ha approntato il segmento del Nuovo Processo per i servizi ULL e WLR. Nel corso del 2010 è proseguita la fase di sperimentazione per il segmento bitstream, che ha visto la partecipazione, tra gli altri, dell'Operatori Tiscali e, su una limitata area geografica, dell'Operatore Fastweb. Al termine del 2010 risultavano aver aderito ad NPD, almeno in parte, un totale di 29 Operatori di cui 25 avevano aderito solo per il bitstream ATM, uno per il bitstream ATM e per il WLR, uno per i servizi bitstream ATM, il WLR e l'ULL, un altro Operatore soltanto per l'ULL e un altro solamente per il WLR. Per quanto riguarda i principali Operatori, la fase sperimentale per il bitstream si è conclusa positivamente per Tiscali (settembre 2010) e per Fastweb (maggio 2011), mentre più critica si è presentata la fase di sperimentazione per l'ULL in quanto l'attuazione del passaggio al protocollo XML, richiesto dal Nuovo Processo di Delivery per l'unbundling, ha presentato da subito numerose anomalie che hanno richiesto una serie di nuovi rilasci software sul sistema.

Con la Determinazione n. 8/2011 dell'8 febbraio 2011, l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività volte a verificare l'effettivo stato di avanzamento ed il livello attuale di operatività del Nuovo Processo di Delivery. In concomitanza con l'adesione alla nuova procedura da parte dei principali Operatori alternativi e in accordo con la stessa Determinazione n. 8/2011, l'Organo di vigilanza ha disposto un'attività di verifica sulla gestione degli ordinativi di lavoro (OL) originati da Telecom Italia Retail e dagli OLO, finalizzata a verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento. In particolare, è stato conferito all'Ufficio di vigilanza l'incarico di acquisire, con apposite verifiche in loco, ulteriori elementi informativi circa le procedure gestionali relative agli ordinativi di lavoro contenuti nelle liste di attesa c.d. a "coda unica" costituite, secondo quanto previsto dal punto 1.5

della Proposta di Impegni, nel caso di indisponibilità di risorse sulla rete fissa di accesso. Le visite in loco sono state articolate su due giornate. Il primo incontro ha avuto luogo nel mese di ottobre 2011, presso la sede della Direzione Generale di Telecom Italia e ha avuto lo scopo di illustrare le modalità operative del Nuovo Processo di Delivery ed evidenziarne le differenze rispetto al processo precedentemente in essere (cfr. Allegato Tecnico I). Il secondo incontro si è svolto nello stesso mese presso la sede della AOL Lazio Sud di Latina ed è stato mirato a verificare in dettaglio la corretta applicazione del Nuovo Processo di Delivery su un campione di ordinativi di Delivery scelti casualmente. In particolare, durante il sopralluogo, sono stati presi in esame alcuni ordinativi di lavoro con l'intento di verificare il funzionamento del sistema nei casi di diverse condizioni di saturazione. Per ognuno degli Ordinativi oggetto di verifica sono stati esaminati nel dettaglio i seguenti passaggi:

1. l'apertura dell'Ordinativo di Lavoro sul sistema di Delivery;
2. l'apertura della Work Request in stato di "negativo rete" per indisponibilità delle risorse di rete;
3. la chiusura del negativo rete;
4. lo sblocco dell'Ordinativo di Lavoro a seguito dell'attivazione della procedura di "risveglio" in batch notturno secondo l'ordine stabilito dalla coda;
5. la chiusura dell'OL di Delivery.

In tutti i casi esaminati è stata riscontrata una gestione degli ordinativi coerente con quanto previsto dal funzionamento della Coda Unica prevista dal Nuovo Processo di Delivery, così come descritto al punto 1.5 del Gruppo di Impegni n.1.

Si riporta di seguito la lista degli Operatori alternativi, suddivisi per tipologia di servizi, che risultano aver aderito ad NPD alla data del 31 dicembre 2011 (Fonte: Telecom Italia).

Servizio bitstream ATM (36 Operatori):

OPERATORE	DATA ADESIONE	OPERATORE	DATA ADESIONE
INTERNET ONE S.r.l	02/12/2009	ITELSI	09/06/2010
Interactive Network S.r.l.	09/12/2009	Trivenet S.p.A.	15/07/2010
Omninetwork S.r.l.	15/12/2009	UNO COMMUNICATION	10/08/2010
Raiffeisen Online Scarl	15/12/2009	TISCALI Italia S.p.A.	30/09/2010
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009	S.P.E. S.a.s.	02/11/2010
Raising Unified Network S.p.A.	21/12/2009	TWT S.p.A.	22/11/2010
CDLAN S.r.l.	04/01/2010	IFINET S.r.l	01/12/2010
UTILITY LINE	04/01/2010	FASTWEB	23/05/2011
Terralink S.r.l.	04/01/2010	ACTIVE NETWORK S.p.A.	01/01/2011
Consorzio METROLINK	05/01/2010	SPIN	01/02/2011
Infracom NA	11/01/2010	Eutelia	01/04/2011
Interplanet S.r.l.	20/01/2010	SISTEMI UNO S.r.l.	26/05/2011
Abilene	15/02/2010	AEMNET S.p.A.	30/06/2011
Telemedia.net	22/02/2010	ALIDA S.r.l.	01/07/2011
Easynet Italia S.p.a	22/03/2010	COLT TECN. SERVICES S.p.A.	01/07/2011
Skywebtv	01/04/2010	IT.GATE S.p.a.	18/07/2011
Fontel	12/04/2010	MNET S.r.l.	16/09/ 2011
EHINET	12/04/2010	INTERCOM S.r.l.	19/10/2011

Servizio bitstream Ethernet (3 Operatori):

OPERATORE	DATA ADESIONE
CONVERGENZE S.p.A.	01/02/2011
Interactive Network S.r.l.	29/08/2011
MNET S.r.l.	16/09/2011

Servizio ULL (6 Operatori):

OPERATORE	DATA ADESIONE
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009
Eutelia	01/04/2011
SIX COMM S.r.l.	01/06/2011
AMT SERVICES	30/06/2011
MNET S.r.l.	18/07/2011
Skywebtv	02/11/2011

Servizio WLR (3 Operatori):

OPERATORE	DATA ADESIONE
T.W.T.	30/04/2010
Eutelia	10/08/2010
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009

Servizio SHA (3 Operatori):

OPERATORE	DATA ADESIONE
AMT SERVICES S.r.l.	30/06/2011
MNET S.r.l.	18/07/2011
Skywebtv	02/11/2011

Infine, entro il 30 aprile 2012 è prevista l'adesione di tutti i rimanenti Operatori alternativi che detengono le maggiori quote di mercato, secondo il seguente calendario:

Wind: bitstream entro il 13 gennaio 2012; ULL entro il 1°Q 2012.

Vodafone: bitstream entro il 5 febbraio 2012; ULL entro il 1°Q 2012.

Fastweb: ULL entro il 30 aprile 2012.

Tiscali: ULL entro il 1°Q 2012.

British Telecom: ULL entro il 10 gennaio 2012; bitstream entro il 1Q 2012.

Nei grafici che seguono sono riportate le percentuali degli ordinativi pervenuti nel mese di gennaio 2012 gestiti in NPD sul totale degli ordinativi OLO pervenuti nel mese rispettivamente per i servizi regolamentati (ULL-WLR-SHA-VULL) e per i servizi bitstream asimmetrici.

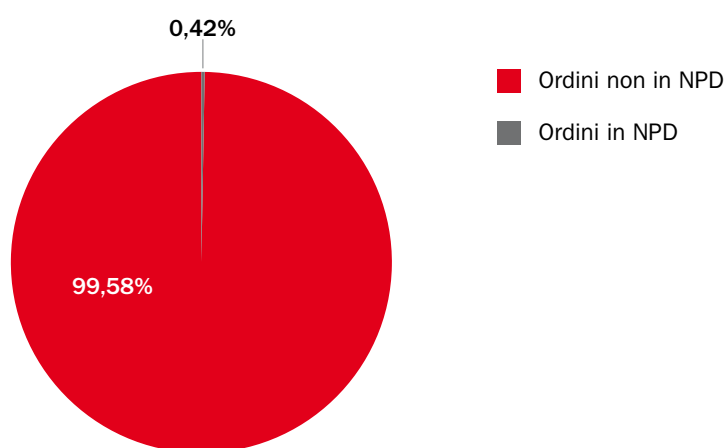


Figura 1 - Percentuale ordini in NPD per servizi regolamentati (ULL-WLR-SHA-VULL)

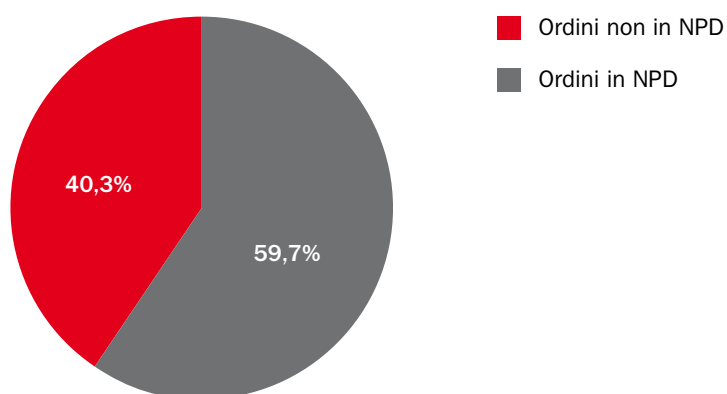


Figura 2 - Percentuale ordini in NPD per i servizi bitstream asimmetrici

6.B IL PROGETTO “ANALISI KO RETAIL”

6.B.1 Gli obiettivi dell'analisi

Il tema degli annullamenti degli Ordinati di Lavoro emessi dagli Operatori alternativi (c.d. KO), è stato sottoposto all'attenzione dell'Organo di vigilanza in sostanziale concomitanza con il proprio insediamento, attraverso la Segnalazione n. S01/09, presentata nel mese di giugno 2009 da Fastweb S.p.A. che lamentava un elevato numero di KO.

Anche se le indagini svolte nell'ambito della citata segnalazione non portarono evidenze di comportamenti scorretti praticati da Telecom Italia, l'Organo di vigilanza decise, nel mese di gennaio 2010, di avviare una analisi di dettaglio del problema con l'esame di tutti gli ordini sottoposti dagli Operatori alla funzione Wholesale di Telecom Italia. Tale analisi mise in evidenza molti elementi che, ad un primo esame, potevano non essere considerati rilevanti ma che, ricondotti in una più complessiva visione del processo, assumevano contorni più definiti. In particolare il lavoro svolto prendeva come riferimento le richieste del cliente finale, cioè dell'utilizzatore del servizio di telecomunicazioni richiesto, e, con l'utilizzo di alcuni algoritmi di *pattern matching*, ricostruiva la sequenza delle attività svolte per soddisfare tale richiesta.

Ne emerse un quadro in cui veniva data oggettività a molti fenomeni quali l'efficienza complessiva del processo, il tempo di lavorazione complessivo di una richiesta indipendentemente dal numero di ordini necessari per soddisfarla ed i tempi medi di lavorazione spesi dagli attori coinvolti: da un lato gli Operatori alternativi e dall'altro la funzione Wholesale di Telecom Italia e la funzione Open Access.

Da tale analisi scaturirono anche alcune Raccomandazioni atte a migliorare il processo di Delivery e ad accorciare i tempi di lavorazione degli ordini, prevenendo, laddove possibile, l'insorgere di errori che inevitabilmente sono causa della dilatazione dei tempi di lavorazione.

A gennaio 2011, l'Organo di vigilanza ha deciso di completare lo studio, volgendo l'attenzione agli ordini emessi dalle direzioni commerciali Retail di Telecom Italia al fine di verificare se la parità di trattamento fosse o meno rispettata.

6.B.2 I risultati in breve

L'analisi condotta sulla Clientela retail di Telecom Italia è stata effettuata su tutti gli Ordinativi di Lavoro emessi negli anni 2009, 2010 e nel primo semestre 2011. In tale periodo si è verificata una certa flessione della domanda di nuove attivazioni sul mercato xDSL ed un andamento quasi costante sul mercato della fonia.

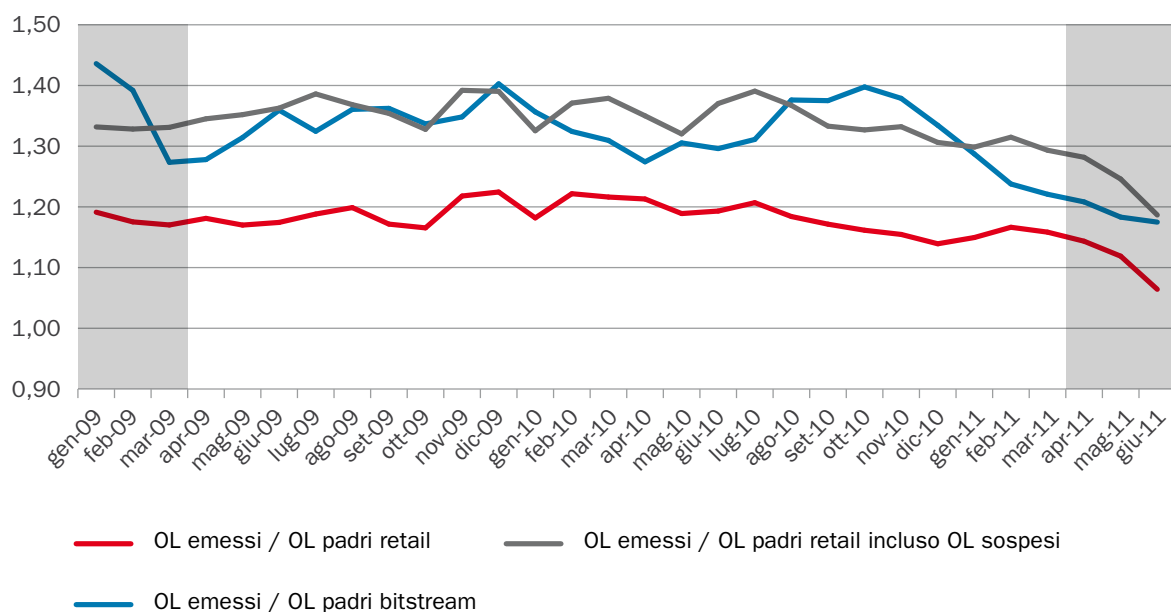


Figura 1 - Efficienza processo Delivery xDSL

Relativamente agli indicatori di efficienza del processo di Delivery, e cioè al numero medio di ordini di lavoro necessari a rispondere in via definitiva in senso positivo o negativo ad una Richiesta Elementare, occorre in primo luogo notare che, solo con la procedura SWAP e con l'adozione del Nuovo Processo di Delivery (NPD), gli ordini di lavorazione degli OLO possono, come quelli retail, essere posti in stato di sospensione piuttosto che in KO.

La sospensione consente ad un Operatore di intervenire nella gestione del rapporto con il cliente finale durante l'iter di attivazione di un servizio, con l'obiettivo di risolvere problemi di rintracciabilità del cliente stesso o di verificare ripensamenti circa la volontà di attivazione, prima di giungere ad eventuale KO definitivo. Come si può evincere dal grafico, il confronto diretto tra l'indicatore di efficienza del mercato di servizi xDSL/bitstream al dettaglio (linea rossa per i clienti Telecom Italia) rispetto al mercato all'ingrosso (linea blu per i clienti wholesale) è a vantaggio del primo: se però si considerano anche gli stati di sospensione degli Ordinatori di Lavoro retail (linea grigia), le prestazioni sono assai simili.

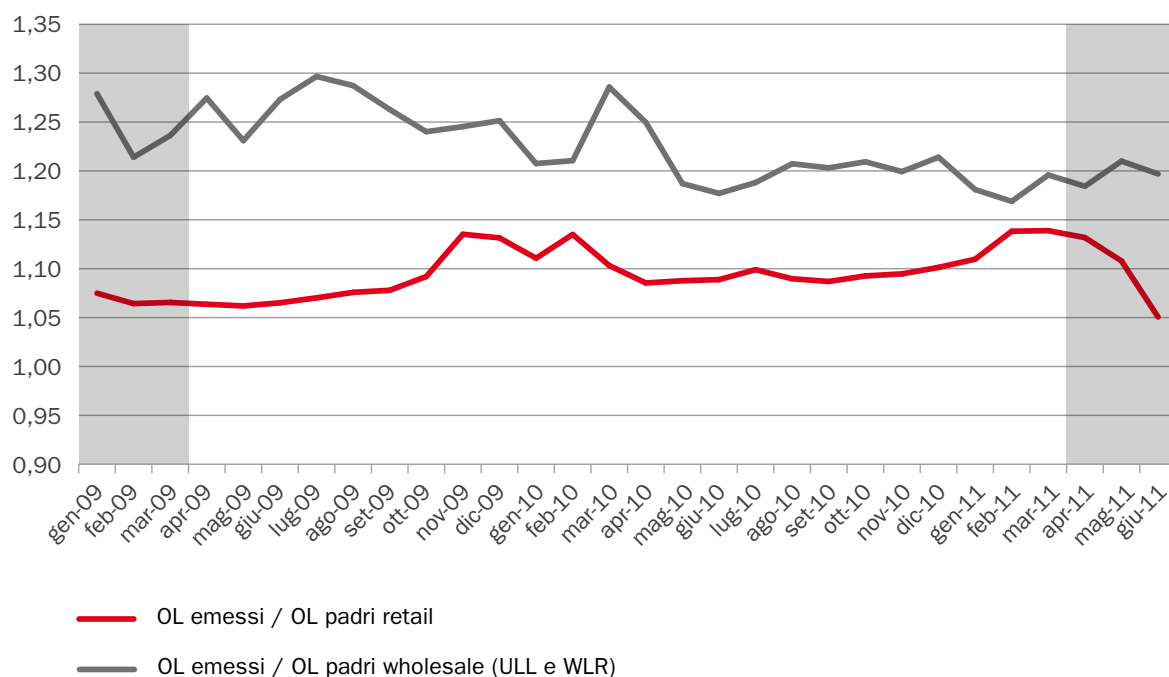


Figura 2 - Efficienza del processo Delivery fonia

L'efficienza del processo relativo al Delivery dei servizi di fonia è ancora a vantaggio di Telecom Italia con una progressiva riduzione della differenza tra le curve; va comunque tenuto conto che al momento nessun Operatore alternativo con volumi rilevanti di ordini ha aderito al Nuovo Processo di Delivery per questi servizi.

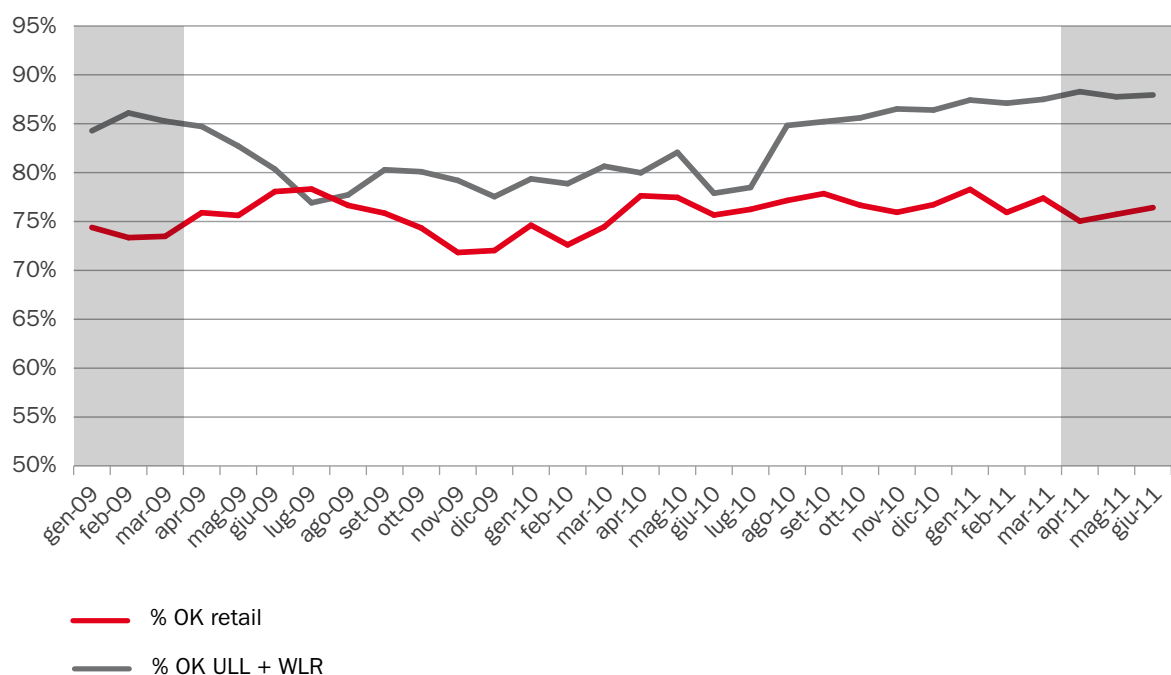


Figura 3 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi fonia

Per quanto riguarda i tassi di attivazione dei servizi di fonia, e cioè la percentuale delle Richieste Elementari che vanno a buon fine, la prestazione del processo wholesale è sempre superiore a quella del caso retail. Anche escludendo dal calcolo i primi e gli ultimi mesi dell'analisi (gen-mar 2009 e apr-giu 2011) al fine di evitare di considerare eventuali perturbazioni da catene di Ordinativi in corso e non ancora definiti, la differenza media è di circa 7 punti percentuali.

I tassi di attivazione relativi ai servizi xDSL mostrano, per contro, andamenti simili anche se in media si ha ancora un certo vantaggio a favore degli Operatori alternativi.

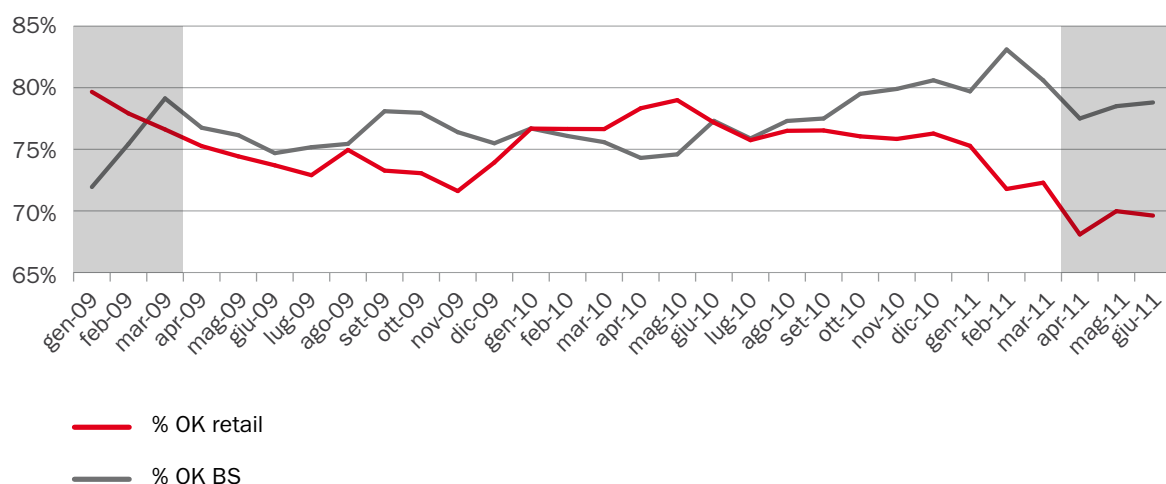


Figura 4 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi xDSL

Per entrambi i servizi, indagando sulle motivazioni alla base degli annullamenti degli Ordinativi di Lavoro, emergono due fatti evidenti:

- 1.** Il numero di annullamenti dovuti a motivazioni tecniche ha un'incidenza minore per Telecom Italia per circa 2 punti percentuali. Tale differenza è riconducibile alle modalità di lavorazione delle richieste di attivazione su elementi di rete saturi (c.d. "negativi rete"). Giova infatti ricordare che prima dell'adesione al Nuovo Processo di Delivery gli Operatori alternativi non usufruivano del processo c.d. a "Coda Unica" che evita il respingimento di un ordine in caso di indisponibilità o saturazione di elementi di rete;
- 2.** la percentuale di annullamenti richiesti dal cliente o dal servizio commerciale è maggiore per il processo di Delivery di Telecom Italia, sebbene resti la causa di maggior scarto anche per gli Operatori alternativi.

6.B.3 Conclusioni

L'analisi non ha rilevato disparità di trattamento tra gli ordini wholesale e retail. Permane tuttavia una maggiore efficienza relativa al processo di Delivery fonia a favore di Telecom Italia. Il minor numero medio di ordini di lavoro emessi per soddisfare una richiesta del cliente ha un impatto positivo sui tempi medi di risposta a causa della ridotta incidenza dei ritardi dovuti alle reiterate richieste degli ordini.

L'adesione degli Operatori alternativi al NPD e il miglioramento della qualità e della capacità di utilizzo delle basi di dati necessarie all'emissione di un ordine dovrebbero portare ad un miglioramento complessivo dell'efficienza. Non è tuttavia pienamente soddisfacente la percentuale delle Richieste Elementari che vanno a buon fine: una quota rilevante degli esiti negativi, per i clienti retail di Telecom Italia, come per quelli degli OLO, dipende da cause legate alla interazione con il cliente finale (KO cliente).

Ciò suggerisce un'ulteriore riflessione sulle policy di contatto, cui potrebbe essere fatta risalire l'irreperibilità dei clienti, e, più in generale, sulle strategie commerciali adottate dagli Operatori, che potrebbero indurre molti clienti a modificare la propria intenzione iniziale.

6.C ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO CONDOTTE IN ORDINE AL SISTEMA DI INCENTIVAZIONE MANAGERIALE, AL CODICE COMPORTAMENTALE E AL SISTEMA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Introduzione

Il presente paragrafo riassume le verifiche poste in essere dall'Organo di vigilanza nei primi tre anni di attività, relativamente al sistema di incentivazione manageriale, al Codice Comportamentale e al sistema di formazione professionale del personale di Open Access e della funzione Wholesale di Telecom Italia, passando brevemente in rassegna i significativi risultati conseguiti.

Secondo quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 2, Telecom Italia ha introdotto un sistema di incentivi e di premi per il management di Open Access e Wholesale ed ha redatto un Codice Comportamentale per il personale e il management delle predette funzioni. Telecom Italia, inoltre, ha realizzato programmi di formazione destinati al personale, per diffondere il contenuto degli Impegni e del Codice Comportamentale.

Nel mese di maggio 2009, l'Organo di vigilanza ha verificato il corretto adempimento formale da parte di Telecom Italia delle misure sopra descritte, adottando la Determinazione n. 4/2009 con la quale ha inoltre raccomandato all'Azienda di:

- 1.** fornire maggiori chiarimenti in relazione agli obiettivi 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 Wholesale, 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;

2. 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, al fine di rafforzare le spinte motivazionali ad adottare comportamenti virtuosi e di procedere analogamente operando sul sistema degli incentivi delle strutture subordinate;
3. dare una più dettagliata evidenza delle regole e procedure poste in essere da Telecom Italia volte ad assicurare il rispetto degli Impegni - per esempio, con riferimento alle “procedure operative” di cui all’ultimo punto di pagina 10 del Codice Comportamentale; 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;
4. 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 da parte dei dipendenti delle suddette imprese nello svolgimento delle attività poste in essere per conto di Telecom Italia;
5. esaminare, sulla base dell’esperienza maturata, la coerenza e le modalità d’applicazione dei vari dispositivi applicabili al personale di Open Access e di Wholesale, ivi compreso il Codice Regolamentare, il Contratto di Lavoro e il Codice Etico.

6.C.1 Il sistema di incentivazione manageriale

A seguito delle citate Raccomandazioni, Telecom Italia ha fornito, in particolare, una descrizione del sistema di incentivazione manageriale MBO (Management By Objectives), che delinea le logiche di definizione degli obiettivi assegnati alla struttura manageriale e ad una parte delle figure ad elevata professionalità. L’Organo di vigilanza, nello specifico, ha inteso, con tali richieste, perseguire il fine di rendere il più possibile correlata al contenuto degli obblighi di Telecom Italia la struttura degli MBO.

In ordine alla richiesta dell’Organo di vigilanza di rispondere, nella prima occasione utile, i valori percentuali e i margini di scostamento tra valori massimi e minimi attribuiti al raggiungimento degli obiettivi, Telecom Italia ha precisato che i valori assegnati sono stati correlati allo scenario di riferimento del momento, evidenziando come l’opportunità di modificare, a partire dal 2010, il vigente sistema di incentivazione sarebbe stata considerata a valle degli esiti registrati nel 2009.

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 i relativi obblighi assunti da Telecom Italia, ed 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 fissati Obiettivi coerenti con lo schema degli Impegni e, 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”.

Operando un confronto tra gli MBO 2009 e gli MBO 2010, è emerso che con questi ultimi sono stati attribuiti, più diffusamente, obiettivi strettamente correlati agli Impegni e che questi stessi obiettivi hanno avuto un'incidenza più elevata rispetto agli obiettivi totali, più che nel 2009.

I risultati raggiunti nel 2009 e 2010, hanno rappresentato il presupposto per declinare ulteriormente i citati obiettivi per l'anno 2011, rendendoli più concettualmente orientati alla realizzazione di un'effettiva parità di trattamento.

In particolare, il dato significativo è rappresentato dall'aver previsto, per la prima volta, un obiettivo per il management delle funzioni Network Operations e Network Planning, direttamente connesso agli interventi di desaturazione delle centrali.

L'Organo di vigilanza ha mostrato apprezzamento per la disponibilità mostrata al riguardo da Telecom Italia, considerato che tale intervento sul sistema di incentivazione manageriale concorre in maniera rilevante ad orientare positivamente i comportamenti delle risorse coinvolte nei suddetti processi.

6.C.2 Il Codice Comportamentale ed il sistema di formazione professionale

In merito alle richieste dell'Organo di vigilanza di:

- diffondere tra il personale, in maniera concreta, la conoscenza del Codice Comportamentale, integrandolo anche con specifiche previsioni orientate a conformare i comportamenti dei dipendenti al principio della parità di trattamento, quale principio fondamentale intorno al quale sviluppare i processi aziendali;
- realizzare 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 per garantire il rispetto del Codice Comportamentale.

Telecom Italia ha provveduto a:

- inserire nel Codice Comportamentale uno specifico divieto, per le funzioni aziendali "Legale" e "Regolamentare", di trasferire a quella "Retail" le informazioni acquisite da "National Wholesale Services" per finalità commerciali;
- redigere un "vademecum" sulla parità di trattamento, destinato ai tecnici che operano *on field*;
- avviare una serie di iniziative nel campo della formazione del personale, per accrescere la cultura della parità di trattamento e verificare l'efficacia dei corsi di formazione stessi.

Il Codice Comportamentale si compone di una enunciazione degli obiettivi e dei valori di fondo che devono ispirare i comportamenti del personale di Telecom Italia, con riferimento agli Impegni, e le azioni che l'Azienda pone in essere volte alla concreta realizzazione dei comportamenti citati; inoltre, in esso sono state specificate le responsabilità in capo al personale ed al management della Società; viene infine dedicato un paragrafo all'aspetto sanzionatorio per i casi di inosservanza degli obblighi contenuti nel Codice medesimo.

Telecom Italia aveva, inoltre, sottolineato come il Codice Comportamentale fosse di tipo "valoriale", idoneo a fornire un modello di riferimento a cui i destinatari conformano i propri comportamenti. Il tema della necessaria integrazione del Codice Comportamentale è stato peraltro 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 ha richiesto una modifica nei termini sopra illustrati, recepita da Telecom Italia, ravvisandovi talune lacune contenutistiche tali da compromettere le garanzie di trasparenza e di parità di trattamento in favore degli OLO.

Con riferimento alla richiesta dell'Organo di vigilanza di provvedere tempestivamente a dare notizia degli adeguamenti contrattuali conseguenti ai rinnovi dei contratti con imprese esterne di cui Telecom Italia si avvale, l'Azienda ha disposto l'inserimento di clausole che prevedano il rispetto del Codice Comportamentale. Nel mese di luglio 2009, Telecom Italia ha comunicato che le imprese appaltatrici di cui si avvale Open Access, avevano accettato l'obbligo di rispettare quanto previsto dal Codice Comportamentale.

Telecom Italia, infine, ha accolto 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.

Con specifico riguardo 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 ponendo in essere ulteriori iniziative finalizzate a verificare "sul campo" l'efficacia delle iniziative intraprese, mediante un coinvolgimento diretto dei dipendenti.

In considerazione degli esiti riscontrati al completamento dei programmi di formazione previsti nel 2010, l'Organo di vigilanza ha verificato che Telecom Italia: i) ha incrementato nel 2011 il proprio impegno in tale ambito e che ii) tutte le risorse di Wholesale hanno completato il corso dedicato allo studio delle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS.

Telecom Italia ha poi rivisto, sempre in ambito Wholesale, il funzionamento dei processi di commercializzazione ricorrendo ad una nuova organizzazione e mettendo a disposizione dei clienti competenze tali da garantire loro una maggiore qualità delle offerte e tempi di realizzazione più contenuti.

Per ciò che concerne il personale neo inserito di Open Access, dando seguito a quanto avviato nel 2010, sono state organizzate e portate a termine alcune sessioni di formazione in aula, dedicate all'approfondimento delle citate Delibere AGCom n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS.

L'obiettivo "Parità di trattamento" è stato inserito, su iniziativa del management di Open Access, nell'ambito del concorso aziendale "Archimede", teso a premiare le idee più creative. In particolare, è stata premiata l'idea di redigere un "Vademecum sulla parità di trattamento", sotto forma di una brochure, da distribuire ai tecnici di Open Access che operano *on field*. Il Vademecum è stato anche pubblicato in una specifica sezione del portale di Open Access. L'Organo di vigilanza ha valutato quest'iniziativa come una manifestazione positiva dell'integrazione della parità di trattamento nei processi manageriali.

Su sollecitazione dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha poi avviato altri progetti tra cui si segnala quello avente ad oggetto la gestione efficace della relazione con l'Operatore alternativo ed i suoi clienti.

6.C.3 Procedura di accesso, per gli OLO, ai dati di Wholesale per finalità di azione e tutela giurisdizionale

Nel mese di luglio 2009, gli Operatori Fastweb e Wind hanno inviato all'Organo di vigilanza una segnalazione circa la presunta violazione, da parte di Telecom Italia, del principio di parità di trattamento con riferimento ad alcuni scambi di informazioni sensibili tra le funzioni interne di Telecom Italia.

Il reclamo segnalava comportamenti di Telecom Italia ritenuti non conformi alla regolamentazione vigente circa il principio della parità di trattamento interna-esterna, originata da una interrelazione tra due distinte funzioni aziendali di Telecom Italia, sia per scopi difensivi (proposizione di un ricorso contro Fastweb ex art. 700 c.p.c.) che commerciali (pratiche commerciali di *retention* e *winback* mirate verso clienti Fastweb).

L'attività di verifica è stata quindi avviata, con richieste di approfondimento rivolte agli OLO interessati e a Telecom Italia.

L'Organo di vigilanza, in data 28 ottobre 2009, ha disposto la chiusura del procedimento con la Determinazione n. 21/2009, rilevando che la condotta di Telecom Italia non configurava una violazione formale degli Impegni; ha però invitato l'Azienda a formulare una proposta finalizzata ad individuare criteri, modalità e tempi di evasione delle eventuali richieste, da parte degli OLO, 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 OLO 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 OLO. Detta procedura è stata utilizzata, nel corso del 2011, dall'Operatore Fastweb per richiedere a Telecom Italia alcuni dati e informazioni circa il contenuto dei contratti stipulati tra l'Azienda e i fornitori terzi utilizzati per l'attivazione dei servizi di rete, e taluni ordinativi di lavoro "rifiutati" da Telecom Italia.

6.C.4 L'analisi sulla soddisfazione degli Operatori

Con riferimento alla prevista definizione dei premi e degli incentivi da assegnare alla funzione Wholesale, correlati alla soddisfazione degli Operatori che acquistano servizi SPM e servizi di co-locazione, Telecom Italia ha condotto le rilevazioni per gli anni 2009, 2010 e 2011, illustrando i relativi esiti all'Organo di vigilanza, nel corso di specifici incontri.

Per una puntuale descrizione degli interventi dell'Organo di vigilanza realizzati nel 2011, si rinvia al relativo allegato tecnico.

6.D LA CERTIFICAZIONE DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

I Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 prevedono l'istituzione di un sistema di monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM e la predisposizione di apposite garanzie di trasparenza di tale sistema; ciò al fine di consentire un controllo efficace dell'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna in merito alle attività di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access e di garantire così, nell'interesse degli OLO, confronti trasparenti e certi in merito al trattamento che Open Access riserva tanto alla clientela OLO che a quella retail.

Telecom Italia ha inizialmente definito un insieme di indicatori, riconducibili ai processi di Delivery e di Assurance, che sono poi stati integrati da altri, condivisi con gli Operatori alternativi, nei tavoli tecnici del 2009 e del 2010. Nel corso di successive riunioni con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, gli OLO hanno proposto l'inserimento nel sistema di monitoraggio di KPI aggiuntivi volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia.

È emersa l'esigenza di fornire, a tutela degli OLO, garanzie adeguate circa il livello di affidabilità e di veridicità degli indicatori e delle informazioni che essi veicolano, e di assicurare la massima correttezza formale e sostanziale dei KPI.

A tal fine, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 6/2009, ha sottolineato l'opportunità di predisporre un meccanismo di certificazione dei dati relativi ai KPI, delle loro metodologie di calcolo e del meccanismo di estrazione dei dati elementari dai data base Telecom Italia. Nel 2010 è stato pertanto avviato da parte di Telecom Italia, sotto la supervisione dell'Organo di vigilanza, il progetto di certificazione dei *Key Performance Indicators* (KPI), validato dall'Università degli Studi di Catania.

È stato in particolare realizzato un database "blindato" che garantisce, anche attraverso un sistema di controllo degli accessi, l'integrità e la non modificabilità dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori di *performance*. Al fine poi di poter effettuare le opportune verifiche circa la rispondenza tra i risultati forniti da Telecom Italia ed i dati estratti dai sistemi, è stato definito un modello di campionamento dei dati stessi. Tale modello individua il numero minimo di campioni da estrarre dalla popolazione, garantendo che lo scostamento tra i dati estratti ed i risultati forniti da Telecom Italia sia inferiore ad una soglia di tolleranza, fissata ad un valore del 3% (*per approfondimenti sul punto si rimanda all'allegato tecnico IV*).

Tale progetto ha portato alla certificazione, nel corso del 2011, del primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da Telecom Italia, e del secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OLO.

Nel mese di ottobre 2011 sono state avviate le attività di studio finalizzate alla validazione, da parte dell'Università di Catania, dei KPI volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia, proposti dagli OLO nell'ambito di una serie di incontri tenuti con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità (terzo gruppo di indicatori).

Divenuto operativo il citato sistema di certificazione, l'Organo di vigilanza ha avviato con la Determinazione n. 4/2011 dell'8 febbraio 2011 un programma di verifiche regolari, affidate all'Ufficio di vigilanza, circa la correttezza dei dati elementari, da eseguire attraverso l'esame di un campione statisticamente significativo degli stessi. In esito a tali verifiche, che hanno riguardato un arco temporale pari a 12 mesi a partire dal mese di gennaio 2011, non sono emerse criticità. Al fine di approfondire le cause del mancato popolamento di un campo nei file estratti dai sistemi, si è comunque ritenuto opportuno effettuare taluni accertamenti *on field* presso le competenti strutture territoriali di Open Access; in esito a tali controlli è stato possibile individuare le cause della anomalia, riconducibile ad un ritardato allineamento tra i sistemi informatici.

L'Ufficio di vigilanza ha predisposto la relazione conclusiva sull'analisi condotta, recante le proprie valutazioni anche in merito ad eventuali correttivi da apportare. Tale relazione è stata approvata dall'Organo di vigilanza nel Consiglio dell'8 febbraio 2012 con la Determinazione n. 4/2012.

La metodologia che è stata definita per la certificazione del sistema di monitoraggio è stata utilizzata per le verifiche condotte su tutti gli indicatori di *performance* presenti nel paniere dei KPI.

Nel corso degli ultimi mesi del 2011 sono stati avviati incontri tra Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'AGCom finalizzati a semplificare ed alleggerire il paniere degli indicatori. I lavori sono ancora in corso.

A valle di una puntuale definizione del nuovo set di KPI, si conferma che la metodologia potrà essere replicata con l'obiettivo di pervenire ad una validazione del nuovo sistema di monitoraggio e dei nuovi dati elementari utilizzati nei calcoli, che assicuri lo stesso grado di confidenza garantito sull'attuale paniere di indicatori. Le attività e le tempistiche realizzative riferite a tale iniziativa andranno messe in relazione alla entità dei dati ed al numero degli indicatori che rappresenteranno una novità rispetto al paniere attualmente in vigore.

6.E L'ANALISI DEI KPI PER LA PARITÀ DI TRATTAMENTO

Telecom Italia ha istituito, così come previsto dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, un sistema di monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM, allo scopo di rendere trasparenti le prestazioni fornite dalla divisione Open Access. Le risultanze di tale articolato paniere di *Key Performance Indicators* (KPI) sono periodicamente comunicate all'AGCom, agli OLO ed all'Organo di vigilanza.

Ciò ha consentito all'Organo di vigilanza, fin dal 2009, di verificare la possibile presenza di casi di disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi.

Complessivamente, l'analisi degli indicatori ha evidenziato un quadro sostanzialmente positivo per quanto riguarda il rispetto del principio di parità di trattamento.

In particolare, sul KPI 1 - Delivery fonia e broadband, quasi tutti gli indicatori mostrano *performance* in linea su entrambi i segmenti o comparativamente migliori per gli OLO. In qualche caso, prestazioni leggermente favorevoli a Telecom Italia possono essere spiegate con le diversità di processo adottate: è il caso per esempio dell'indicatore relativo alla percentuale di rispetto dell'appuntamento per il Delivery fonia, che risente del fatto che Open Access riceve nel caso dei clienti degli OLO una c.d. "Data di Attesa Consegna" (DAC) entro la quale l'impianto deve essere attivato, mentre nel caso dei clienti di Telecom Italia una vera e propria data di appuntamento.

Con riferimento ai KPI 2 - Assurance fonia e broadband, tutti gli indicatori relativi alla fonia mostrano *performance* migliori per il segmento wholesale, mentre per quanto riguarda il broadband il confronto sulla percentuale di guasti bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni, che mostra una disparità di *performance* - comunque contenuta - a vantaggio di Telecom Italia, risulta poco significativo a causa della scarsità di volumi.

Nessuna criticità è stata invece rilevata con riferimento al KPI 3 - Disponibilità dei servizi ed al KPI 4 - Indisponibilità dei Sistemi Wholesale.

Tuttavia, nel 2011 su taluni indicatori sono stati registrati in modo costante valori più positivi per il segmento retail a discapito del segmento wholesale: i più critici da questo punto di vista sono risultati l'indicatore relativo al *tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business*, per quanto riguarda il KPI 1 - Delivery, e la percentuale relativa al *numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni*, per quanto riguarda il KPI 2 - Assurance.

Relativamente al primo dei due KPI, il tempo di lavorazione per il segmento retail è risultato pari nel 2011 a circa 16,5 giorni solari, contro i 23 del segmento wholesale (+6,5 giorni solari di differenza, circa). Sul secondo di detti indicatori, la percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni è pari al 17,1% per retail contro il 20,9% di wholesale (+3,8% di differenza).

Con riferimento a questi due indicatori, l'Organo di vigilanza ha avviato una indagine di approfondimento, richiedendo a Telecom Italia, con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, chiarimenti in ordine alle motivazioni sottostanti le prestazioni evidenziate.

La Determinazione ha disposto, in particolare, l'avvio di una attività di vigilanza finalizzata ad "evidenziare l'eventuale presenza di possibili modifiche di processo o l'intervento di fattori esogeni allo stesso" che possano aver determinato la disparità di valori registrata, suggerendo quindi a Telecom Italia gli opportuni interventi necessari ad ovviare alle disparità evidenziate. L'Organo di vigilanza, inoltre, ha richiesto a Telecom Italia di fornire dettagli specifici in merito ai valori fatti registrare dai due KPI citati.

Nel mese di settembre 2011, Telecom Italia ha fornito riscontro nel merito all'Organo di vigilanza, spiegando le motivazioni tecniche alla base delle citate criticità.

Nel caso del primo dei due indicatori, relativo al *tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business*, Telecom Italia ha spiegato che nel corso del 2010 è stata completata l'adesione dei principali OLO che richiedono a Telecom Italia servizi bitstream simmetrici ad una modalità sperimentale di gestione degli ordini che prevede, nei casi di indisponibilità di risorse di rete la possibilità di sospensione fino a 50 gg prima di incorrere in un eventuale KO, dove invece il processo tradizionale prevede un immediato KO in caso di mancanza di risorse di rete, sia per il segmento wholesale che retail. Ciò ha determinato un dilatamento per il segmento wholesale dei tempi medi di Delivery.

Riguardo poi al secondo dei due indicatori (percentuale relativa al *numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni*), la diversa ripartizione tra il mercato wholesale (costituito per un 60% da impianti *naked* - orientati ai soli servizi dati - e da un 40 % di impianti «condivisi» - orientati sia ai servizi di fonia che dati) e quello retail (costituito in modo pressoché esclusivo da impianti «condivisi» essendo i *naked* percentualmente trascurabili) ha condizionato la percentuale dei guasti ripetuti: infatti, mentre i guasti registrati su linea condivisa possono essere attribuiti dal cliente finale all'ambito fonia o ADSL, i guasti su linea *naked*, anche se legati al servizio di fonia, ricadono sempre in ambito ADSL, incidendo anche sul tasso di ripetizione. Lo SLA wholesale (da Offerta di Riferimento) prevede la risoluzione del guasto entro 24 ore solari dalla segnalazione mentre nello SLA retail la risoluzione del guasto è prevista entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione. Questa differenza si riflette per il segmento wholesale su una maggior compressione dei tempi a fronte di una maggiore difficoltà della riparazione: il vincolo sulle 24 ore solari infatti spesso costringe a lavorare i guasti in fasce orarie più disagiate, con scarsa reperibilità dei clienti, condizioni logistiche e ambientali non ottimali e maggior probabilità di guasti ripetuti.

A seguito dei nuovi elementi forniti da Telecom Italia, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 21/2011, ha prorogato il termine per la conclusione dell'analisi al 28 febbraio 2011.

Al contempo, l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom di fornire una relazione contenente i valori dell'esercizio 2011 depurati dagli effetti dovuti alle modifiche di processo eventualmente apportate, al fine di consentire all'Organo medesimo di esprimere una appropriata valutazione dei risultati emergenti.

Con riferimento poi all'indicatore relativo alla "*percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio*" (KPI 2 - Assurance broadband), l'Organo di vigilanza ha osservato come tale KPI mostra prestazioni comparativamente peggiori per gli OLO. Esso risulta calcolato come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi del periodo di riferimento. Poiché in ambito retail il numero dei Trouble Ticket totali risulta molto superiore rispetto al numero dei Trouble

Ticket complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà più elevato per gli OLO. L'Organo di vigilanza, pertanto, ha ritenuto opportuno richiedere a Telecom Italia di riformulare detto indicatore, ricalcolandolo in modo tale che al denominatore venga preso in considerazione il numero totale di impianti attivati nel periodo ed inserendo i risultati ottenuti all'interno della citata relazione conclusiva.

Telecom Italia ha fornito un riscontro alle richieste dell'Organo di vigilanza, applicando un fattore di correzione agli indicatori esaminati, precisando al contempo che i numeri riportati costituiscono valori di preconsuntivo. Nel merito, Telecom Italia ha comunicato quanto segue:

1. Con riferimento all'indicatore "tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL", che come sopra ricordato ha risentito di una modifica di processo adottata in corso d'anno riguardante l'introduzione di una modalità sperimentale di gestione degli ordini, viene rappresentato che il divario di performance tra il segmento retail ed il segmento wholesale - una volta depurato del citato cambiamento - si riduce dai 6,5 giorni solari fatti registrare a circa 2 giorni solari.
2. Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla "percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni", i valori di preconsuntivo confermano anche per il secondo semestre l'andamento registrato nel primo e, quindi, restano valide le considerazioni fornite da Telecom Italia nella risposta alla Determinazione n. 16/2011 riguardanti la diversa incidenza delle linee *naked* e degli SLA.
3. Relativamente infine all'indicatore "percentuale di guasti aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio", il cui considerevole differenziale tra retail e wholesale in termini di prestazioni era da Telecom Italia attribuito in massima parte, come sopra riportato, ad una fuorviante formulazione del KPI, i valori 2011 ricalcolati con la metodologia ritenuta corretta (che considera al denominatore non il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento bensì il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento) evidenziano un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di wholesale (7,6% retail contro 6,8% per wholesale), valore che capovolge i 12,9 punti percentuali a vantaggio del segmento retail (2,8% retail contro 15,7% per wholesale) che risultavano dai valori inizialmente comunicati.

La seguente tabella sintetizza quanto sopra riportato:

GRUPPI DI RIFERIMENTO DEL PANIERE DEI KPI	INDICATORE	VALORI 2011	CRITICITÀ EVIDENZIATA	SPIEGAZIONI FORNITE DA TELECOM ITALIA	VALORI 2011 DEPURATI DEI FATTORI INDIVIDUATI
KPI 1 - Delivery broadband simmetrico	Tempo medio di lavorazione dei collegamenti simmetrici Business	(giorni solari) Retail= 16,5 Wholesale= 22,9 Differenza= +6,4	Tempi di lavorazione per Wholesale molto superiori a quelli registrati per retail.	Nuova modalità di gestione degli Ordinativi di Lavoro che ha determinato un dilatamento dei tempi di Delivery per i clienti OLO.	(giorni solari) Retail= nd Wholesale= nd Differenza= +2,0

GRUPPI DI RIFERIMENTO DEL PANIERE DEI KPI	INDICATORE	VALORI 2011	CRITICITÀ EVIDENZIATA	SPIEGAZIONI FORNITE DA TELECOM ITALIA	VALORI 2011 DEPURATI DEI FATTORI INDIVIDUATI
KPI 2 - Assurance broadband simmetrico	Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni	<i>(percentuale guasti aperti)</i> Retail= 17,1% Wholesale= 20,9% Differenza= +3,8%	Percentuale di guasti ripetuti a 30 giorni costantemente superiore sul segmento Wholesale rispetto al segmento retail.	Il diverso peso percentuale che le linee <i>naked</i> (deputate alla sola trasmissione dati) assumono sui due segmenti considerati, falsa il confronto. Inoltre, gli SLA più stringenti per Wholesale determinano una maggior probabilità di errore e quindi guasti ripetuti rispetto ai clienti retail.	
KPI 2 - Assurance broadband simmetrico	Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione	<i>(percentuale guasti aperti)</i> Retail= 2,8% Wholesale= 15,7% Differenza= +12,9%	Percentuale di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni da attivazione superiori in modo costante e significativo per i clienti OLO rispetto ai clienti di Telecom Italia Retail.	Tale indicatore è definito come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento. Tale rapporto risulta falsato dal fatto che il numero dei Trouble Ticket retail risulta molto superiore al numero dei Trouble Ticket del segmento OLO: il rapporto percentuale risulterà pertanto necessariamente più elevato per gli OLO, falsando il confronto. Ricalcolando l'indicatore ponendo a denominatore il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento ha portato ad un risultato favorevole a wholesale.	<i>(percentuale guasti aperti)</i> Retail= 7,6% Wholesale= 6,8% Differenza= -0,8%

La Determinazione n. 16/2011 incaricava l'Ufficio di vigilanza di riferire all'Organo di vigilanza riguardo agli esiti delle verifiche effettuate, e di redigere alla fine della attività di vigilanza una relazione conclusiva "*delle azioni svolte e dei risultati conseguiti*" in merito alla analisi condotta sugli indicatori di *performance*.

Con la Determinazione n. 5/2012 l'Organo di vigilanza ha approvato, nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012, la relazione conclusiva delle analisi effettuate e dei risultati ottenuti.

Nello specifico, esaminati nel merito i riscontri forniti da Telecom Italia, l'Organo di vigilanza ha evidenziato come le *performance* dei KPI analizzati, una volta depurati i valori di calcolo dei fattori considerati, non risultino critiche e non evidenzino pertanto una mancata osservanza del principio di parità di trattamento interna-esterna.

L'Organo di vigilanza ha quindi auspicato una sempre maggiore disponibilità da parte di Telecom Italia a fornire nel prosieguo informazioni maggiormente dettagliate, con riferimento in particolare a quegli indicatori che presentano risultanze almeno apparentemente critiche e non in linea con il principio di parità interna-esterna, atte ad illustrare in modo esaustivo le cause - che possono essere legate per esempio ai processi adottati, ovvero a fattori esogeni - che determinano i valori risultanti dal calcolo dei KPI. Ciò al fine di poter consentire all'Organo medesimo di svolgere una analisi appropriata e compiuta circa l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento con riferimento agli indicatori del paniere di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, così come previsto dalla Delibera n. 718/08/CONS.

6.F I SERVIZI BITSTREAM E LA SATURAZIONE DELLA RETE TRASMISSIVA LOCALE

Tra le tematiche riferite al Gruppo di Impegni n. 5, ha acquisito particolare rilievo nel corso del mandato triennale dell'Organo di vigilanza la problematica relativa alla saturazione dei DSLAM, sviluppatasi a seguito della decisione di Telecom Italia di chiudere circa 500 centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream per problemi di indisponibilità delle risorse trasmissive. L'attuazione di tale provvedimento ha suscitato la reazione degli Operatori alternativi che, con la Segnalazione n. S01/10, hanno richiesto l'intervento dell'Organo di vigilanza.

In osservanza a quanto disposto dalle Determinazioni n. 12/2010 e n. 16/2010, adottate dall'Organo di vigilanza nei mesi di giugno e agosto 2010 nell'ambito del procedimento scaturito dalla citata segnalazione, Telecom Italia ha rivisto ed adeguato i piani tecnici per la desaturazione delle centrali, ampliandoli e rendendoli più efficaci ed ha istituito un meccanismo di preallarme finalizzato ad evidenziare le centrali prossime alla saturazione. Tale 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 evidenziata potrebbe diventare "satura", senza interventi, entro un periodo di tre mesi.

L'Ufficio di vigilanza ha quindi 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.

La revisione dei piani tecnici ha prodotto un notevole incremento del numero degli interventi di desaturazione previsti per il 2010 che hanno portato nel corso dell'anno ad una riduzione del 67% del numero delle centrali chiuse alla commercializzazione.

Con la Determinazione n. 6/2011 di febbraio 2011, l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia una serie di informazioni di dettaglio relativamente allo stato di saturazione delle aree di centrale servite da apparati miniDSLAM.

In particolare, sono stati chiesti chiarimenti sui criteri di pianificazione e di intervento sottesi all'impiego di tale tipologia di apparati e alla gestione delle situazioni di criticità connesse agli stati di saturazione degli stessi.

Inoltre, al fine di valutare le conseguenze derivanti dalla saturazione delle centrali sul numero di clienti potenzialmente non attestabili sugli impianti miniDSLAM che non verranno desaturati, è stato richiesto a Telecom Italia di conoscere la consistenza per area geografica in termini di utenza telefonica delle aree servite da miniDSLAM.

L'Organo di vigilanza ha quindi ha disposto, con la Determinazione n. 7/2011 dell'8 febbraio 2011, la prosecuzione delle attività di verifica finalizzate alla valutazione del meccanismo di preallerta dello stato di saturazione delle centrali (c.d. "semaforo giallo") e, analogamente al caso precedente, ha richiesto a Telecom Italia di conoscere la consistenza per area geografica in termini di utenza telefonica delle aree servite da DSLAM saturi. L'attività di monitoraggio dei dati estratti da portale Wholesale ha consentito di verificare come la totalità delle centrali servite da DSLAM 7 Mbit/s dichiarate sature nel corso del 2011 sia transitata attraverso lo stato di "semaforo giallo" (69 centrali su 69) e di evidenziare una riduzione significativa del numero delle centrali sature (-57%) a fronte di un incremento di quelle dichiarate in stato di preallerta (+38%). In particolare si evidenzia nell'ultimo trimestre dell'anno un notevole aumento del numero delle centrali nello stato di "semaforo giallo" (+116%) a causa dell'impossibilità di reperire nuove unità porte sui DSLAM ATM (con conseguente possibilità di saturazione geometrica degli apparati) derivante dal fatto che la tecnologia ATM è già stata da tempo dichiarata fuori produzione dalle ditte fornitrici.

L'analisi dei dati ha anche posto in rilievo un deciso aumento del numero di miniDSLAM saturi (+91%) a conferma di quanto previsto da Telecom Italia che ha dichiarato di non prevedere un piano di intervento di desaturazione per questo tipo di impianti che, in massima parte, si trovano a copertura di aree a scarso interesse di mercato. A tale proposito, l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia di rendere pubblico qualsiasi piano di ampliamento di miniDSLAM che dovesse essere varato a seguito di eventuali accordi specifici conclusi con le pubbliche amministrazioni locali.

Nell'ambito delle verifiche concernenti l'attuazione del sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali, l'Organo di vigilanza ha approvato, il 3 maggio 2011, la Determinazione n. 12/2011, con la quale ha rilevato l'eccessiva frequenza delle rimodulazioni delle date di riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream, così come indicato nel portale Wholesale, ed ha invitato Telecom Italia a porre in essere azioni

adeguate a migliorare l'attendibilità delle date di prevista desaturazione delle centrali comunicate agli Operatori alternativi tramite il medesimo stesso portale Wholesale.

In risposta a tale Determinazione, e venendo incontro alle indicazioni in essa contenute, Telecom Italia ha rivisto il processo di gestione delle comunicazioni agli Operatori alternativi in modo da garantire una maggiore stabilità e attendibilità delle informazioni fornite.

La procedura, nella nuova versione, prevede che la comunicazione delle centrali sature (in stato di "semaforo rosso") contenga l'indicazione dei piani di intervento con i seguenti possibili dettagli:

- 1.** mese/anno di riapertura del servizio, qualora già disponibile, e comunque sempre quando l'intervento è previsto nel trimestre successivo alla comunicazione;
- 2.** trimestre/anno di riapertura del servizio, ove non disponibile il mese/anno. Attraverso il portale web di National Wholesale Services sono anche indicati, in un apposito campo note, le categorie degli interventi previsti, seguendo la classificazione definita nelle "linee guida di pianificazione" che sono rese pubbliche attraverso lo stesso portale e nelle quali sono evidenziate le tempistiche di risoluzione associate ad ogni categoria d'intervento. All'inizio del trimestre pianificato l'indicazione del trimestre viene sostituita con l'indicazione dello specifico mese nel trimestre in cui è pianificata la riapertura del servizio;
- 3.** ampliamento in corso di valutazione tecnica;
- 4.** ampliamento non previsto.

Nella stessa comunicazione, in un apposito campo, viene data separata evidenza di eventuali motivazioni di pianificazioni a medio e lungo termine riconducibili a fatti e comportamenti di soggetti terzi.

Su indicazione dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha anche inserito all'interno del sistema di incentivazione manageriale del 2011 (MBO 2011) un obiettivo specifico correlato agli interventi di desaturazione delle centrali con lo scopo di massimizzare sia il rispetto dei volumi dichiarati sia il rispetto delle date di riapertura delle centrali indicate nei piani.

Infine, intervenendo a seguito della Segnalazione n. S01/11 dell'Operatore Welcome Italia S.p.A. (si veda in proposito il par. 5), l'Organo di vigilanza ha ottenuto da parte di Telecom Italia l'adozione di un nuovo e più efficace processo di gestione dei disservizi per "navigazione lenta" finalizzato ad assicurare il rispetto più puntuale delle date di risoluzione dei casi di degrado di impianti ADSL dichiarate agli Operatori alternativi (Determinazione n. 20/2011).

6.G LA QUALITÀ DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

Il Gruppo di Impegni n. 5 (*Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso*) prevede una serie di obblighi posti in capo a Telecom Italia finalizzati a rendere pubblici e trasparenti gli interventi strutturali sulla rete fissa di accesso che vanno oltre il concetto di manutenzione ordinaria.

A tal fine, Open Access ha predisposto una serie di piani operativi di dettaglio, con i quali ha specificato il merito di ogni progetto di intervento, mettendo in evidenza l'impatto sulla qualità complessiva della rete di accesso.

L'attività dell'Organo di vigilanza in questi anni non si è limitata alla verifica della documentazione prodotta da Telecom Italia ma, attraverso Determinazioni e Raccomandazioni, sono stati richiesti alcuni approfondimenti atti a verificare la consistenza dei piani ed il reale impatto sul tasso di guasto.

In particolare, con le Determinazioni n. 22/2009 e n. 6/2010 è stato richiesto a Telecom Italia di inviare periodicamente un rapporto recante il numero di centrali che, nel corso dell'anno, hanno superato il tasso di guasto programmato e alcune informazioni relative alla ripartizione percentuale dei Trouble Ticket per causale di guasto, oltre ad una serie di dati aggiuntivi riguardanti il progetto On_Going.

Nel corso del 2011 è proseguita l'attività di analisi dei livelli qualitativi offerti dalla piattaforma di rete che l'Organo di vigilanza ha condotto in continuità con l'anno precedente. 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 2011 tale obiettivo era fissato al 11,2% per la fonia e al 18% per i servizi ADSL).

L'analisi effettuata 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 2010 riscontrato in tutte le aree territoriali.

In particolare, l'analisi effettuata sui dati del 2011, tuttora in via di consolidamento, ha mostrato che, nonostante si sia evidenziata una diminuzione del tasso di guasto in tutto il territorio nazionale, sei regioni (Calabria, Campania, Sicilia, Lazio, Sardegna, e Molise) presentavano a fine anno valori superiori al tasso di guasto medio nazionale registrato nel 2011 per i servizi di fonia.

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, sin dal 2009, un apposito indicatore rappresentato 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.

Il confronto con i dati registrati nel 2010, pur considerando che i dati relativi al 2011 sono ancora in fase di consolidamento, evidenzia che il suddetto indicatore, calcolato per i servizi di fonia, ha subito una flessione del 11,3% 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 7,2% e del 5,6% rispetto al 2010, e la percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto si pone a fine 2011 al di sotto dell' 8%, mentre l'AOA Centro e l'AOA Sud, nonostante diminuzioni dell'indicatore pari al 17% e al 12% rispetto al 2010, presentano ancora percentuali piuttosto elevate (29,1% l'AOA Centro e 61% l'AOA Sud).

L'Organo di vigilanza ha inoltre proseguito l'analisi dei rapporti periodici di avanzamento sulle attività e i progetti per il miglioramento della qualità della rete fissa di accesso, al fine di verificarne la congruità con i Piani tecnici pubblicati da Telecom Italia.

In particolare, nell'ambito dei processi di Assurance, si è potuto riscontrare che i progetti "On-Going", "Bonifica Permutatori" e "Sostituzione Pali", al termine del 2011, hanno fatto registrare risultati a consuntivo in linea con gli obiettivi dichiarati.

Il progetto "Pressurizzatori" presenta risultati positivi per ciò che concerne le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete, con il numero degli interventi di ripristino a norma delle stazioni in linea con il programma. Per quanto riguarda il progetto "Armadi Ripartilinea", i risultati sono superiori alle stime iniziali, ad eccezione delle attività di bonifica, che hanno registrato un numero di interventi a consuntivo inferiore a quanto pianificato. Particolare attenzione è stata posta sul progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame e della rete in fibra ottica che ha rappresentato un elemento di novità rispetto agli anni precedenti. Il Piano di bonifica, varato in ritardo rispetto a quanto annunciato inizialmente da Telecom Italia, ha consentito di attuare la sostituzione di 68.582 Km coppia della rete di accesso in rame e di 13.552 Km fibra della rete di trasporto regionale, nel sostanziale rispetto degli obiettivi fissati dal programma annuale. Infine, nell'ambito dei processi di Delivery, il piano di desaturazione della rete di accesso ha evidenziato a consuntivo risultati in linea con le previsioni.

6.H STATO DI AVANZAMENTO DELLO SVILUPPO DELLA RETE FISSA DI ACCESSO

Le attività dell'Organo di vigilanza relative al Gruppo di Impegni n. 6 (*Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso*) non si sono limitate al riscontro del rispetto formale degli Impegni assunti: infatti, oltre alle analisi dei rapporti periodici di avanzamento sullo sviluppo della rete fissa di accesso, sono stati compiuti taluni approfondimenti per verificare la congruità dei Piani tecnici con le disposizioni delle Determinazioni e delle Raccomandazioni formulate al termine del procedimento istruttorio afferente alla Segnalazione n. S02/10 di alcuni Operatori alternativi. Con tale segnalazione gli OLO avevano lamentato la discordanza tra le informazioni rese da Telecom Italia alla stampa e i dati contenuti nei Piani Tecnici, circa il numero di unità immobiliari interessate dal passaggio della fibra ottica.

L'Organo di vigilanza è intervenuto, quindi, con la Determinazione n. 13/2010 del 7 luglio 2010 invitando Telecom Italia ad apportare alcune modifiche alla documentazione prevista 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 elementi e dati aggiuntivi la reportistica relativa allo sviluppo della Rete di Accesso di Nuova Generazione.

In particolare, sono state inserite 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.

Con riferimento all'analisi, condotta nel 2011, dei rapporti periodici di avanzamento sullo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia, si osserva quanto segue.

Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN varato da Telecom Italia a dicembre 2010 prevedeva per il 2011 un incremento pari a 370.000 Unità Immobiliari "passed" in primaria e di 250.000 Unità Immobiliari "passed" in secondaria, per arrivare ad avere in consistenza al 2013 un totale di 2.500.000 Unità Immobiliari "passed" in primaria, di cui 1.330.000 "passed" anche in secondaria, distribuite su 172 aree di centrale, in 40 comuni.

In particolare, il Piano Tecnico definito da Telecom Italia per l'anno 2011 prevedeva, nella sua versione originaria (dicembre 2010), lo sviluppo su ulteriori 21 aree di centrale (10 nel Comune di Milano, 2 nel Comune di Roma, 1 nel Comune di Bari, 3 nel Comune di Venezia, 2 nel Comune di Settimo Torinese e 1 per ciascuno nei comuni di Bologna, Genova e Napoli). Nella nuova edizione del Piano Tecnico pubblicata ad agosto 2011, le nuove aree di centrale interessate dai lavori sono salite a 23 (10 nel Comune di Milano, 2 nel Comune di Roma, 3 nel Comune di Torino, 2 nel Comune di Bari, 3 nel Comune di Venezia e 1 per ciascuno nei comuni di Bologna, Genova e Napoli), mentre le Unità Immobiliari da raggiungere hanno subito un consistente ridimensionamento. Infatti, le U.I. "passed" in primaria sono state ridotte del 21,6% (da 370.000 a 290.000) e le U.I. "passed" in secondaria hanno subito una diminuzione del 40% (da 250.000 a 149.000).

Di conseguenza, anche il Piano Tecnico pluriennale, pubblicato in una nuova versione ad agosto 2011, ha visto un consistente ridimensionamento delle Unità Immobiliari "passed" incrementalmente per il 2011 e un corrispondente aumento delle quote previste per il 2012 e il 2013 al fine di mantenere gli obiettivi di consistenza complessivi previsti per il 2013.

I risultati delle realizzazioni effettuate nel 2011 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 dello sviluppo della rete nel Comune di Napoli e in un ridimensionamento notevole delle realizzazioni nelle aree di Venezia e di Genova (quest'ultima per quanto riguarda i "passed" in secondaria) a vantaggio di Roma, Catania e Torino.

Il piano di sviluppo della rete broadband finalizzato alla riduzione del *digital divide*, che prevedeva inizialmente 343 nuove centrali attive e 299 nuovi comuni coperti per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s, è stato rivisitato nel mese di luglio 2011 apportando una notevole riduzione degli obiettivi. In particolare, il piano nella versione

definitiva prevedeva di coprire 184 nuovi comuni (-38,5% rispetto al piano iniziale) con 197 nuove centrali aperte al servizio (-42,6% rispetto alla versione originaria). È importante sottolineare che un comune si considera coperto dal servizio quando la sua copertura lorda è maggiore o uguale al 70%. I dati registrati a consuntivo evidenziano comunque risultati in linea con quanto previsto nella versione di Piano tecnico pubblicata a luglio 2011, sia per quanto riguarda il numero di nuove centrali aperte al servizio (+10,7%) sia per quanto attiene il numero di nuovi comuni coperti (+6%).

Infine, il piano di sviluppo della rete in rame per servire nuove lottizzazioni si è concluso nel 2011 con 111.172 nuove unità abitative collegate a livello nazionale, facendo evidenziare un risultato superiore agli obiettivi fissati a programma (+5,8%).

6.1 CONTABILITÀ REGOLATORIA

Il Gruppo di Impegni n. 8 (*Integrazione della Contabilità Regolatoria di Telecom Italia e determinazione dei transfer charge*) prevede la predisposizione da parte di Telecom Italia delle condizioni economiche di cessione interna dei servizi SPM (Significativo Potere di Mercato) forniti da Open Access alla funzione Retail, nell'ambito di appositi contratti di servizio che devono essere resi disponibili all'Autorità per la sua approvazione; Telecom Italia deve altresì fornire evidenza contabile separata relativa ad Open Access, con gli elementi di dettaglio necessari a verificare l'equivalenza tra tali *transfer charge* e le corrispondenti condizioni economiche praticate agli OLO.

Tali citati obblighi integrano quanto già previsto dalla normativa vigente in tema di Contabilità Regolatoria, costituendo un ulteriore passo avanti nel quadro normativo generale italiano e comunitario, avviato con la Legge n. 249/97, e successivamente evolutosi con il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, con la Delibera dell'Autorità n. 152/02/CONS e con le altre Delibere aventi ad oggetto le analisi dei mercati rilevanti.

L'Organo di vigilanza ha verificato il rispetto della prevista scadenza temporale del 1° marzo 2009, entro la quale Telecom Italia ha inviato all'Autorità una proposta di modelli di Contabilità Regolatoria e di *transfer charge*.

Per quanto riguarda il modello relativo a questi ultimi, la proposta conteneva la lista dei servizi SPM forniti da Open Access e le relazioni tra tali servizi ed i servizi forniti dalle funzioni commerciali di Telecom Italia: per ciascuno di essi era specificato il *transfer charge* unitario, incluse le quantità cedute da Open Access alle funzioni commerciali ed i conseguenti ricavi interni dati dal prodotto dei due precedenti fattori: i prezzi riportati nei contratti di cessione interna corrispondono a quelli presentati nelle Offerte di Riferimento.

Il secondo modello presentato riguardava lo schema di consuntivo annuale di Contabilità Regolatoria dei servizi SPM di Open Access, con la predisposizione di schemi di Conto Economico, Rendiconti del capitale impiegato, *transfer charge* e quantità.

Nel 2010 l'Autorità ha avviato un tavolo di lavoro congiunto con Telecom Italia che ha consentito l'acquisizione di ulteriori elementi informativi e l'analisi delle problematiche legate alla predisposizione dei modelli ed alla fissazione delle scadenze per l'invio della documentazione, consentendo un confronto nel merito che ha permesso un consolidamento dell'approccio metodologico.

A conclusione delle attività del gruppo di lavoro sopra citato, l'Autorità, con la Delibera n. 2/11/CONS dell'11 gennaio 2011, ha sottoposto a consultazione pubblica la definizione delle Linee Guida per l'applicazione dei nuovi modelli di riferimento di Contabilità Regolatoria.

L'attività di analisi dei contributi ricevuti ed il processo di elaborazione dei dettami definitivi in materia hanno portato all'adozione, nel mese di dicembre 2011, della Delibera n. 678/11/CONS recante "*Linee Guida in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa e contratti di servizio*".

La Delibera definisce le modalità attuative degli obblighi posti in capo a Telecom Italia in materia di Contabilità Regolatoria di rete fissa, precedentemente individuati con le Delibere nn. 731/09/CONS e 2/10/CONS.

Tali modalità attuative prevedono, in sintesi:

- 1.** l'introduzione dei "*Contratti di Servizio*", che definiscono le modalità di fornitura e di valorizzazione delle cessioni interne (cioè verso le funzioni commerciali di Telecom Italia) dei servizi SPM a condizioni equivalenti a quelle in vigore per gli OLO;
- 2.** l'adozione dei "*Transfer Charge al prezzo*", che consuntivano, mediante un apposito modello, i valori di cessione interna dei servizi ceduti da Open Access alle funzioni commerciali di Telecom Italia per ogni singolo servizio retail;
- 3.** l'adozione di una evidenza contabile separata delle risorse destinate alla produzione dei servizi SPM di accesso sia per l'utilizzo interno che per la cessione all'esterno (modello di "*Equivalent Open Access*").

I nuovi obblighi entrano pienamente in vigore a partire dall'esercizio 2011.

Si rileva, da ultimo, la recente Delibera n. 1/12/CONS recante "*Individuazione degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione*", che ha previsto l'avvio di un procedimento finalizzato alla individuazione dei criteri di determinazione ed applicazione dei trasferimenti interni anche per i servizi di accesso su reti di nuova generazione.

Il tema della Contabilità Regolatoria e dei *transfer charge* testimonia della complessità delle modalità di realizzazione degli obblighi di Telecom Italia e della loro, talvolta, differita realizzazione nel tempo. La Delibera n. 678/11/CONS del 12 dicembre 2011, infatti, sancisce formalmente l'ottemperanza degli obblighi previsti dal Gruppo di Impegni n. 8, in esito ad un lungo ed articolato percorso di approfondimento, sul piano regolatorio, di numerose questioni connesse alla portata e all'efficacia delle misure ivi previste.

6.J DISCIPLINA DELLE RETI DI ACCESSO DI NUOVA GENERAZIONE

Il Gruppo di Impegni n. 9 (*Misure relative alle reti di accesso di nuova generazione*) contiene obblighi di diversa natura che Telecom Italia si è assunta riguardo alle tematiche attinenti alla realizzazione della rete di accesso di nuova generazione.

In particolare, Telecom era tenuta a comunicare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni l'offerta per l'accesso e la condivisione delle infrastrutture di posa offrendo eventualmente modalità alternative per l'accesso alle fibre spente, ed una proposta per la condivisione con gli Operatori interessati degli investimenti per la realizzazione di nuove infrastrutture (punti 9.1, 9.2 e 9.3). L'Azienda doveva, inoltre, estendere il contenuto degli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante reti di nuova generazione, per i quali l'Autorità avesse designato l'Operatore storico quale Operatore SPM (punto 9.4), aderire al Comitato NGN Italia, volto a proporre linee guida per il processo di migrazione degli OLO verso le reti di nuova generazione (9.5) e predisporre linee guida contenenti i termini minimi di preavviso che garantiti agli Operatori co-locati presso centrali oggetto di eventuale dismissione (9.6).

L'Organo di vigilanza ha verificato il rispetto delle scadenze temporali da parte di Telecom Italia che, con riferimento ai punti 9.1, 9.2, 9.3 e 9.5, ha trasmesso all'Autorità, in data 30 giugno 2009:

1. l'offerta di infrastrutture di posa per lo sviluppo di reti FTTX, che consiste nella possibilità di acquisire diritti d'uso sulle tratte delle infrastrutture locali di Telecom Italia; Telecom Italia ha anche formulato un'offerta per la cessione temporanea di fibra spenta in caso di saturazione di tratte di infrastruttura locale;
2. la proposta per la condivisione con gli OLO degli investimenti per la realizzazione di nuove infrastrutture di posa per lo sviluppo di reti FTTX;
3. le linee guida di migrazione verso reti NGN, contenente i tempi minimi di preavviso (tali da minimizzare l'impatto economico per gli Operatori) e le modalità di comunicazione agli OLO nella transizione alla rete di nuova generazione.

Relativamente all'obbligo di adesione al Comitato NGN Italia, detto Comitato, istituito dall'Autorità con la Delibera n. 64/09/CONS con funzioni consultive in merito al processo di transizione verso le reti NGN, ed aperto alla partecipazione degli Operatori interessati, è divenuto effettivamente operativo nel corso del 2009 - con l'adesione di Telecom Italia - concludendo le proprie attività nel 2010, con la pubblicazione del documento recante la proposta non vincolante di "*Linee Guida per la disciplina della transizione verso le Reti NGN*".

Con riferimento, da ultimo, al citato punto 9.4, il 2011 ha visto la pubblicazione della Delibera dell'Autorità n. 1/11/CONS, recante "*Consultazione pubblica in materia di regolamentazione dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione*", successivamente integrata dalla Delibera n. 301/11/CONS.

Tali Delibere integrano, ed in parte rafforzano, previsioni già contenute tanto nella precedente Delibera n. 731/09/CONS che nella Raccomandazione della Commissione europea sulla NGN. In particolare, è ribadito l'obbligo in capo all'Operatore SPM di garantire l'accesso agli OLO sia ai cavidotti che alla fibra spenta, indipendentemente dal fatto che risulti o meno nei cavidotti disponibilità di spazio. Tali obblighi di accesso inoltre valgono non solo sulla tratta primaria e su quella secondaria, ma anche nella tratta di adduzione ed in quella di accesso alla cen-

trale. Il documento contiene poi misure volte ad incentivare eventuali progetti di coinvestimento nella nuova rete, l'obbligo di unbundling della fibra, e di bitstream senza limitazione territoriale almeno fino all'entrata in vigore dell'obbligo di fornitura del servizio di unbundling della fibra ottica, prevista per il 2013.

Da ultimo, la recente Delibera dell'Autorità n. 1/12/CONS del 11 gennaio 2012 ha completato la disciplina applicabile ai servizi e alle reti di nuova generazione, come più diffusamente illustrato nel Capitolo 3 della presente Relazione, determinando effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni. In proposito, con la Determinazione n. 3/2012 del 18 gennaio 2012, l'Organo di vigilanza ha avviato un'attività di analisi e di valutazione sul rapporto esistente tra il contenuto del citato punto 9.4 e la portata delle disposizioni di tale Delibera, al fine di individuare i nuovi ambiti di intervento e avviare le attività di controllo richieste.

6.K SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il 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*) prevede che Telecom Italia aderisca allo schema contrattuale stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni relativo all'istituzione dell'organismo deputato a risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative alla fornitura di servizi di accesso alla rete denominato OTA Italia.

A seguito dell'istituzione di OTA Italia con la Delibera n. 121/09/CONS del 18 marzo 2009 e dell'approvazione delle relative regole di funzionamento e della proposta dell'accordo di adesione con la Delibera n. 478/09/CONS del 14 settembre 2009, Telecom Italia ha sottoscritto l'accordo di adesione ad OTA Italia in data 15 ottobre 2009.

Detto organismo è stato istituito sulla scorta dell'esperienza maturata nel Regno Unito con l'*Office of Telecommunications Adjudicator*, che ha lo scopo di accelerare i procedimenti necessari a garantire una piena parità di accesso alla rete da parte di tutti gli Operatori presenti nel mercato britannico delle telecomunicazioni. Esso, inoltre, ha il compito di facilitare la risoluzione delle dispute che sorgono tra gli Operatori in merito a tematiche operative.

All'OTA Italia è affidato il compito, da espletare attraverso una costante interlocuzione con gli Operatori e sulla base dello schema di regolamento approvato, di prevenzione delle possibili controversie di carattere tecnico ed operativo che possono sorgere tra gli Operatori aventi ad oggetto prevalentemente la fornitura di servizi di accesso alla rete, nonché di esperimento di un tentativo di conciliazione in merito alle controversie sorte.

Lo schema contrattuale dell'Organo prevede l'impegno degli Operatori che vi hanno aderito a rispettare le prescrizioni del regolamento per il funzionamento dell'OTA Italia medesimo e a non presentare istanze all'Autorità per la risoluzione delle controversie ai sensi dell'art. 23 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, prima che sia stato infruttuosamente esperito il tentativo di conciliazione.

In Italia, l'Organo è stato istituito nel marzo del 2009, con la Delibera n.121/09/CONS, ed ha preso il nome di OTA Italia.

L'Autorità ha, in un secondo momento, approvato le regole di funzionamento del nuovo organismo, nonché lo schema di accordo di adesione di durata triennale (Delibera n. 478/09/CONS). Tali regole di funzionamento sono state condivise nel corso di incontri a cui hanno partecipato tutti i principali Operatori oltre a Telecom Italia. Nel corso del 2009 si sono registrate le adesioni volontarie dei principali Operatori e contestualmente l'organismo ha iniziato ad operare. Tra i temi recentemente affrontati da OTA Italia, si ricordano quelli della co-locazione, dell'utilizzo del System Unico, della sperimentazione dei degrading, degli interventi a vuoto, della gestione dei reclami e della scheda fatturazione e della gestione dei problemi tecnici dei servizi ULL in attivazione connessi.

6.L OBBLIGHI A TUTELA DEL CLIENTE FINALE

Riguardo al Gruppo di Impegni n. 11 (*Divieto di vendita da parte delle forze di rete e programmi di formazione delle forze di vendita*), l'Organo di vigilanza ha avviato fin dalle sue prime riunioni il monitoraggio previsto circa la sua realizzazione, verificando innanzitutto l'inserimento nel Codice Comportamentale del richiamo al divieto, rivolto a tutto il personale di Open Access coinvolto nella fornitura di servizi SPM, di svolgere attività commerciali di vendita presso i clienti finali, nonché la realizzazione di apposite campagne informative volte ad illustrare tale divieto ai tecnici di rete di Open Access e al personale commerciale delle funzioni Retail. Ad integrazione e completamento del Codice Comportamentale, Telecom Italia ha svolto un'attività formativa nel corso del 2009 rivolta ad un numero cospicuo di risorse al fine di sensibilizzare il personale coinvolto sui temi degli Impegni (per maggiori dettagli sui corsi di formazione si rimanda al paragrafo 6.c del presente capitolo). L'Organo di vigilanza è intervenuto con Raccomandazioni ed osservazioni, mirate a stimolare una più precisa ed efficace azione formativa sul contenuto degli obblighi assunti da Telecom Italia; tali esortazioni ed interventi sono stati recepiti da Telecom Italia che ha arricchito progressivamente la propria offerta formativa.

Il divieto di vendita da parte delle funzioni di rete ha avuto una concreta espressione nel Codice Comportamentale; nella sezione relativa alle "Responsabilità", infatti, si riporta quanto segue: *"Il personale di Open Access che opera, anche occasionalmente, nella produzione dei servizi SPM non svolgerà alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali; i Responsabili gerarchici di Open Access verificheranno che il personale che opera nella produzione dei servizi SPM non svolga alcuna attività commerciale di vendita presso i clienti finali."*

In particolare, per quanto riguarda il divieto di attività commerciali in capo al personale di Open Access, Telecom Italia nell'ambito del corso di formazione *on line* con quiz a risposta multipla, ha predisposto un capitolo specifico volto a sensibilizzare le risorse interne su questo tema, con l'illustrazione di un caso specifico di contatto con un cliente che richiede al tecnico un parere commerciale: si illustra come quest'ultimo debba mantenere una assoluta equidistanza tra tutti gli Operatori, invitando il cliente a rivolgersi alle apposite direzioni commerciali competenti.

L'Organo di vigilanza ha proseguito nel corso del 2010 e del 2011 le attività di monitoraggio e di vigilanza, volte ad appurare che il divieto di vendita fosse osservato da parte del personale di Open Access operante anche solo occasionalmente nella produzione di servizi SPM.

PARITÀ DI ACCESSO

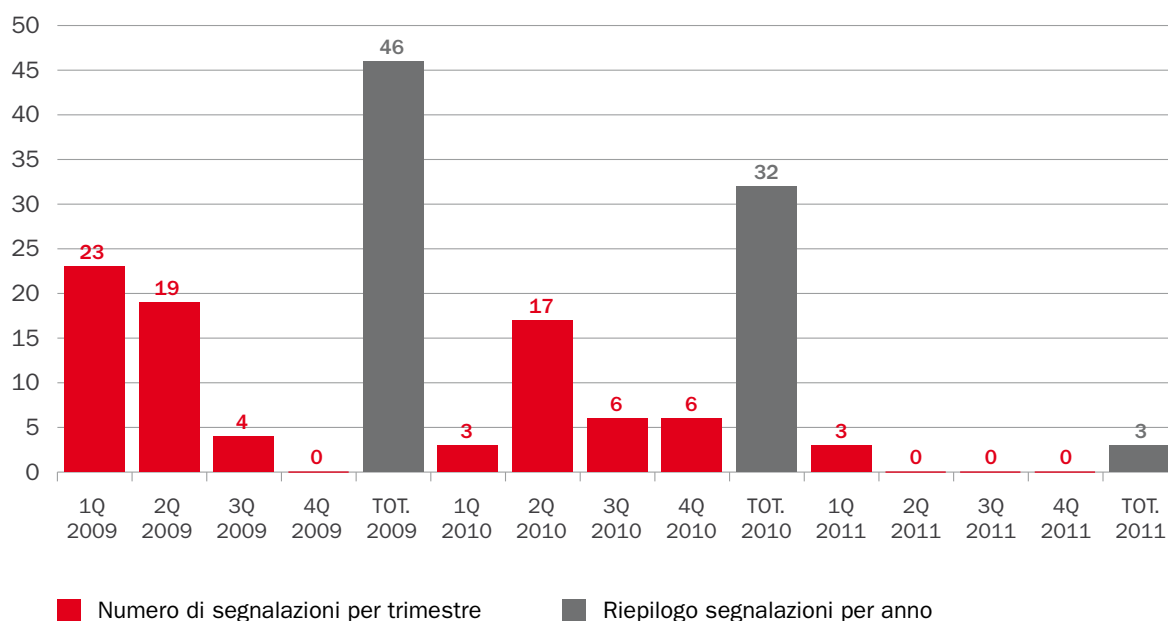
Organo di Vigilanza

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 subito avviato, fin dal suo insediamento, le analisi e gli approfondimenti necessari a monitorare il fenomeno dei servizi non richiesti segnalati dai tecnici di Open Access, verificando, nel corso del triennio, il rispetto da parte di Telecom Italia di tale obbligo. L'Organo di vigilanza ha tuttavia 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. Come peraltro già sottolineato nelle relazioni precedenti, rimane, naturalmente, al di fuori dell'obbligo di segnalazione la rilevazione degli altri casi di servizi non richiesti, dei quali non siano venuti a conoscenza i tecnici di Open Access.

Sulla base dei rapporti trimestrali inviati dall'Azienda, l'Organo di vigilanza ha verificato l'inserimento, nel Codice Comportamentale, dell'obbligo a carico dei tecnici di rete di segnalare i casi di attivazione di servizi non richiesti e l'avvio dei relativi interventi informativi e formativi indirizzati al personale di Open Access.

Con riguardo poi al numero e alla tipologia dei casi di attivazione dei servizi non richiesti rilevati direttamente presso i clienti dai tecnici di rete in caso di intervento o di installazione di determinate apparecchiature, i rapporti trasmessi nel corso del triennio hanno evidenziato un limitato numero di attivazioni di servizi non richiesti rilevati dai tecnici di Open Access, numero peraltro sempre più decrescente con il passare del tempo.

Il grafico che segue evidenzia l'andamento dei casi di attivazione dei servizi non richiesti, segnalati dall'Azienda all'Organo di vigilanza nel corso del triennio 2009-2011.



Il Gruppo di Impegni n. 13 (*Obblighi di notifica per la disattivazione dei servizi di CPS*) disciplina uno specifico aspetto del processo di disattivazione del servizio di Carrier Pre-Selection. In precedenza, infatti, l'Autorità aveva contestato a Telecom Italia di portare a compimento il processo di disattivazione di CPS nel caso in cui il cliente non riconoscesse la richiesta di interruzione della procedura di disattivazione (c.d. ripensamento) rappresentata dall'OLO. Telecom Italia, in proposito, ha sempre dichiarato la coerenza del proprio comportamento con quanto previsto dalla normativa vigente, in quanto le cessazioni della CPS erano state effettuate applicando la c.d. procedura d'urgenza (prevista per la disattivazione del cliente in caso di sua conferma a Telecom Italia di non aver mai espresso alcun ripensamento rispetto alla disattivazione richiesta, sconfessando il KO per ripensamento inviato dall'OLO per bloccare la procedura).

Sul tema, l'Organo di vigilanza ha verificato l'effettiva cessazione, operata da Telecom Italia, della procedura di disattivazione dei servizi di Carrier Pre-Selection (CPS) nel momento in cui l'OLO comunica un ripensamento del cliente; obbligo che sussiste anche quando le funzioni commerciali di Telecom Italia successivamente accertano e segnalano una diversa volontà del cliente. Nello specifico, Telecom Italia ha inviato all'Organo di vigilanza e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una comunicazione per dare evidenza delle istruzioni operative, eseguite già nel 2008, destinate in particolare alle strutture di Customer Care e finalizzate alla cessazione delle attività delle funzioni commerciali volte ad accertare la volontà del cliente di disattivare la CPS.

Telecom Italia aveva tempistiche particolarmente stringenti per adempiere al presente obbligo (ovvero il 1° gennaio 2009) e già negli ultimi mesi del 2008 aveva comunque proceduto in tale direzione, fornendo apposite istruzioni alle funzioni aziendali interessate e indicando le relative misure di esecuzione, poi attuate sia dalla Direzione Wholesale che dalle funzioni commerciali.

Di tali istruzioni operative, Telecom Italia ha dato comunicazione all'Autorità e all'Organo di vigilanza nel mese di marzo del 2009, fornendo, tra l'altro, la copia della schermata delle linee guida presenti sul portale degli addetti ai servizi di Customer Care Business e Residenziali, a conferma dell'avvenuta modifica al processo. L'Organo di vigilanza ha proseguito le attività di monitoraggio e di verifica circa l'adempimento del presente obbligo anche nel corso del 2010 e del 2011.

Infine, in base al Gruppo di Impegni n. 14 (*Riduzione del contenzioso con gli utenti*) Telecom Italia è tenuta alla realizzazione di un sistema di gestione unitario e capillare delle istanze conciliative presentate dalla clientela, adottando un modello analogo a quello seguito per la conciliazione paritetica, frutto dell'Accordo Quadro stipulato con le Associazioni dei Consumatori, anche per le procedure conciliative avviate presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio. Tale obbligo risponde all'esigenza di risolvere rapidamente ed efficacemente l'elevato contenzioso di Telecom Italia, pregresso e corrente, con i propri clienti/consumatori, soprattutto - ma non solo - in materia di servizi non richiesti e a sovrapprezzo, con l'obiettivo di ridurre le istanze pendenti al 31 dicembre 2008 e i tempi di gestione ed evasione delle nuove pratiche contenziose.

Il tema della realizzazione del nuovo modello organizzativo, che applica le modalità operative proprie della conciliazione paritetica anche nei confronti delle procedure avviate presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio, è stato oggetto di approfondite verifiche, espletate dall'Organo di vigilanza fin dai primi mesi del proprio mandato. L'Organo di vigilanza ne ha appurata la completa realizzazione nel corso degli anni 2009 e 2010, verificando altresì i risultati

ottenuti circa la realizzazione di una gestione delle istanze conciliative più efficace in termini di riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche e di azzeramento del contenzioso accumulato al 31 dicembre 2008.

Nello specifico, Telecom Italia ha istituito una struttura organizzativa interna che, operando di concerto con l'articolazione organizzativa delle Customer Operations (clienti Residenziali e Business), appare idonea ad assicurare una gestione unitaria e capillare del tentativo obbligatorio di conciliazione. Quanto detto appare confermato con particolare riferimento alle conciliazioni svolte presso i Co.Re.Com. dislocati a livello regionale. L'Organo di vigilanza, infatti, ha appurato che le responsabilità gestionali della trattazione delle procedure di conciliazione presso i Co.Re.Com. sono state assegnate a nuove strutture organizzative, dotate di competenze accertate in materia di tutela dei diritti dei consumatori.

Parimenti, tali strutture, prevedendo l'impiego di personale e competenze professionali di taglio maggiormente commerciale e orientate ad una gestione attenta alle problematiche sollevate dai clienti, sono parse idonee a garantire una soluzione rapida ed efficace dei disservizi lamentati e non risolti in fase di reclamo.

Il modello organizzativo, caratterizzato dalla dislocazione sul territorio di uffici periferici, analogamente al modello utilizzato per la conciliazione paritetica, è apparso altresì idoneo, attraverso l'utilizzo di modalità operative unificate ed omogenee, ad assicurare la soddisfazione della clientela anche mediante la riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche.

È risultata, altresì, apprezzabile l'introduzione di una nuova e specifica fase procedurale c.d. di "Pre-conciliazione", attivabile in anticipo rispetto alla fase dibattimentale presso i Co.Re.Com., finalizzata ad una composizione "amichevole" e rapida del contenzioso e nel corso della quale il rappresentante di Telecom Italia è titolato a proporre una soluzione negoziale realmente soddisfacente per il cliente e adeguata per l'Azienda.

L'introduzione della nuova fase sopra descritta, insieme alla previsione di utilizzo di tecniche di negoziazione con il cliente ispirate ed orientate alla soddisfazione dello stesso, hanno contribuito a garantire una gestione più flessibile della procedura e, quindi, ad assicurare maggiormente il rispetto delle garanzie in favore della clientela.

Coerenti con le misure attuative del presente obbligo, sono anche le modalità operative di gestione del pregresso conciliativo e di lavorazione del c.d. "corrente", che ha consentito, tra l'altro, di pianificare azioni e interventi specifici con riferimento a problematiche di particolare rilievo quali, appunto, le segnalazioni relative ai servizi non richiesti. In proposito, Telecom Italia ha confermato che sono state evase le istanze pendenti alla data del 31/12/08 (c.d. backlog) presso i Co.Re.Com.

Un discorso a parte merita il contenzioso conciliativo avviato presso le Camere di Commercio, dove la realizzazione del nuovo modello organizzativo e l'applicazione delle logiche ispiratrici degli Impegni di gestione unitaria e capillare del tentativo obbligatorio di conciliazione, hanno trovato compimento in tempi differenti rispetto a quanto avvenuto presso i Co.Re.Com.

L'Organo di vigilanza ha più volte sottolineato di comprendere le ragioni che sottostavano alla scelta operata da Telecom Italia di dare priorità alla trattazione e alla gestione delle procedure conciliative presso i Co.Re.Com., attesa la centralità istituzionale di tale meccanismo e l'ampiezza del contenzioso conciliativo istruito da tali Comitati.

In risposta alle sollecitazioni dell'Organo di vigilanza, Telecom Italia ha fornito le informazioni richieste relative alla graduale introduzione delle nuove metodologie nella gestione delle istanze di conciliazione pervenute alle Camere di Commercio, dislocate a livello provinciale, e avviare operativamente il presidio e la partecipazione alle udienze delle strutture di Customer Operations.

L'avvio operativo di cui sopra è stato anche oggetto di specifica informativa a tutte le Camere di Commercio, all'Autorità e ad Unioncamere analogamente a quanto già effettuato per l'avvio della medesima attività presso i Co.Re.Com. Nell'ambito di detta informativa sono stati comunicati i riferimenti delle risorse interne dedicate al presidio operativo di tale attività, in qualità di delegati a partecipare alle udienze per conto di Telecom Italia.

Alla luce del bilancio complessivo delle azioni svolte, rappresentato tramite l'invio periodico dello stato di avanzamento delle attività, si può affermare che l'adozione del nuovo modello abbia consentito effettivamente la riduzione progressiva dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche (tempi medi di attesa della convocazione dell'udienza dalla data di presentazione dell'istanza da parte del cliente presso i Co.Re.Com), in linea con quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni. Le attività di monitoraggio sono proseguite anche nel corso del 2010 e del 2011, sulla base dei dati di consuntivo che Telecom Italia è tenuta ad effettuare semestralmente, nonché delle attività di rilevazione e di indagine a campione.

In conclusione, l'Organo di vigilanza, nel rimarcare la rilevanza per la clientela rappresentata da una gestione unitaria e capillare del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha apprezzato in particolare la realizzazione di un modello organizzativo interno all'Azienda, che ha reso possibile l'applicazione di modalità operative, tipiche della conciliazione paritetica, per la gestione del contenzioso con i clienti innanzi ai Co.Re.Com ed alle Camere di Commercio. Tale modello procedurale di riferimento, ora omogeneo in tutte le sedi citate, ha permesso di mettere a disposizione della clientela un valido strumento idoneo a ridurre, in maniera significativa, i tempi di trattazione dei singoli casi e a smaltire il contenzioso pendente.

7 | Rapporti con le Istituzioni e gli Operatori

Nel corso del mandato triennale l'Organo di vigilanza ha sviluppato e consolidato il dialogo ed il confronto con gli interlocutori istituzionali di riferimento nazionali, comunitari e internazionali e con gli Operatori del settore delle comunicazioni elettroniche, in un clima di piena trasparenza, sintonia e leale collaborazione.

Le presentazioni delle Relazioni Annuali dell'Organo di vigilanza, previste dal proprio Regolamento, organizzate in data 23 febbraio 2010, 11 marzo 2011 e 20 marzo 2012, hanno richiamato la partecipazione dei più alti rappresentanti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di Telecom Italia e degli Operatori alternativi, nonché di autorevoli rappresentanti della Commissione europea e dell'Equality of Access Board di British Telecom. Con particolare riferimento alla presentazione dell'11 marzo 2011, gli interventi dei relatori si sono concentrati sull'evoluzione economica e tecnologica delle reti di comunicazione elettronica e sul valore strategico delle reti NGN, evidenziando altresì l'articolato e complesso scenario regolamentare di riferimento e dibattendo circa la futura applicazione degli Impegni anche ai servizi di accesso SPM mediante le reti di nuova generazione.

Le Relazioni Annuali, unitamente agli atti dei Convegni di presentazione, sono pubblicati e resi disponibili nel sito web dell'Organo di vigilanza.

7.1 RAPPORTI NAZIONALI

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Organo di vigilanza ha posto la massima attenzione al consolidamento dell'interlocuzione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il suo Presidente, il Consiglio e la sua struttura, senza il cui supporto e il prezioso sostegno non avrebbe potuto raggiungere alcun risultato significativo.

Nel rispetto e in attuazione dei dettami sanciti dalla Delibera n. 718/08/CONS, e in ottemperanza al proprio Regolamento, l'Organo di vigilanza ha fornito all'Autorità un aggiornamento costante sull'attività svolta e sulle determinazioni assunte, concernenti la verifica del processo attuativo dei diversi Impegni di Telecom Italia. L'aggiornamento è avvenuto mediante la trasmissione di atti e documenti, nell'ambito dei quali si descrivono in dettaglio tutte le iniziative poste in essere per assicurare un monitoraggio della condotta di Telecom Italia relativamente alla corretta esecuzione degli obblighi assunti.

L'interlocuzione si è realizzata, altresì, attraverso lo svolgimento di incontri regolari con i competenti Organi e Uffici dell'Autorità. In questo contesto, nel triennio 2009-2011, l'Organo di vigilanza è stato ascoltato, nel corso di audizioni formali, dal Consiglio dell'Autorità il 23 settembre 2009, il 10 febbraio 2010 e il 9 febbraio 2011. In particolare, in tale ultima occasione, il Presidente dell'OdV ha illustrato le azioni svolte e i principali risultati conseguiti in esito agli interventi di verifica effettuati, nonché gli sviluppi delle attività future, ricordando come l'Organo di vigilanza operi nelle sue attività di verifica con azioni e interventi volti a tradurre in fatti e comportamenti tangibili gli obiettivi sottostanti agli obblighi di Telecom Italia, in primis quelli di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni che Telecom Italia deve assicurare ai propri concorrenti, continuando a svolgere il proprio compito con imparzialità, stimolando Telecom Italia al miglioramento dei processi aziendali, ascoltando le esigenze e le osservazioni degli Operatori alternativi e riferendo dell'attività svolta all'Autorità.

L'Organo di vigilanza ha prestato particolare cura nel mantenere costante l'interlocuzione anche con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, confrontandosi con esso circa il rispetto degli obblighi da parte di Telecom Italia. Nel corso di diversi incontri appositamente organizzati, sono state illustrate le attività principali dell'Organo di vigilanza relative alla verifica degli adempimenti di Telecom Italia, con particolare riferimento all'attività di approfondimento delle cause di scarto degli Ordinativi di lavoro nell'ambito del processo di Delivery per i servizi wholesale. In esito poi all'incontro del 15 aprile 2011, tenutosi allo scopo di approfondire alcune controverse tematiche circa la compiuta attuazione di alcuni obblighi, sollevate dagli Operatori alternativi, il GMI, accogliendo con favore la disponibilità mostrata dai rappresentanti dell'OdV, ha invitato l'Organo di vigilanza ad effettuare alcune analisi e verifiche sulle attività di aggiornamento e di bonifica dei Database resi disponibili da Telecom Italia, che hanno trovato riscontro nelle Raccomandazioni rivolte all'Azienda e contenute nella Determinazione n. 14/2011.

L'Organo di vigilanza, infine, ha incontrato più volte il Presidente di OTA Italia, nel corso del triennio 2009-2011, allo scopo di pervenire ad un costruttivo confronto tra le rispettive esperienze ed attività, promuovendo in tal modo 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, anche nell'ottica di verificare eventuali sovrapposizioni delle rispettive attività di intervento.

Telecom Italia

L'Organo di vigilanza ritiene che i mezzi e le risorse messi a disposizione da Telecom Italia nel corso del triennio siano stati complessivamente adeguati alle esigenze di funzionamento.

I rapporti tra l'Organo di vigilanza e le funzioni aziendali di Telecom Italia sono stati improntati fin dall'inizio ad uno spirito di aperto confronto e di leale collaborazione, che ha permesso 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.

Va sottolineato, infatti, come Telecom Italia, evitando di rivendicare il formale adempimento dei singoli obblighi, abbia realizzato, su indicazione dell'Organo di vigilanza, numerosi mutamenti gestionali e operativi, nei quali le strutture di Open Access sono tuttora seriamente impegnate anche grazie al chiaro indirizzo del vertice aziendale; spesso si è trattato di modifiche ai processi resi necessarie per realizzare obiettivi generali di non discriminazione e di qualità, a vantaggio non solo della parità concorrenziale ma anche del benessere dei consumatori.

L'Organo di vigilanza ha apprezzato la collaborazione resa dalle funzioni aziendali di Telecom Italia a ciò preposte, nel corso delle proprie riunioni collegiali, nelle risposte alle richieste di informazione e approfondimento e nel contesto dei procedimenti istruttori avviati su segnalazione degli Operatori alternativi.

La continuità dei rapporti con Telecom Italia, che ha contraddistinto questo triennio di lavoro, e la trasparenza che li ha caratterizzati, hanno permesso all'Organo di vigilanza di esprimere a fondo non solo il proprio ruolo di organismo di controllo, ma anche quello di "facilitatore", nell'ottica di una migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi di parità di trattamento, trasparenza delle informazioni e miglioramento della qualità della rete di accesso.

In questo contesto si inserisce 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.

Parimenti, si ricorda l'audizione, il 13 settembre 2011, dell'Amministratore Delegato di Telecom Italia, Dott. Marco Patuano, che, nell'esprimere una valutazione positiva del lavoro svolto dall'Organo di vigilanza e del suo contributo fornito alla rivalutazione qualitativa della rete di accesso in rame e alla promozione di comportamenti improntati al rispetto del principio di parità di trattamento, ha manifestato la volontà di assicurare continuità rispetto a quanto sinora svolto dall'OdV, anche nel futuro contesto dei servizi e delle reti di nuova generazione, e ha sottolineato la necessità di non disperdere le esperienze e i risultati sinora realizzati, portando ad esempio le attività e i benefici per l'intero mercato di riferimento sinora acquisiti con il processo di certificazione dei dati nel contesto della valutazione dei *Key Performance Indicators* (KPI).

Operatori alternativi

L'Organo di vigilanza ha incontrato più volte gli Operatori alternativi sia nel corso di periodici approfondimenti sia nell'ambito delle procedure istruttorie, con il precipuo intento di rispondere con sollecitudine alle problematiche da questi evidenziate. Ciò ha permesso di acquisire importanti contributi e valutazioni sul processo di attuazione degli obblighi di Telecom Italia.

Detti incontri hanno consentito anche di arricchire le informazioni a disposizione dell'Organo di vigilanza con elementi conoscitivi utili per il proseguimento delle proprie attività di verifica, nonché di approfondire e intervenire su alcune delle tematiche più urgenti, attuali e controverse sotto il profilo tecnico e regolamentare.

In particolare, nel corso del 2011, oltre ai regolari scambi di corrispondenza e a due segnalazioni presentate ai sensi del Regolamento dell'OdV, che hanno determinato l'avvio di altrettanti procedimenti istruttori, si segnala l'audizione dell'Operatore Tiscali che, in occasione del Consiglio del 3 maggio 2011, ha formulato osservazioni circa lo stato di avanzamento del Nuovo Processo di Delivery ed ha evidenziato talune criticità su specifici aspetti, affrontati dall'OdV con apposite Raccomandazioni e Determinazioni. Dall'audizione dell'Operatore Fastweb del 16 novembre 2011, invece, è scaturito l'avvio del procedimento N. S02/11, relativo ad una presunta discriminazione contenuta nelle condizioni contrattuali fissate da Telecom Italia con le ditte fornitrici di cui si avvale per l'attivazione dei servizi per gli Operatori alternativi e per la clientela retail, di cui peraltro si dà più ampia visibilità nel capitolo 5.

Infine, merita attenzione l'iniziativa assunta da WIND che con due successive comunicazioni all'OdV, nel corso del 2011, ha inteso avviare alcune riflessioni in relazione all'obbligo di definizione, da parte di Telecom Italia, di un'Offerta di Riferimento wholesale per i servizi bitstream su fibra e, più in generale, all'applicazione degli obblighi assunti da Telecom Italia nel contesto della Delibera n. 718/08/CONS ai servizi di accesso SPM mediante le reti di nuova generazione. Tali lettere sono state riscontrate all'Operatore, inviando in parallelo all'Autorità una richiesta interpretativa del punto 9.4 della lettera degli Impegni, e hanno contribuito all'avvio del dibattito sulla soluzione di rilevanti questioni applicative, quali ad esempio quelle riguardanti la loro estensione ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione.

L'Organo di vigilanza, più in generale, manifesta il proprio apprezzamento per il carattere di continuità che contraddistingue l'interlocuzione con gli Operatori alternativi e si augura, in tal modo, di aver contribuito a consolidare un positivo percorso di adempimento degli Impegni e allo sviluppo di un clima di fiducia in tutti gli Operatori di mercato circa l'efficacia dei processi in atto.

Parimenti, segnala l'opportunità di favorire in futuro una maggiore partecipazione degli Operatori alternativi nella fase di monitoraggio delle misure attuative degli Impegni, individuando adeguate tempistiche e modalità di coinvolgimento degli stessi, per acquisire utili informazioni sulle tematiche che rivestono maggiore interesse per gli OLO e che, pertanto, meritino di essere approfondite.

Infine, sempre nell'ambito delle attività di dialogo e confronto con gli interlocutori istituzionali, si evidenzia l'audizione, il 13 settembre 2011, del Delegato del Presidente di Confindustria per le Comunicazioni e lo Sviluppo della Banda Larga, Dott. Gabriele Galateri di Genola, che ha espresso una valutazione positiva dell'efficacia del modello Open Access e dei relativi obblighi di Telecom Italia, con particolare riguardo alla loro *governance* che si è dimostrata altrettanto efficace, e che si propone come valida esperienza da replicare anche nel contesto dello sviluppo della rete in fibra.

7.2 RAPPORTI INTERNAZIONALI

Sin dall'inizio del suo operato, l'Organo di vigilanza ha coltivato rapporti di reciproca collaborazione con le Istituzioni comunitarie, in particolare con le Direzioni competenti della Commissione europea, e di regolare confronto con gli altri omologhi organismi di vigilanza che operano nei Paesi comunitari ed extracomunitari. Particolare attenzione è stata posta anche alle attività e alle posizioni espresse dal BEREC circa le problematiche afferenti alla separazione funzionale della rete di accesso e ai relativi modelli di *governance*.

Con riferimento in particolare ai rapporti con la Commissione europea, l'Organo di vigilanza ha inviato nel 2009 e nel 2010 presentazioni finalizzate ad illustrare le competenze dell'Organo medesimo e le attività svolte nel periodo di riferimento, in occasione dell'attività di predisposizione, da parte della Commissione, dei Rapporti annuali sullo sviluppo e l'attuazione del quadro regolamentare dei mercati europei delle comunicazioni elettroniche.

Inoltre, in occasione della presentazione della Relazione Annuale 2010, il responsabile dell'Unità "*Procedures related to National Regulatory Measures*", della Direzione Generale INFSOC, ha evidenziato, nel corso del suo intervento, l'interesse mostrato dalla Commissione europea verso l'esperienza italiana degli Impegni e verso l'attività condotta dall'Organo di vigilanza.

Rappresentanti della Commissione europea hanno partecipato anche all'incontro organizzato dall'OdV a Bruxelles il 3 dicembre 2010, di cui si dirà in seguito, che ha visto la presenza di rappresentanti degli altri Organi di vigilanza sulla parità di accesso alla rete fissa degli Operatori dominanti che operano nei Paesi esteri, con i quali l'OdV ha consolidato regolari rapporti di scambio e di reciproco aggiornamento, contribuendo allo sviluppo di prassi di con-

sultazione e di confronto a livello internazionale. Nel periodo 2009-2011, infatti, si sono svolti alcuni incontri bilaterali tra l'Ufficio di vigilanza e gli Uffici dell'Equality of Access Board britannico e svedese. Anche con l'Independent Oversight Group di Telecom New Zealand sono stati sviluppati proficui rapporti di confronto e di scambi informativi.

Con riferimento in particolare all'Equality of Access Board di British Telecom, si segnala che nel 2009 il Presidente dell'Organo di vigilanza ha incontrato alcuni membri del Board e dell'Ufficio di vigilanza, mentre il Direttore dell'Equality of Access Office è intervenuto nel corso della presentazione della Relazione Annuale 2010, ricordando il proficuo rapporto di scambi informativi e di collaborazione tra i due Board italiano e britannico.

Nel 2010, inoltre, altri incontri bilaterali si sono avuti con l'Equality of Access Board svedese e nuovamente con quello britannico, e nel dicembre dello stesso anno si è tenuto a Bruxelles un incontro internazionale degli Organi di vigilanza. A tale incontro, che aveva come obiettivo di approfondire le reciproche conoscenze, ha preso parte anche l'Operatore giapponese NTT, interessato all'iniziativa in virtù del dibattito che si sta sviluppando in questo Paese circa la possibile separazione funzionale della sua rete in fibra. Come detto, hanno partecipato all'incontro anche rappresentanti della Commissione europea e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel corso dell'incontro è emersa l'intenzione di approfondire congiuntamente specifiche tematiche di interesse, ed un primo tema di confronto è stato individuato nei *Key Performance Indicators*, comune a tutti i modelli di separazione funzionale. Pertanto, nel corso del 2011, si sono tenuti sull'argomento incontri - in particolare con gli Uffici svedese e britannico - e regolari scambi di informazioni, come più diffusamente illustrato nel capitolo 4 della presente Relazione.

È auspicabile che, nel corso del prosieguo della sua attività, l'Organo di vigilanza sviluppi nuovi rapporti di confronto con riferimento in particolare alle realtà di quei Paesi che, con percorsi e tempi diversi ed in contesti eterogenei, hanno affrontato il tema della parità di accesso alle reti di comunicazione elettronica; in ciò confortato dall'interesse che l'esperienza italiana del modello Open Access, degli Impegni e dell'Organo di vigilanza hanno suscitato nelle Istituzioni comunitarie e nelle Autorità nazionali di regolamentazione, oltre che presso Operatori di Paesi che affrontano similari problematiche relativamente al tema dell'accesso alla rete fissa.

A questo proposito, merita infine di essere ricordato l'incontro del 16 settembre 2011 tra il Presidente dell'Organo di vigilanza e il Segretario Esecutivo del Ministero delle Comunicazioni del Brasile, Cesar Alvarez, che si inserisce nel più ampio quadro delle iniziative relazionali dell'Organo di vigilanza volto a promuovere l'esperienza italiana presso le istituzioni nazionali e i relativi organismi di regolamentazione, interessati al tema della parità di trattamento, della separazione funzionale della rete di accesso e dei relativi modelli di *governance*.

8

Bilancio del mandato triennale

VERIFICA DELLA REALIZZAZIONE DEGLI IMPEGNI E CONTROLLO DEI RISULTATI

Gli Impegni, proprio in ragione delle singole fattispecie cui afferiscono, necessitano di un tempo variabile per poterne apprezzare la portata e l'efficacia.

La verifica della loro corretta esecuzione, affidata all'Organo di vigilanza, ha evidenziato la necessità di garantire la dovuta continuità dell'azione di analisi e valutazione delle diverse misure poste in essere, tenuto conto che, per quelle maggiormente rilevanti, il riscontro dei benefici attesi non può esaurirsi in un tempo prestabilito ma richiede un orizzonte temporale più ampio.

Il rispetto delle garanzie accordate agli Operatori alternativi con la Proposta di Impegni e, più in generale, della parità di trattamento, principio cardine della regolamentazione, richiede che l'attività di vigilanza riguardi diversi ambiti, quali ad esempio la condotta dei dipendenti, i criteri di gestione dei sistemi informativi e l'introduzione delle nuove tecnologie.

La conferma che gli Impegni di Telecom Italia rappresentano un indirizzo strategico di lungo periodo è data anche dalla circostanza, non trascurabile, che essi si applicheranno ai servizi di accesso offerti tramite le reti di nuova generazione, come previsto dalle recenti discipline adottate in materia dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel tracciare un quadro di sintesi sul loro stato di attuazione, 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.

Sulla base delle prescrizioni contenute nella Delibera n. 718/08/CONS, l'Organo di vigilanza ha avviato numerose analisi tese a verificare se le esigenze di parità di accesso e di trattamento fossero compiutamente soddisfatte dai comportamenti assunti e dalle misure realizzate da Telecom Italia.

Dette analisi hanno preso avvio dalle verifiche della documentazione prodotta da Telecom Italia secondo la tempistica predefinita e sono state progressivamente arricchite da informazioni e dati acquisiti attraverso la formulazione di apposite richieste e/o ispezioni e verifiche condotte in loco.

Nello schema che segue sono sintetizzate le principali azioni di analisi e di verifica intraprese dall'Organo di vigilanza nel triennio 2009-2011, con riferimento ai principali obblighi di Telecom Italia, mentre si rinvia per maggiori dettagli e completezza di informazioni al Capitolo 6 della presente Relazione.

IMPEGNI	PRINCIPALI ANALISI E VERIFICHE SVOLTE DALL'ODV NEL MANDATO TRIENNALE 2009-2011
<p>Nuovo Processo di Delivery dei servizi SPM, modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di Colocazione e nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analisi dei motivi di fallimento degli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi (2010) e di Telecom Italia Retail (2011) sul processo di Delivery • analisi comparativa per la verifica della Parità di Trattamento interna/esterna nella gestione degli Ordinativi di Lavoro per i mercati Bistream, ULL e WLR e per i corrispondenti servizi per la clientela retail di Telecom Italia (2011) • verifica dell'avvio del Nuovo Processo di Delivery <i>on field</i> attraverso l'analisi delle procedure informatiche realizzate per la gestione degli Ordinativi di Lavoro (2011) • applicazione del Nuovo Processo di Delivery: controlli presso le strutture operative di Open Access per la verifica del funzionamento del sistema di "accodamento" degli Ordinativi di Lavoro nei casi di saturazione di risorse di rete (c.d. "Coda Unica") (2011)
<p>Nuovo sistema di incentivi e Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verifica della correlazione del sistema degli incentivi manageriali al contenuto degli Impegni, conformemente alle Raccomandazioni formulate in materia dall'Organo di vigilanza (2009-2011) • analisi dell'efficacia dei corsi di formazione sulla parità di trattamento destinati ai dipendenti di Open Access e National Wholesale Services (2009-2011) • verifica della corretta applicazione del Codice Comportamentale, così come integrato secondo le indicazioni dell'Organo di vigilanza (2009-2011) • verifica del grado di soddisfazione degli OLO che acquistano da Telecom Italia servizi intermedi (2009-2011) • verifica della corretta applicazione della procedura di accesso degli OLO ai dati in possesso della funzione Wholesale per finalità di azione e tutela giurisdizionale (2010 e 2011)
<p>Monitoraggio delle <i>performance</i> per i servizi SPM e garanzie di trasparenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • richiesta di certificazione dei dati pubblicati trimestralmente (2009) • verifica delle formule di calcolo utilizzate per la redazione dei rapporti (2011) • verifica a campione (anche con visite on-site sui centri operativi) dei dati elementari che concorrono alla determinazione dei <i>Key Performance Indicators</i> (2011) • verifica degli indicatori contenuti nel paniere dei <i>Key Performance Indicators</i>
<p>Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verifica delle attività di bonifica permutatori (2009 e 2010) • verifica dei piani di qualità della Rete e dell'efficacia delle azioni messe in campo da Open Access per la riduzione del tasso di guasto (2009-2011) • Raccomandazioni per una celere revoca dello stato di saturazione e conseguente riapertura alla vendita di servizi bitstream di circa 500 centrali (2010) • analisi e Raccomandazioni di revisione dei processi di pianificazione delle saturazioni degli impianti DSLAM (2010-2011) • Raccomandazioni per una migliore qualità della comunicazione al mercato delle date di disponibilità degli impianti desaturati (2011)

IMPEGNI	PRINCIPALI ANALISI E VERIFICHE SVOLTE DALL'ODV NEL MANDATO TRIENNALE 2009-2011
Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso	<ul style="list-style-type: none"> Raccomandazioni per una migliore qualità della comunicazione al mercato dei piani di sviluppo della rete in fibra ottica (2010)
Riduzione del contenzioso con gli utenti	<ul style="list-style-type: none"> verifica dell'applicazione effettiva di un modello organizzativo analogo a quello della conciliazione paritetica realizzata d'intesa con le Associazioni dei consumatori, anche alle procedure conciliative che si svolgono presso i Comitati Regionali delle Comunicazioni (Co. Re.Com) e le Camere di commercio (2009 e 2010) verifica della introduzione nel sistema di premi e incentivi per il <i>management</i> interessato, di obiettivi correlati alla significativa riduzione delle istanze di conciliazione pendenti alla data di approvazione degli Impegni (2009-2011)

Nell'esercizio dell'attività di vigilanza condotta nel corso del mandato triennale, l'Organo di vigilanza, al fine di consentire il miglior raggiungimento delle finalità sottese agli Impegni, ha ritenuto opportuno suggerire all'Azienda l'introduzione di miglioramenti alle procedure in atto, a beneficio del mercato e, in ultima analisi, dei consumatori. Tra i principali risultati ottenuti vanno innanzitutto sottolineate le modifiche apportate dall'Azienda, su richiesta dell'Organo di vigilanza, al processo di comunicazione delle informazioni inerenti la chiusura e la riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream, che hanno migliorato la qualità dell'offerta di rete, rendendola più omogenea con riferimento all'intero territorio nazionale.

L'Organo di vigilanza ha poi portato a termine l'estensione del Progetto di analisi dei c.d. "KO", completando uno studio inedito ed approfondito delle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi che acquistano da Telecom Italia servizi wholesale e della funzione Retail di Telecom Italia. Lo studio ha consentito di effettuare una comparazione obiettiva tra le cause di scarto relative al mercato wholesale e quelle relative al mercato retail.

È stata poi completata la validazione dei dati generati dal Sistema di Monitoraggio delle *performance* per i servizi SPM di Telecom Italia. I dati così certificati hanno permesso di operare un confronto obiettivo del trattamento riservato da Open Access, per le stesse attività di Delivery e Assurance, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli Operatori alternativi.

Sempre in tale contesto, ultimate, entro i primi mesi del 2011, le realizzazioni informatiche del sistema di calcolo degli indicatori certificati, l'Organo di vigilanza ha avviato la fase di validazione, che ha comportato il coinvolgimento dell'Ufficio di vigilanza nei controlli a campione, utilizzando il protocollo di verifica dei dati messo a disposizione dell'Organo di vigilanza da Telecom Italia, secondo gli standard validati dall'ente Certificatore (Università degli Studi di Catania). Parallelamente l'Organo di vigilanza ha completato la verifica dei principali KPI e ha invitato Telecom Italia a realizzare gli opportuni interventi per aggiornare, ove necessario, gli indicatori di riferimento.

L'Organo di vigilanza ha contribuito poi al miglioramento della comprensione del Codice Comportamentale da parte dei dipendenti di Open Access, ad aumentarne la visibilità, a rendere più coerenti con gli obblighi assunti da Telecom Italia 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.

Le azioni intraprese e i risultati ottenuti confermano la concretezza degli interventi dell'Organo di vigilanza, che ha sempre cercato di tradurre in fatti e comportamenti tangibili gli obiettivi sottostanti agli obblighi di Telecom Italia di parità di trattamento, di trasparenza delle informazioni e di miglioramento della qualità della rete di accesso.

IL METODO DI LAVORO DELL'ORGANO DI VIGILANZA

Nei suoi primi tre anni di attività, l'Organo di vigilanza ha provveduto a monitorare l'effettiva esecuzione degli Impegni da parte di Telecom Italia, nei modi e nei tempi previsti, adottando, al 31 gennaio 2012, 77 Determinazioni e formulando numerose Raccomandazioni, finalizzate a migliorarne l'efficacia, in termini di trasparenza, flessibilità e non discriminazione.

L'Organo di vigilanza ha altresì consolidato il proprio ruolo di stimolo verso Telecom Italia a porre in essere adeguati processi di miglioramento, a garanzia di un effettivo perseguimento degli obiettivi di parità di accesso, trasparenza e mantenimento di condizioni concorrenziali nella transizione verso le reti di nuova generazione, previsti dalla Delibera dell'Autorità n. 718/08/CONS.

Particolare attenzione è stata riservata ai problemi e ai temi che, in relazione alle istanze degli Operatori alternativi, sono apparsi prioritari per le loro implicazioni di natura tecnica ed economica.

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.

Le azioni condotte dall'Organo di vigilanza hanno coniugato la verifica formale delle scadenze per l'invio delle informazioni e della documentazione da parte di Telecom Italia e l'analisi del relativo contenuto, su cui effettuare ogni ulteriore ed utile approfondimento.

Le informazioni e i dati ricevuti hanno contribuito alla redazione di appositi rapporti periodici, grazie ai quali sono stati verificati gli avanzamenti delle diverse attività poste in essere (a tal riguardo, si rinvia alle Relazioni Annuali 2010 e 2011 dell'Organo di vigilanza).

Le segnalazioni ricevute dagli Operatori alternativi e i conseguenti procedimenti istruttori avviati, anche quando hanno evidenziato il formale rispetto degli Impegni, hanno rappresentato l'occasione per invitare Telecom Italia a realizzare quanto necessario per migliorarne l'efficacia.

A tal riguardo, appaiono particolarmente rilevanti i risultati ottenuti sulla vicenda della saturazione delle risorse xDSL di circa 500 centrali di Telecom Italia, da cui era dipesa l'impossibilità per gli OLO di commercializzare i servizi bitstream: pur avendo l'Azienda realizzato i dovuti e già previsti interventi di desaturazione, l'Organo di vigilanza ha chiesto di ridefinire anche i processi di pianificazione, al fine di prevenire l'insorgenza in futuro di analoghe situazioni; contestualmente, come evidenziato in precedenza, sono state ridefinite le modalità di comunicazione al mercato dello stato di sofferenza degli impianti prossimi alla saturazione, ed è stata raccomandata una maggiore attendibilità delle previsioni di ultimazione dei lavori e riattivazione dei processi di vendita dei servizi. Inoltre, con il già citato Progetto di analisi dei c.d. "KO", l'Organo di vigilanza ha contribuito 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, indirizzando all'Azienda precise indicazioni sugli interventi più urgenti da apportare, per soddisfare con maggiore celerità le esigenze dei clienti finali. I risultati di tale studio rappresentano altresì utili riferimenti per i confronti che saranno effettuati allo scopo di valutare i benefici derivanti dall'introduzione del Nuovo Processo di Delivery, una volta entrato a regime.

La verifica del rispetto dei principi di trasparenza delle informazioni e parità di trattamento da parte di Telecom Italia, ha condotto l'Organo di vigilanza a richiedere a Telecom Italia il miglioramento qualitativo del contenuto del Codice Comportamentale e a verificare sul campo l'estensione del suo ambito applicativo alle imprese esterne fornitrici di servizi di rete analoghi o complementari a quelli forniti da Open Access.

Inoltre, per garantire, nell'interesse degli OLO, lo svolgimento di confronti realmente trasparenti e certi circa il trattamento praticato da Open Access a tutte le tipologie di clientela (retail e OLO) che usufruiscono dei servizi di accesso, è stato istituito, su richieste dell'Organo di vigilanza, un sistema di certificazione dei dati utilizzati per la formazione dei KPI e delle relative formule di calcolo. È stato in tal modo conseguito un adeguato livello di affidabilità e di trasparenza degli indicatori di Open Access, garantendone la loro massima correttezza formale e sostanziale.

Più in generale, si può ritenere che le Segnalazioni, formali e informali, degli Operatori alternativi hanno permesso all'Organo di vigilanza di avviare un processo di analisi e di studio di talune complesse fattispecie, andando ben oltre la risoluzione delle specifiche criticità lamentate e valutate nell'ambito dei singoli procedimenti.

A ben vedere, l'attività compiuta nel triennio ha evidenziato come l'Organo di vigilanza ricopra un ruolo centrale nella struttura degli Impegni e come la previsione di un controllo continuo e costante nel tempo, circa la corretta esecuzione delle diverse misure, ne accresca la portata, in termini di una maggiore efficacia della loro capacità di incidere sui processi aziendali.

Ciò è stato possibile anche grazie ai criteri di costituzione e funzionamento dell'Organo di vigilanza, quale soggetto "indipendente" da Telecom Italia, nel contempo stabilmente inserito nella realtà aziendale. Tale aspetto è risultato fondamentale poiché ha facilitato l'interlocazione e il dialogo nelle diverse attività di verifica e ha contribuito al consolidamento di un atteggiamento collaborativo da parte di Telecom Italia.

A ciò si aggiunga la qualità delle risorse umane e degli strumenti messi a disposizione dell'Organo di vigilanza che hanno consentito di condurre analisi dettagliate e approfondite su temi complessi e di portare a termine i lavori con celerità, riguardando risultati concreti ed incisivi. Si è andati così più in profondità di quanto non abbiano potuto fare le Autorità di regolamentazione, anche per la possibilità di combinare l'attività di verifica con la proposta di specifiche soluzioni gestionali.

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, come più ampiamente illustrato nel capitolo 7. A questo riguardo è bene sottolineare come l'Organo di vigilanza non avrebbe potuto raggiungere alcun risultato significativo senza il prezioso sostegno dell'Autorità, del suo Presidente, del Consiglio e della sua struttura.

Il punto di vista degli Operatori alternativi, opportunamente approfondito e valutato anche quando non si è tradotto nella presentazione di formali segnalazioni, ha rappresentato un riferimento costante per la comprensione delle dinamiche più delicate sottostanti agli obblighi di Telecom Italia, atteso che l'Organo di vigilanza ha sempre cercato di contemperare i diversi interessi contrapposti, facilitando il dialogo e il confronto tra le parti.

Per tutte queste ragioni, l'esperienza dell'Organo di vigilanza e il metodo di lavoro sperimentato con successo nei primi tre anni di attività, meritano di essere ulteriormente sviluppati, preso atto del un nuovo contesto di riferimento, nel quale gli Impegni e l'Organo di vigilanza risultano ormai perfettamente integrati nel processo manageriale di Telecom Italia.

Infatti, andando ben oltre la mera verifica attuativa di principi regolamentari, l'Organo di vigilanza ha svolto un costante lavoro propositivo, nei confronti di Telecom Italia, per la realizzazione di iniziative finalizzate a diffondere e consolidare sempre più tra i dipendenti un approccio al mercato improntato al rispetto della parità di trattamento. Le attività intraprese dall'Organo di vigilanza per diffondere la conoscenza e la portata degli obblighi di Telecom Italia e gli obiettivi ad essi sottostanti sono state numerose e articolate; tra queste meritano un cenno particolare i citati interventi effettuati sul sistema di incentivazione manageriale e le molteplici iniziative sulla formazione del personale.

Il percorso seguito dall'Organo di vigilanza lascia un contributo duraturo che va oltre il superamento delle singole problematiche fin qui affrontate, interessando anche settori aziendali non direttamente coinvolti nella gestione e nell'attuazione delle misure previste, pur tuttavia essenziali per il raggiungimento dei risultati.

L'ATTIVITÀ DELL'ORGANO DI VIGILANZA: STIMOLI PER L'AZIENDA E BENEFICI PER IL MERCATO

L'Organo di vigilanza si è occupato di problematiche e criticità correlate all'attuazione degli Impegni anche se, a volte, non espressamente disciplinate dagli stessi.

Spesso infatti le azioni intraprese di analisi e di verifica sono state guidate da fattori non prevedibili all'atto della

loro approvazione, e derivanti invece da pragmatiche priorità ed esigenze di mercato, che gli attori ivi operanti hanno ritenuto opportuno sottoporre all'attenzione dell'Organo di vigilanza.

Le Determinazioni e le Raccomandazioni dell'Organo di vigilanza, pertanto, hanno spesso prodotto effetti diretti e immediati sui mercati di riferimento, contribuendo a risolvere situazioni complesse, potenzialmente in grado di compromettere le dinamiche competitive.

In questo contesto, nel corso del triennio, l'Organo di vigilanza ha condotto, come detto, molteplici interventi sui temi della qualità e dello sviluppo della rete fissa di accesso. Un esempio significativo è quello relativo allo stato di saturazione dei DSLAM, registrato nel corso del 2010, che ha impegnato l'Organo di vigilanza ad ottenere da Telecom Italia gli opportuni correttivi per migliorare i processi di pianificazione degli interventi sulla rete, in termini di maggiore trasparenza e chiarezza delle informazioni rese al mercato.

Numerose Raccomandazioni sono state indirizzate in tal senso a Telecom Italia, per 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.

Per garantire detta trasparenza informativa, su sollecitazione dell'Organo di vigilanza, è stato istituito un meccanismo di preallarme finalizzato alla segnalazione delle centrali prossime alla saturazione. Tale 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 evidenziata potrebbe diventare "satura", senza interventi, entro un periodo stimato di tre mesi.

Inoltre, su indicazione 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. La revisione dei piani tecnici ha prodotto un notevole incremento del numero degli interventi di desaturazione previsti per il 2010 che hanno portato nel corso del 2011 ad una riduzione del 67% del numero delle centrali chiuse alla commercializzazione.

Infine, sempre nell'ambito delle verifiche concernenti l'attuazione del sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali, è stato rivisto anche il processo di gestione delle comunicazioni agli Operatori alternativi, per arginare l'eccessiva frequenza delle rimodulazioni delle date di riapertura delle centrali alla commercializzazione dei servizi bitstream, e migliorare l'attendibilità delle date di prevista desaturazione delle centrali, in modo da garantire maggiore stabilità alle informazioni fornite al mercato.

Con riferimento poi al Progetto di analisi dei c.d. "KO", descritto in precedenza, lo studio effettuato dall'Organo di vigilanza ha contribuito ad apportare la necessaria chiarezza sulle dinamiche sottese alle procedure di Telecom Italia di cambio Operatore, stemperando in tal modo talune divergenze esistenti tra gli Operatori di mercato interessati.

Tra i nuovi strumenti offerti al mercato in termini di maggiore trasparenza delle informazioni e migliori garanzie del rispetto del principio di parità interna-esterna, merita di essere ricordata la procedura di accesso degli OLO ai dati in possesso della funzione Wholesale di Telecom Italia per finalità di azione e tutela giurisdizionale, predi-

sposta dall'Azienda recependo le osservazioni dell'Organo di vigilanza con particolare riferimento alla tempistica ed ai costi applicati. Nel mese di ottobre 2011, il ricorso a tale procedura da parte dell'Operatore Fastweb ha evidenziato taluni aspetti che hanno costituito la premessa per avviare l'attività istruttoria in ordine alla Segnalazione "SO2/11- Fastweb/Valutazione delle clausole recate nei contratti stipulati tra Telecom Italia e le imprese appaltatrici - rispetto del principio di parità di trattamento ai sensi del Gruppo di Impegni n. 2", per i cui dettagli si rinvia al relativo paragrafo del Capitolo 5 della presente Relazione.

Altri benefici per il mercato potranno essere compiutamente apprezzati solo nel corso dei prossimi mesi, in ragione della complessità di alcuni temi trattati, già evidenziata in precedenza, e delle conseguenze che le novità gestionali introdotte causeranno sui processi produttivi delle Aziende coinvolte. Con riferimento, ad esempio, alla revisione del processo di Delivery, la valutazione degli effettivi vantaggi potrà essere effettuata compiutamente solo a seguito dell'adesione della maggior parte dei principali Operatori alle nuove modalità di lavoro che, con tutta probabilità, si realizzerà nel corso della prima metà del 2012. Analogamente, i benefici per il mercato in termini di effettivo rispetto del principio di parità di trattamento, apportati dalla nuova Contabilità Regulatoria e dall'introduzione dei *transfer charge*, potranno essere verificati solo a seguito della piena attuazione che sarà data, nel corso del 2012, alle previsioni della Delibera dell'Autorità n. 678/11/CONS del 12 dicembre 2011.

CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO DEGLI STRUMENTI A GARANZIA DELLA PARITÀ DI ACCESSO E DELL'EVOLUZIONE DELLA RETE

L'Organo di vigilanza ha preso atto con soddisfazione delle manifestazioni di interesse e dei riconoscimenti che sono stati espressi sulle azioni intraprese e sui risultati ottenuti, dai referenti istituzionali, nazionali e comunitari, e dagli attori del mercato di riferimento.

Con la Delibera n. 731/09/CONS, l'Autorità, nell'esprimere un giudizio positivo nei riguardi dell'intera struttura degli Impegni, ha trasformato molti di essi, tra cui quello che ha disposto l'insediamento dell'Organo di vigilanza, in obblighi regolamentari (c.d. *remedies*), confermando così la validità delle misure adottate e l'utilità della funzione svolta dall'Organo medesimo.

In ambito comunitario, la Commissione europea, nella più volte citata Raccomandazione sulle reti di nuova generazione, ha riconosciuto che il "modello Open Access" garantisce condizioni di equivalenza interna-esterna, permettendo di conseguire i vantaggi che derivano per il mercato dalla adozione di forme di separazione funzionale.

Anche il Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC), nella consultazione pubblica avviata nel 2010 sul tema della separazione funzionale, fornisce una ampia descrizione dell'esperienza italiana come utile esempio da prendere in considerazione ai fini dell'attuazione degli articoli 13 bis e 13 ter della Direttiva "Accesso".

La stessa Telecom Italia ha d'altronde in più occasioni espresso con convinzione l'importanza del ruolo che riveste l'Organo di vigilanza: nel contributo fornito alla citata consultazione del BEREC, l'Azienda sottolinea infatti

l'utilità di un Board indipendente, mentre in occasione della consultazione della Commissione del 2011 sul tema della applicazione degli obblighi di non discriminazione contenuti nella nuova Direttiva "Accesso", Telecom Italia cita l'Organo di vigilanza quale elemento fondante del modello italiano di separazione funzionale (*"the Italian governance model of the operational separation is based (...) on the Supervisory Board"*).

D'altronde, proprio la citata consultazione della Commissione ha contribuito a ravvivare il dibattito sul tema della separazione della rete e sui modelli di controllo dell'accesso ritenuti più opportuni. Dopo l'esperienza italiana, e quelle già menzionate della Gran Bretagna, della Svezia e della Nuova Zelanda, altri Paesi stanno seriamente prendendo in considerazione ipotesi di separazione della rete e di affidamento del controllo ad un organismo analogo all'Organo di vigilanza italiano.

È d'altronde importante collocare gli Impegni nel loro giusto ambito temporale, ed osservare come essi non rappresentino una misura contingente, bensì siano il frutto di un meditato indirizzo strategico di lungo termine e di ampio respiro.

Le motivazioni che hanno portato all'insediamento dell'Organo di vigilanza non si sono esaurite: l'attività di Open Access non si è infatti interrotta, né è venuta meno l'esigenza di un controllo nel merito delle attività che essa conduce circa l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento; anche in Gran Bretagna, l'Equality of Access Board mantiene dopo diversi anni un ruolo centrale per quel che concerne il monitoraggio sugli *Undertakings* e l'attività di Openreach.

È infine importante sottolineare come i principi posti a garanzia della parità di accesso e del miglioramento della qualità della rete richiedano un intervento costante di monitoraggio e di verifica delle misure che saranno adottate in attuazione degli stessi anche nel prossimo futuro.

A tale proposito il successivo capitolo 9 traccia le linee di intervento e le prospettive evolutive su cui si svilupperanno le future attività dell'Organo di vigilanza.

Nello schema che segue sono riepilogate le 77 Determinazioni assunte dall'Organo di vigilanza nel periodo 1° aprile 2009 - 31 gennaio 2012, raggruppate per argomento.

DETERMINAZIONI DELL'ORGANO DI VIGILANZA

1° aprile 2009 - 31 gennaio 2012

RAGGRUPPAMENTI		
Oggetto	Determinaz. No	Data
DEFINIZIONE DEI CRITERI PER L'INVIO E LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI		
Predisposizione modulo per invio segnalazioni	01/09	09 aprile 2009
Criteri generali per la trattazione delle segnalazioni	02/09	09 aprile 2009
ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANO DI VIGILANZA		
Regolamento concernente il funzionamento dell'OdV e dell'UdV	09/09	06 luglio 2009
PIANO DELLE ATTIVITÀ - ANNO 2010		
Piano delle attività - Anno 2010	01/10	02 gennaio 2010
Piano delle attività - Anno 2011	01/11	18 gennaio 2011
RELAZIONI TRIMESTRALI E RELAZIONE ANNUALE		
Relazione Trimestrale II Q 2009	12/09	14 luglio 2009
Relazione Trimestrale III Q 2009	20/09	20 ottobre 2009
Relazione Trimestrale IV Q 2009	02/10	28 gennaio 2010
Relazione Annuale 2010	03/10	22 febbraio 2010
Relazione Trimestrale I Q 2010	08/10	30 aprile 2010
Relazione Trimestrale II Q 2010	15/10	11 agosto 2010
Relazione Trimestrale III Q 2010	18/10	20 ottobre 2010
Relazione Trimestrale IV Q 2010	03/11	08 febbraio 2011
Relazione Annuale 2011	09/11	10 marzo 2011
Relazione Trimestrale I Q 2011	11/11	03 maggio 2011
Relazione Trimestrale II Q 2011	18/11	31 agosto 2011
Relazione Trimestrale III Q 2011	22/11	16 novembre 2011
Relazione Trimestrale IV Q 2011	01/12	18 gennaio 2012

RAGGRUPPAMENTI		
Oggetto	Determinaz. No	Data
BUDGET		
Piano di utilizzo del <i>budget</i> OdV per l'anno 2009	10/09	06 luglio 2009
Piano di utilizzo del <i>budget</i> OdV per l'anno 2010	23/09	11 novembre 2009
Piano di utilizzo del <i>budget</i> OdV per l'anno 2011	24/10	22 dicembre 2010
Piano di utilizzo del <i>budget</i> OdV per l'anno 2012	24/11	14 dicembre 2011
RICHIESTE DI ACCESSO AI DATI - PROCEDURE ANTITRUST		
Richiesta dati procedura Antitrust A428 - Gruppi di Impegni nn. 1 e 2	21/10	23 novembre 2010
Richiesta dati procedura Antitrust A426 - Gruppo di Impegni n. 2	23/10	15 dicembre 2010
PRIVACY		
Adempimenti in materia di <i>privacy</i>	15/09	27 agosto 2009
GRUPPO DI IMPEGNI N. 1 - NUOVO PROCESSO DI DELIVERY, CRM, ANALISI KO		
Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1	05/09	03 giugno 2009
Avvio attività istruttoria S01/2009	08/09	22 giugno 2009
Fissazione nuovo termine istruttoria S01/2009	11/09	06 luglio 2009
Comunicazione preliminare S01/2009	14/09	29 luglio 2009
Chiusura del procedimento S01/2009	17/09	23 settembre 2009
Richiesta di informazioni sul Gruppo di Impegni n. 1	05/10	19 marzo 2010
Analisi KO wholesale - Nota metodologica	14/10	20 luglio 2010
Analisi KO wholesale - Raccomandazioni - Gruppo di Impegni n. 1	22/10	15 dicembre 2010
Estensione progetto analisi KO	05/11	08 febbraio 2011
Stato di avanzamento Nuovo Processo di Delivery	08/11	08 febbraio 2011
Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1	14/11	12 maggio 2011
Richiesta di informazioni sul Gruppo di Impegni n. 1	15/11	05 luglio 2011
Verifica del sistema informativo di gestione della "coda unica"	25/11	14 dicembre 2011
Analisi KO Retail - Parità di trattamento - Gruppo di Impegni n. 1	26/11	14 dicembre 2011

RAGGRUPPAMENTI		
Oggetto	Determinaz. No	Data
GRUPPO DI IMPEGNI N. 2 - CODICE COMPORTAMENTALE, MBO, FORMAZIONE PROFESSIONALE		
Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 2	04/09	14 maggio 2009
Avvio attività istruttoria S02/2009	13/09	22 luglio 2009
Fissazione nuovo termine istruttoria S02/2009	16/09	27 agosto 2009
Fissazione nuovo termine istruttoria S02/2009	18/09	01 ottobre 2009
Comunicazione preliminare S02/2009	19/09	05 ottobre 2009
Chiusura del procedimento S02/2009	21/09	28 ottobre 2009
Adempimenti relativi alla Determinazione n. 21/09	04/10	17 marzo 2010
Stato di avanzamento Gruppo di Impegni n. 2	17/10	28 settembre 2010
Richiesta informazioni sul rispetto della parità di trattamento	23/11	02 dicembre 2011
Avvio istruttoria S02/2011	27/11	19 dicembre 2011
Proroga termini istruttori S02/2009	02/12	18 gennaio 2012
GRUPPO DI IMPEGNI N. 3 - ISTITUZIONE DI UN SISTEMA DI MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)		
Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 3	06/09	03 giugno 2009
Avvio attività di vigilanza sistema di certificazione	04/11	08 febbraio 2011
GRUPPO DI IMPEGNI N. 4 - TRASPARENZA DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE		
Avvio attività di vigilanza sul sistema di monitoraggio degli indicatori	16/11	05 luglio 2011
Proroga attività di vigilanza sul sistema di monitoraggio degli indicatori	21/11	12 ottobre 2011
GRUPPO DI IMPEGNI N. 5 - QUALITÀ DELLA RETE FISSA D'ACCESSO		
Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 5	07/09	03 giugno 2009
Richiesta di informazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 5	22/09	11 novembre 2009
Richiesta di informazioni sul Gruppo di Impegnin. 5	06/10	19 marzo 2010
Avvio istruttoria S01/2010	07/10	09 aprile 2010
Proroga termini istruttori S01/2010	09/10	19 maggio 2010
Comunicazione preleminare S01/2010	10/10	19 maggio 2010
Chiusura istruttoria S01/2010	12/10	16 giugno 2010
Chiusura procedimento S01/2010	16/10	11 agosto 2010
Relazione tecnica avanzamento sistema di segnalazione di preallerta "semaforo giallo"	19/10	23 novembre 2010
Stato di avanzamento Gruppo di Impegni n. 5	20/10	23 novembre 2010
Avvio attività di verifica S01/2011	02/11	08 febbraio 2011

RAGGRUPPAMENTI		
Oggetto	Determinaz. No	Data
GRUPPO DI IMPEGNI N. 5 - QUALITÀ DELLA RETE FISSA D'ACCESSO		
Richiesta informazioni sul livello di saturazione delle centrali	06/11	08 febbraio 2011
Richiesta informazioni sul sistema di segnalazione di preallerta "semaforo giallo"	07/11	08 febbraio 2011
Fissazione nuovo termine istruttoria S01/2011	10/11	10 marzo 2011
Raccomandazioni in ordine al sistema di segnalazione di preallerta "semaforo giallo"	12/11	03 maggio 2011
Fissazione nuovo termine istruttoria S01/2011	13/11	03 maggio 2011
Fissazione nuovo termine istruttoria S01/2011	17/11	19 luglio 2011
Rapporto gestione delle informazioni su date di riapertura delle centrali desaturate	19/11	13 settembre 2011
Chiusura procedimento S01/2011	20/11	13 settembre 2011
GRUPPO DI IMPEGNI N. 6 - SVILUPPO DELLA RETE FISSA D'ACCESSO		
Avvio istruttoria S02/2010	11/10	03 giugno 2010
Chiusura istruttoria S02/2010	13/10	07 luglio 2010
GRUPPO DI IMPEGNI N. 9 - RETI DI ACCESSO DI NUOVA GENERAZIONE		
Avvio analisi su applicazione impegni ai servizi e alle reti di nuova generazione	03/12	18 gennaio 2012
GRUPPO DI IMPEGNI N. 14 - RIDUZIONE DEL CONTENZIOSO CON GLI UTENTI		
Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 14	03/09	14 maggio 2009

9

Linee di intervento
e prospettive evolutive

INTRODUZIONE

Le relazioni informative, i rapporti di aggiornamento, i programmi e i piani tecnici per lo sviluppo e la qualità della rete fissa di accesso, inviati all'Organo di vigilanza da Telecom Italia, secondo le previsioni della Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità, hanno guidato gli iniziali interventi dell'Organo di vigilanza, insediatosi il 1° aprile del 2009.

Nel tempo, gli avanzamenti di tali piani sono stati affiancati da una serie di regolari e specifici rapporti periodici, richiesti espressamente dall'Organo di vigilanza, che hanno ampliato e qualitativamente migliorato le conoscenze dell'Organo medesimo circa le attività poste in essere dall'Azienda in attuazione degli obblighi.

Tali approfondimenti conoscitivi hanno costituito la premessa per realizzare i primi interventi, attraverso la formulazione di una serie di Raccomandazioni e solleciti affinché l'Azienda si adoperasse per la risoluzione delle problematiche tecniche, economiche e regolatorie sollevate via via dagli Operatori alternativi; problematiche che, incidendo significativamente sui principi di parità di trattamento e trasparenza delle informazioni, rischiavano di limitare la libera concorrenza e ostacolare la più ampia apertura del mercato di riferimento.

In questo contesto, Telecom Italia, al di là del formale adempimento dei singoli obblighi, ha realizzato, su indicazione dell'Organo di vigilanza, numerosi mutamenti gestionali e operativi, resisi necessari per raggiungere gli obiettivi di parità di trattamento, non discriminazione e di qualità, a vantaggio non solo della concorrenza ma anche dei clienti finali.

Ciò ha permesso all'Organo di vigilanza, come più diffusamente descritto nel Capitolo 8, di esprimere a fondo non solo il proprio ruolo di organismo di controllo, ma anche quello di "facilitatore", nell'ottica di una migliore e più efficace realizzazione degli obiettivi sanciti dagli Impegni medesimi.

I futuri interventi dell'Organo di vigilanza, necessariamente indirizzati verso le nuove priorità emergenti dal riassetto del panorama tecnologico e regolamentare del mercato delle comunicazioni elettroniche, potranno utilmente prendere a riferimento tale base di partenza e assicurare continuità al metodo sinora adottato di espletamento delle azioni di vigilanza.

In questo modo, l'esperienza sinora maturata potrà guidare le azioni future dell'Organo di vigilanza a tutela dei principi di parità di trattamento e di trasparenza delle informazioni per gli Operatori che utilizzano la rete di accesso di Telecom Italia, anche e soprattutto nel contesto evolutivo del quadro regolamentare applicabile ai nuovi modelli di sviluppo delle reti in fibra ottica.

Il mercato delle comunicazioni elettroniche in Italia, infatti, sarà caratterizzato nel breve e medio periodo da una significativa evoluzione tecnologica, che implicherà una progressiva sostituzione della rete in rame a favore di una nuova rete in fibra ottica.

Grandi sfide si presenteranno, quindi, nell'immediato futuro: sfide che vedranno impegnati l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'assicurare il rispetto e l'applicazione dell'innovativo quadro regolamentare di riferimento recentemente approvato, e gli Operatori del settore e la Pubblica Amministrazione, nell'elaborazione di strategie di investimento e di *marketing*, tese a sollecitare la creazione di domanda di nuovi servizi.

In questo contesto, i meccanismi di controllo sulla gestione della rete potranno svilupparsi in accordo con l'avanzamento dei lavori per lo sviluppo delle infrastrutture.

L'Organo di vigilanza ribadisce in questa sede l'importanza di disporre, nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, del prezioso sostegno dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la quale è auspicabile in futuro che l'Organo medesimo sviluppi un ulteriore, significativo e armonizzato coordinamento delle attività che gli sono proprie, di monitoraggio e di vigilanza sui comportamenti e sulle misure adottate da Telecom Italia, nonché di stimolo diretto nei confronti dell'Azienda.

Parimenti, l'Organo di vigilanza ritiene opportuno favorire una maggiore partecipazione degli Operatori alternativi nella fase di monitoraggio delle misure attuative degli obblighi di Telecom Italia, individuando opportune tempistiche e adeguate modalità di coinvolgimento degli OLO, con l'obiettivo di ottenere regolari informazioni sulle tematiche che rivestono maggiore interesse per gli Operatori e che, pertanto, meritano di essere approfondite sotto il profilo del rispetto dei principi sanciti dagli Impegni.

PROSECUZIONE E AMPLIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA AVVIATE

Saturazione e degradi della rete per servizi bitstream

L'azione dell'Organo di vigilanza, nel mandato triennale, è stata guidata da una precisa logica di verifica della qualità delle prestazioni erogate da Open Access. Gli obblighi di Telecom Italia in questo contesto sono stati integrati da successive e più dettagliate richieste di intervento dell'Organo medesimo, che nel tempo hanno permesso di costruire un insieme di indicatori capaci di rendere più chiara e trasparente la visione complessiva delle azioni compiute dalla stessa Open Access, finalizzate ad un generale miglioramento della qualità della rete di accesso.

L'Organo di vigilanza ha elaborato un apposito rapporto trimestrale sullo stato della rete, che ha consentito una lettura approfondita dei vari piani di azione presentati nell'ambito della documentazione ufficiale indicata dalla Delibera n. 718/08/CONS.

Attraverso tali rapporti si è quindi sviluppata l'azione dell'Organo di vigilanza che ha richiesto a Telecom Italia interventi di revisione di alcune modalità di lavoro, atte a garantire una più attiva concorrenza sui servizi.

Come meglio illustrato nel capitolo precedente, alcune importanti innovazioni sono state introdotte dall'Azienda su sollecito dell'Organo di vigilanza e hanno riguardato la reimpostazione del processo di pianificazione e programmazione delle attività di desaturazione degli impianti xDSL, la revisione del processo di gestione dei *Master Trouble Ticket* relativi ai degradi delle prestazioni dei servizi xDSL e l'aggiornamento delle modalità di comunicazione al mercato delle date di riapertura degli impianti desaturati, al fine di permettere agli Operatori alternativi di poter impostare al meglio le campagne di commercializzazione dei servizi broadband.

L'esperienza maturata sinora suggerisce l'istituzione da parte dell'Organo di vigilanza di un osservatorio permanente sulla qualità dei servizi erogati sulla rete broadband di Telecom Italia, con particolare riferimento ai livelli di prestazione raggiunti nelle diverse aree geografiche del Paese.

I temi trattati nei rapporti inviati dall'Azienda all'Organo di vigilanza potrebbero in futuro riguardare anche la verifica della riduzione del *digital divide* (diretto e di ritorno) e il censimento del tipo di servizi offerti nelle varie aree di centrale (comprendendo una situazione aggiornata circa la tipologia e la velocità offerta dai vari DSLAM).

Altri temi legati alla qualità potrebbero utilmente trovare spazio nei citati rapporti, quali:

1. il livello di saturazione degli impianti;
2. la qualità delle rete di accesso per area di riferimento;
3. la numerosità e la gestione dei degrading;
4. la tipologia dei servizi erogabili per area geografica (bitstream, ULL).

In tale contesto, ad esempio, emerge la necessità di comprendere appieno le cause che contribuiscono a determinare i degrading qualitativi dei servizi di rete, al fine di valutare l'effettiva adeguatezza dei piani di azione avviati da Telecom Italia per gestirne la soluzione.

Va considerato, inoltre, che tali tematiche assumeranno nel prossimo triennio una valenza ancora maggiore, a causa della imminente avvio del processo di migrazione tecnologica caratterizzato da un graduale abbandono della piattaforma ATM in favore di quella Ethernet/IP. Sarà quindi importante verificare come tale processo di migrazione, indispensabile a causa dell'obsolescenza della tecnologia ATM e della conseguente impossibilità di approvigionamento delle componenti di sviluppo e ricambio, contribuirà a mutare il contesto competitivo del mercato.

L'Organo di vigilanza potrà, quindi, intervenire per sensibilizzare Telecom Italia, al fine di semplificare il processo di migrazione e contestualmente identificare soluzioni che possano alleviare gli oneri posti in capo ai concorrenti, consequenziali a tali attività di aggiornamento tecnologico, consentendo a questi ultimi di adeguare le proprie piattaforme di rete, massimizzando l'efficienza delle aree geografiche sui cui la competizione è attiva e riducendo i costi complessivi di tali attività per tutti gli attori del mercato.

Nuovo Processo di Delivery (NPD)

Telecom Italia si è impegnata al riassetto del processo di Delivery per impianti e servizi realizzati a favore degli Operatori alternativi. Di particolare rilievo, nel corso del mandato triennale dell'Organo di vigilanza, è stata la realizzazione delle procedure informatiche per la gestione degli ordini e di alcuni meccanismi operativi atti a garantire una maggiore parità di trattamento interna esterna.

L'attivazione del sistema di gestione degli ordini c.d. a "Coda Unica", progettato per consentire un'efficace prenotazione degli elementi di rete saturi, è un importante esempio di apertura del mercato, a cui sono affiancati strumenti di *contact management* utili agli Operatori alternativi per la gestione delle problematiche che dovessero emergere durante la realizzazione degli impianti o l'attivazione dei servizi.

Le attività di controllo dell'Organo di vigilanza si sono articolate in dettagliate analisi del mercato che hanno coinvolto gli Ordinativi di Lavoro emessi nel corso del triennio 2009-2011, al fine di comprendere le reazioni del sistema via via che le nuove procedure informatiche entravano in funzione.

Nel corso del 2011, tali analisi sono state affiancate da attività di verifica del funzionamento del citato meccanismo di "Coda Unica" che, se da un lato hanno potuto accertare la correttezza del funzionamento delle procedure informatiche, suggeriscono, dall'altro lato, una puntuale azione di controllo circa la loro rigorosa applicazione nel corso dei prossimi anni.

Una importante considerazione legata all'avvio del Nuovo Processo di Delivery trova luogo nella gradualità con cui gli Operatori alternativi vi hanno aderito nel tempo. Proprio in virtù della dilatazione temporale con cui il nuovo sistema andrà a regime, sarà importante verificarne in futuro i miglioramenti dell'efficienza complessiva.

Le modalità di gestione degli ordini, infatti, risentono sensibilmente delle variazioni introdotte nel processo di Delivery: la valutazione dell'efficacia delle nuove modalità di interfaccia tra i sistemi OLO e Wholesale, la numerosità e la tipologia degli scarti ed il tasso di attivazione degli Ordinativi di Lavoro sono alcuni parametri sensibili che sarà importante controllare nel tempo.

Ulteriore rilevante argomento è quello della qualità delle basi di dati di rete e toponomastica, essenziale al fine di ottimizzare il processo di Delivery.

Tali informazioni si rivelano di vitale importanza per l'emissione degli Ordinativi di Lavoro; inoltre, la qualità dei dati è parametro essenziale al fine di ridurre al massimo gli scarti di lavorazione. Sono attualmente aperti alcuni tavoli tecnici di confronto presso il Gruppo di Monitoraggio Impegni dell'Autorità, nei quali sono coinvolti gli Operatori alternativi e Telecom Italia; ogni azione sulle basi di dati indurrà variazioni sul processo, che sarà interessante valutare.

Valutazione dei KPI per la parità di trattamento

Nel corso del 2011 Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'Autorità hanno avviato un percorso comune di confronto, finalizzato alla semplificazione del paniere degli indicatori di *performance* previsti dagli Impegni.

In esito alla conclusione dei lavori, prevista nel 2012, saranno definiti nuovi *Key Performance Indicators* che andranno a sostituire quelli contenuti nel paniere attuale.

L'Organo di vigilanza ritiene che potrebbe essere opportuno procedere con la richiesta di certificazione di tali nuovi indicatori, al fine di verificare la correttezza dei dati e dei processi di calcolo, al pari della attività realizzata per la verifica dei KPI attualmente in esercizio.

Qualità e “guastabilità” della rete di accesso in rame

Assicurare un adeguato livello di qualità della rete di accesso in rame di Telecom Italia costituisce la premessa indispensabile per garantire un livello soddisfacente della qualità dei servizi forniti ai clienti OLO e retail.

La guastabilità della rete, direttamente connessa alla disponibilità dei servizi, rappresenta un parametro indicativo dello stato qualitativo dell'infrastruttura di accesso e può essere considerato anche per valutare l'efficacia delle azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria intraprese dal gestore.

Sarà quindi importante ampliare l'azione di monitoraggio svolta dall'Organo di vigilanza, ponendo maggiore attenzione ai sistemi di pressurizzazione, che sono attualmente utilizzati da Open Access per mantenere l'integrità della trasmissione dei segnali sui cavi in rame e rilevare e localizzare i guasti che su questi cavi possono verificarsi.

La pressurizzazione è una tecnica che consiste nell'immettere aria secca all'interno del cavo (che in condizioni normali è a tenuta stagna) ad una pressione maggiore di quella atmosferica. Questo sistema, applicabile solo alla tratta primaria della rete in rame, consente di evitare l'ingresso nel cavo dell'umidità esterna in caso di rottura dell'involucro (azione di protezione) e, al tempo stesso, permette di rilevare e localizzare la rottura grazie alle variazioni dei valori della pressione lungo il cavo che questa determina. Il monitoraggio dello stato di pressurizzazione della rete in cavo potrà quindi fornire ulteriori elementi conoscitivi in grado di evidenziare lo stato qualitativo della rete di accesso primaria.

SVILUPPI DELLE ATTIVITÀ DELL'ORGANO DI VIGILANZA

Il tema della realizzazione e della diffusione delle reti a banda ultra larga con l'impiego della fibra ottica riveste grande attualità e assume notevole importanza per gli assetti futuri del mercato delle comunicazioni elettroniche in Italia.

Il principale interrogativo che si pone al riguardo, è come garantire un accesso paritetico alle infrastrutture di una rete quasi interamente da costruire e caratterizzata, al momento, da forti incertezze architettoniche che possono ridurre i margini concorrenziali, rischiando altresì di determinare l'emersione di nuove posizioni monopolistiche. Le modalità attuative del quadro regolamentare di riferimento, arricchito dalla recente Delibera n. 1/12/CONS che disciplina i servizi di accesso alle reti di nuova generazione, su cui vigilerà l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, saranno cruciali per assicurare al Paese la possibilità di trovare il giusto equilibrio tra la conve-

nienza economica della posa in opera delle nuove infrastrutture e la tutela degli aspetti competitivi che sono alla base di un mercato libero e conteso.

Molti sono i tentativi di risposta che i vari soggetti interessati hanno proposto negli ultimi mesi, anche se al momento non sembra sia stato individuato un percorso condiviso che possa cogliere tutti gli aspetti atti a garantire il giusto equilibrio tra le necessità degli investitori e gli interessi degli utilizzatori.

L'Organo di vigilanza è pronto a fornire il proprio contributo per definire delle linee guida di riferimento atte ad adeguare il sistema degli Impegni, concepito originariamente soprattutto per la rete in rame, alle specificità della rete d'accesso in fibra ottica, con particolare riferimento alla:

1. trasparenza delle informazioni e dei dati: contributo dell'Organo di vigilanza alla definizione dei requisiti delle informazioni che Telecom Italia deve rendere disponibili al mercato;
2. verifica dei processi di Delivery e Assurance per retail e wholesale in ottica di parità di accesso;
3. verifica dei KPI di controllo, estendendone l'ambito applicativo;
4. monitoraggio della nuova Contabilità Regolatoria e dei *transfer charge* con specifico approfondimento del modello c.d. *bottom-up*;
5. verifica del Codice Comportamentale per il personale di Open Access e della funzione Wholesale.

Come detto, la nuova e più recente disciplina approvata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 1/12/CONS, ha integrato il quadro di riferimento regolamentare applicabile ai servizi e alle reti di nuova generazione, completando la designazione di Telecom Italia quale Operatore SPM in questi mercati, e imponendo i relativi obblighi regolamentari, accompagnati da specifiche misure attuative di tali obblighi.

Detto quadro regolamentare è destinato a produrre effetti anche sull'attuale struttura degli Impegni, essendo i temi trattati nel citato provvedimento strettamente connessi al loro ambito applicativo.

Su questi aspetti, e in particolare sul rapporto esistente tra il contenuto del punto 9.4 degli Impegni e la portata del citato quadro regolamentare, l'Organo di vigilanza ha disposto i dovuti approfondimenti, avviando, con la Determinazione n. 3/2012 del 18 gennaio 2012, un'attività di analisi e di valutazione dell'applicazione degli Impegni ai servizi intermedi di accesso forniti mediante le reti di nuova generazione, i cui risultati rappresenteranno il punto di partenza per l'avvio delle successive e conseguenti attività di vigilanza.

CONCLUSIONI

L'Organo di vigilanza, nel corso del mandato triennale, ha verificato l'effettiva attuazione formale e sostanziale delle prescrizioni contenute negli Impegni presentati da Telecom Italia e approvati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la Delibera n. 718/08/CONS.

L'Organo di vigilanza ha altresì consolidato il proprio ruolo di stimolo verso l'Azienda, al fine di un effettivo perseguimento degli obiettivi di parità di trattamento e di miglioramento della qualità della rete di accesso.

Alla luce dell'esperienza sinora maturata, l'Organo di vigilanza ritiene che aver dedicato buona 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 sia rivelata una scelta giusta ed equilibrata.

Lo testimoniano, nonostante alcuni limiti nella sua stessa azione, i risultati finora raggiunti, sia in termini di adeguamento dei processi aziendali, sia in termini di miglioramento dei servizi di rete resi al mercato.

In questo modo l'Organo di vigilanza ha inteso consolidare una realizzazione "ampliata" dell'impianto originale previsto dagli Impegni e, nell'esprimere pareri e Raccomandazioni al riguardo nei confronti dell'Azienda, ha cercato di contribuire al rafforzamento dell'efficacia del modello italiano di separazione della rete di accesso e della sua *governance*.

Tale modello, come più diffusamente illustrato in precedenza, non si esaurisce con le misure attuative sinora adottate da Telecom Italia sotto il controllo dell'Organo di vigilanza, né il dispiegarsi dei suoi effetti benefici sulle dinamiche concorrenziali, in termini di trasparenza delle informazioni e parità di trattamento, può essere sottratto alle nuove sfide che attendono il mercato delle comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento al riassetto del panorama regolamentare e alla definizione dei modelli di sviluppo delle reti in fibra ottica.

In tale contesto prospettico, il ruolo e i compiti istituzionali dei sistemi di *governance* della rete dovranno evolvere di pari passo con la necessaria ed opportuna revisione degli obblighi di Telecom Italia, per adeguarsi ai nuovi assetti tecnologici che interesseranno l'infrastruttura di accesso italiana nei prossimi anni.

10 | Glossario

Glossario			
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	PON	Passive Optical Network
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	POTS	Plain Old Telephone Service
AGCom	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni	PSTN	Public Switched Telephone Network
AOA	Access Operations Area	PTE	Punto di Terminazione di Edificio
BRAS	Broadband Remote Access Server	RAF	Remotizzatore Accesso Frame Relay
BT	British Telecom	RTG	Rete Telefonica Generale
Co.Re.Com.	Comitati Regionali per le Comunicazioni	SA	Shared Access
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti	S/HDSL	Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line
CPS	Carrier Pre-Selection	SLA	Service Level Agreement
CRM	Customer Relationship Management	SLU	Sub-Loop Unbundling
CS	Carrier Selection	SPM	Significativo Potere di Mercato
CVP	Canale Virtuale Permanente	UA	Unità Abitativa
DAC	Data Attesa Consegna	UI	Unità Immobiliare
DAD	Data Appuntamento Desiderato	ULL	Unbundling del Local Loop
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer	VDSL	Very High Digital Subscriber Line
EAB	Equality of Access Board	VULA	Virtual Unbundled Local Access
EAO	Equality of Access Office	WDM	Wavelength Division Multiplexer
Eol	Equivalence of Input	WLR	Wholesale Line Rental
EoO	Equivalence of Output		
FTTB	Fiber To The Building		
FTTCab	Fiber To The Cabinet		
FTTH	Fiber To The Home		
FTTN	Fiber To The Node		
FTTP	Fiber To The Premises		
GPON	Gigabit PON		
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		
MTT	Master Trouble Ticket		
OA	Open Access		
ODF	Optical Distribution Frame		
ODN	Optical Distribution Network		
OdV	Organo di vigilanza		
Ofcom	Office of Communications		
OLO	Other Licensed Operators		
OLT	Optical Line Termination		
ONT	Optical Network Termination		
OTB	Optical Termination Box		
OR	Offerta di Riferimento		
OTA	Office of the Telecommunications Adjudicator		

Allegati tecnici

- I. La gestione delle risorse di rete: la “Coda Unica” nel Nuovo Processo di Delivery (NPD)
- II. Il Progetto “Analisi KO Retail”
- III. Verifica delle attività di formazione dei dipendenti, del sistema incentivazione manageriale e del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi
- IV. La certificazione degli indicatori di *performance* per la parità di trattamento
- V. L’analisi dei KPI per la parità di trattamento
- VI. I servizi bitstream e la saturazione della rete trasmissiva locale
- VII. La qualità della rete fissa di accesso
- VIII. Stato di avanzamento dello sviluppo della rete fissa di accesso

ALLEGATO TECNICO I

La gestione delle risorse di Rete: la “Coda Unica” nel Nuovo Processo di Delivery (NPD)

Il Nuovo Processo di Delivery (NPD) è concepito in modo tale che tutte le richieste di nuovo impianto, nei casi di carenza di risorse di rete utili all’attivazione, vengano lavorate da Open Access esclusivamente in base all’ordine di arrivo secondo una coda, detta *Coda Unica*, gestita in logica “FIFO” (First In First Out: il primo Ordinativo di Lavoro entrato è il primo ad essere servito) indipendentemente dall’Operatore richiedente. La rigidità dell’ordine con cui vengono soddisfatte le richieste è assicurata da un sistema informativo che non consente alcun intervento finalizzato a variare l’ordine delle richieste in coda; il sistema infatti non prevede alcun profilo atto a modificare l’ordine delle richieste stesse al fine di variarne la priorità. La rigidità con cui è stata implementata la logica “FIFO” in tutti i passaggi della procedura è garanzia del buon funzionamento del sistema non lasciando spazio a nessuna discrezionalità ai tecnici di Open Access.

La procedura (vedi figura 1) si basa su una netta separazione di competenze e di responsabilità in ambito Open Access tra le funzioni operative responsabili della gestione del processo di Delivery e le funzioni operative responsabili dello sviluppo della rete.

Se all’arrivo di una richiesta di nuovo impianto, le risorse di rete non sono disponibili, l’Ordinativo viene caratterizzato come “Negativo Rete” ed inserito automaticamente in Coda Unica.

Tale evenienza si può verificare, ad esempio, nei casi di completa assenza di Rete (zone di nuova edificazione, lottizzazione etc..) ovvero nei casi in cui la risorsa di rete è esistente, ma satura in quanto priva di coppie libere (caratterizzazione della richiesta di Delivery come negativo rete per Rete satura).

Una volta identificato l'elemento di Rete saturo, i successivi Ordinativi di Lavoro incidenti su tale elemento saranno caratterizzati come "Negativo Rete" prima dell'assegnazione *on field*.

L'obiettivo primario delle funzioni di Open Access preposte allo sviluppo di rete è quello di fornire risorse di rete (coppie disponibili) per consentire di espletare il Delivery degli ordinativi giacenti in coda. Per ogni situazione di criticità viene generata una sola richiesta di intervento relativa alle attività di progettazione e sviluppo della rete, aggregando così tutte le necessità di nuove risorse. Resta a disposizione dei tecnici la possibilità di visualizzare un prospetto con i relativi ordinativi accodati, i contatori (numero di ordinativi in coda e numero di coppie necessarie per la realizzazione) e la data di prevista risoluzione. Se durante questa fase perviene ad Open Access una nuova richiesta di attivazione che ha l'indirizzo o l'elemento di rete corrispondente ad un elemento saturo, il sistema la caratterizza direttamente come Negativo Rete, accodandola con la logica appena descritta.

A seguito della realizzazione dello sviluppo di rete, il sistema vede le nuove coppie rese fruibili in banca dati e sblocca gli ordinativi automaticamente assegnando a ciascuno le risorse secondo la logica FIFO e rendendoli disponibili per le successive attività di Delivery.

Il sistema attua lo sblocco automatico anche nel caso di coppie rese disponibili a seguito di cessazione. In ogni caso lo sblocco è possibile solo dopo l'avvio della procedura di "risveglio", una procedura *batch* che, in fascia oraria notturna, va a verificare la disponibilità delle risorse di rete in funzione delle richieste presenti in coda e sempre garantendo le priorità fissate. Una volta sbloccato l'ordinativo, le funzioni di Open Access preposte all'attivazione dell'impianto ne avranno evidenza automatica e gestiranno l'appuntamento con il Cliente per l'attivazione del servizio richiesto.

È importante sottolineare che gli Operatori alternativi hanno la possibilità di monitorare via web lo stato dei propri ordini. In particolare essi hanno visibilità della posizione del proprio ordinativo nella coda, della numerosità degli ordini accodati, delle date di risoluzione e delle eventuali rimodulazioni di quest'ultime.

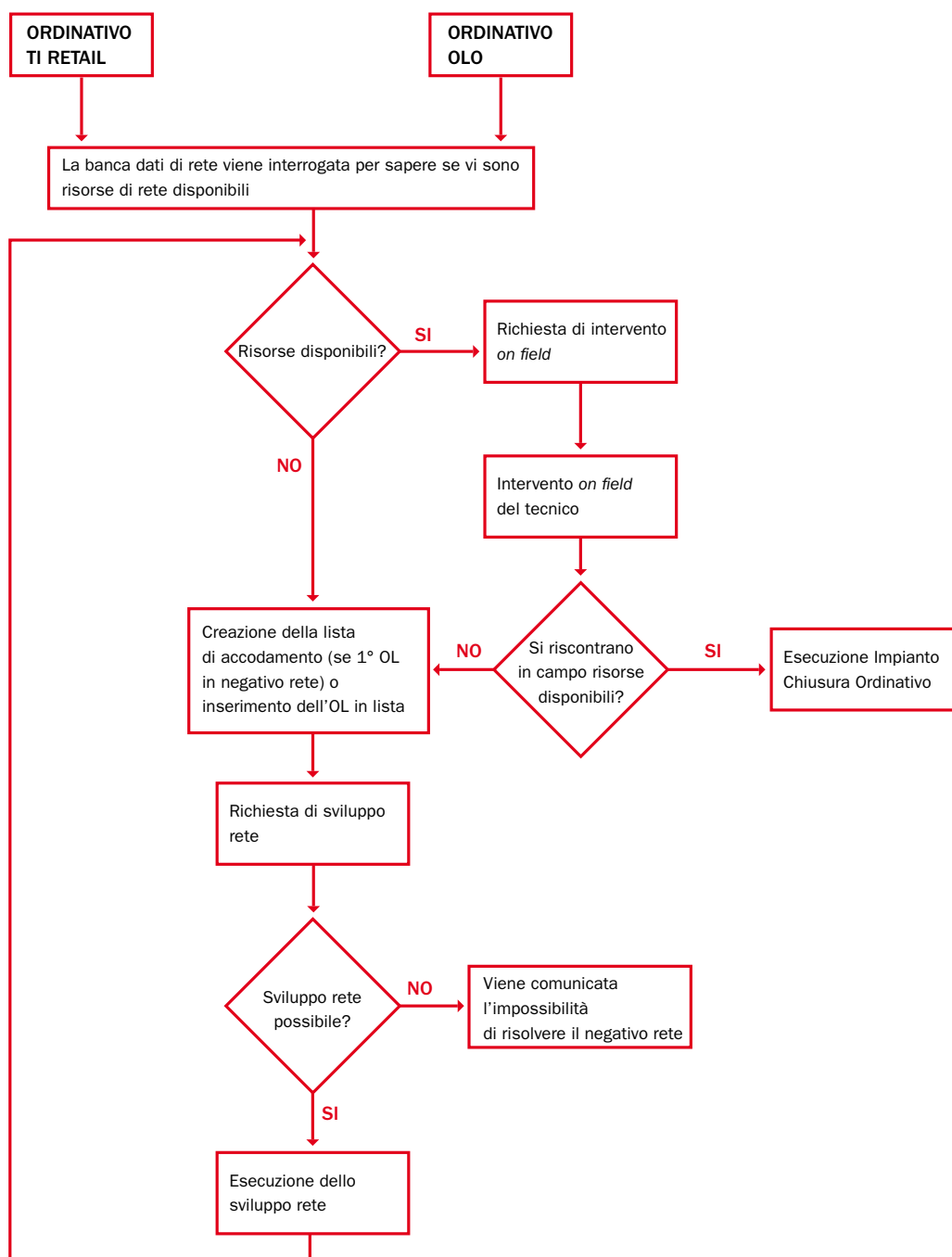


Figura 1 - Diagramma di flusso della logica di funzionamento della Coda Unica

ALLEGATO TECNICO II

Il Progetto "Analisi KO Retail"

Gli obiettivi dell'analisi

L'Organo di vigilanza, nel corso dell'anno 2010, ha effettuato una approfondita analisi degli annullamenti degli Ordinativi di Lavoro degli Operatori alternativi, i cosiddetti KO, per comprenderne le cause e prevedere i possibili miglioramenti indotti dagli Impegni.

Il piano di lavoro 2011 ha previsto l'estensione dell'analisi agli Ordinativi di Lavoro delle divisioni Retail di Telecom Italia per permettere un confronto diretto con i risultati ottenuti dall'analisi dell'anno precedente e una compiuta valutazione in termini di parità di trattamento riservata da Open Access e National Wholesale Services ai clienti finali OLO e a quelli retail di Telecom Italia.

Analisi KO Retail

L'analisi si è svolta considerando tutti gli Ordinativi di Lavoro emessi dalle Direzioni commerciali Retail di Telecom Italia nel periodo compreso tra il 1 gennaio 2009 ed il 30 giugno 2011. Sono stati considerati tutti gli ordini che permettessero la confrontabilità diretta con servizi offerti alla clientela wholesale; i dati comprendono ordini relativi a clienti di fascia consumer e di fascia business.

Il processo di Delivery retail

Per inquadrare al meglio le problematiche connesse agli scarti di lavorazione degli ordini dei servizi retail dei Mercati 1a e 1b della Raccomandazione UE n. 2007/879/CE e dei servizi ADSL è opportuno descrivere le fasi di lavorazione dell'Ordinativo che precedono l'attivazione fisica dei servizi.

Acquisizione Commerciale

In questa fase, puramente commerciale, l'Operatore procede ad acquisire un ordinativo di un cliente retail. Il cliente, dopo aver chiamato il servizio di call center 187 o 191, in base alle opzioni previste dall'albero del risponditore automatico, seleziona il percorso di interesse in relazione alle proprie esigenze di attivazione di nuovi servizi (es. ADSL). Se la chiamata proviene da un cliente di Telecom Italia, l'Operatore del servizio commerciale di Telecom Italia può visualizzare il profilo del cliente e iniziare la proposizione di vendita; se, invece, la chiamata proviene da un cliente nuovo o che non è presente sulla banca dati di Telecom Italia, l'Operatore procede a certificare anagraficamente il cliente utilizzando i database di toponomastica prima di avviare la proposizione commerciale.

Nel caso in cui il cliente sia interessato al servizio ADSL, l'Operatore verifica sui database la copertura ADSL prima di procedere alla proposizione del servizio.

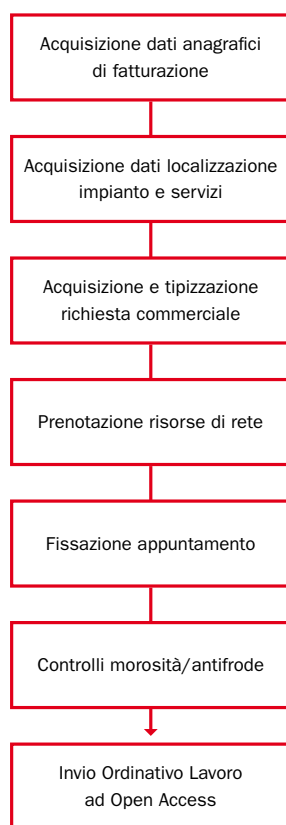
Si noti che gli ordini commerciali possono essere acquisiti anche attraverso canali diversi da quello telefonico: in questi casi le modalità di trattazione della raccolta dati sono differenti e gli ordinativi commerciali acquisiti, ad esempio attraverso agenzie esterne, vengono inviati, utilizzando un modello di raccolta dati, al servizio com-

merciale di Telecom Italia che provvede al perfezionamento dell'ordine; l'ordinativo è quindi gestito con le stesse modalità descritte di seguito.

Emissione dell'Ordinativo di Lavoro e trasmissione ad Open Access per la sua realizzazione

L'Operatore commerciale, acquisito l'ordinativo dal cliente, procede alla compilazione dell'Ordinativo di Lavoro (OL), riempiendo un *order-form* predefinito che richiede preliminarmente l'inserimento della scheda anagrafica del cliente.

Durante la compilazione della scheda anagrafica del cliente, avviene la verifica in automatico, attraverso il sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) retail, dell'indirizzo e del civico dell'abitazione del cliente e la verifica di congruenza con i dati di toponomastica gestiti da Telecom Italia.



Qualora, in seguito ai controlli di sistema, l'indirizzo dichiarato dal cliente risulti non esistente (strada sconosciuta), l'Operatore sospende la compilazione dell'ordine: una apposita struttura di *back-office* si incarica di svolgere le verifiche necessarie per la verifica/aggiornamento dell'indirizzo; in questa fase vengono utilizzati sistemi cartografici generalmente disponibili al pubblico.

Qui troviamo una significativa differenza rispetto al processo wholesale: infatti il *back-office* Telecom Italia interviene prima dell'emissione dell'Ordinativo di Lavoro; le analoghe lavorazioni per le richieste dei clienti degli Operatori alternativi sono effettuate da un pool specializzato di National Wholesale Services una volta ricevuto l'ordine e possono portare al suo annullamento. Qualora, invece, in seguito al controllo, il civico dichiarato dal cliente risulti sconosciuto ma la via sia esistente, l'Operatore procede completando l'Ordinativo di Lavoro ed inviandolo ad Open Access che dopo aver svolto le necessarie verifiche sul campo, e se il civico risulterà esistente, realizzerà l'intervento.

Per gli ordini che non presentano errori sugli indirizzi, l'Operatore prosegue la compilazione con i dati relativi alle caratteristiche del servizio richiesto dal cliente (es. nuova linea per fonia).

Dopo la definizione del servizio, tramite apposita funzione presente su CRM, viene verificata la disponibilità delle risorse di rete. In caso di disponibilità di queste ultime, CRM effettua la prenotazione delle risorse stesse, consentendo all'Operatore di ricevere l'assegnazione del numero di telefono.

Se, invece, non sono disponibili numerazioni e/o risorse di rete, l'Ordinativo di Lavoro viene emesso ma posto nello stato "*KO provisioning*" con una causale che identifica il motivo specifico che impedisce l'assegnazione. Questo ordinativo è trasmesso ad Open Access che, in caso di recupero delle risorse, sblocca l'ordine che viene quindi acquisito dai sistemi di rete. In caso di mancanza di risorse fisiche di rete (es. nei casi di indisponibilità di percorsi per saturazione di distributori o cavi) l'Ordinativo di Lavoro viene posto in stato di negativo rete, e quindi inserito in una coda di lavorazione (la c.d. Coda Unica) gestita con logica First In First Out. Prima dell'attivazione

del Nuovo Processo di Delivery, gli Ordinativi OLO così caratterizzati andavano direttamente in KO.

Si procede quindi alla fissazione di un appuntamento con il cliente, concordando data e fascia oraria, secondo le modalità definite dalla policy di contatto, analogamente a quanto disponibile agli Operatori alternativi (es. “quarto referente”).

L'attività prosegue poi con le verifiche di morosità ed antifrode.

Al termine di tutte le attività suddette, avviene la formalizzazione dell'Ordinativo di Lavoro verso Open Access.

Lavorazioni post Emissione dell'Ordinativo di Lavoro

La divisione commerciale, dopo la trasmissione dell'Ordinativo di Lavoro, può essere nuovamente coinvolta da Open Access nei rapporti con il cliente a causa di una serie di eventi che ne condizionano l'iter realizzativo.

Infatti, nei casi in cui sia necessario recarsi presso la sede del cliente, è possibile che si verifichino situazioni che impediscano la normale lavorazione, quali:

- 1.** irreperibilità del cliente: cioè l'assenza del cliente dall'abitazione nonostante l'appuntamento fissato connessa con l'impossibilità di rintracciare al telefono il cliente stesso o i referenti alternativi da esso indicati; in tali circostanze, il tecnico intervenuto, attraverso un sistema di notifica, segnala l'evento al servizio commerciale di Telecom Italia e si procede a fissare un nuovo appuntamento;
- 2.** rifiuto del cliente: cioè il diniego da parte cliente a proseguire l'attività di installazione; tale evento generalmente si verifica quando il tecnico di Open Access, effettuata la ricognizione sul campo, prospetta al cliente l'invasività dell'intervento. In tali circostanze, viene segnalato l'evento all'Operatore commerciale che procede all'annullamento dell'Ordinativo stesso;
- 3.** impedimenti per cause tecniche: cioè l'accertamento di ostacoli, rilevabili solo intervenendo sul campo, che impediscono la realizzazione dell'Ordinativo di Lavoro. Le casistiche sono numerose e comprendono i casi di canaline di proprietà privata ostruite, necessità di opere speciali, presenza di apparati di rete non rilevati al momento della prenotazione delle coppie, ecc. In tali circostanze, viene segnalato l'evento al servizio commerciale che può procedere all'annullamento dell'Ordinativo stesso.

Il servizio commerciale, inoltre, può essere coinvolto dal cliente che richieda eventuali modifiche/variazioni del servizio in corso di realizzazione: in tali circostanze, si procede ad annullare l'Ordinativo di Lavoro e ad emetterne contestualmente uno nuovo.

Al termine dei lavori ed in seguito al ricevimento di una notifica di espletamento dell'Ordinativo di Lavoro da Open Access, il servizio commerciale invia al cliente una notifica dell'avvenuta attivazione di quanto richiesto.

Metodologie di analisi

Acquisizione dati

I dati elementari su cui è stata costruita la presente analisi sono stati forniti all'Organo di vigilanza dalle Direzioni Retail di Telecom Italia. Analogamente all'analisi svolta sugli Ordinativi di Lavoro wholesale dello scorso anno, i record forniti sono privi di ogni indicazione in chiaro che permetta di risalire al cliente finale. In luogo quindi delle informazioni relative alla persona fisica o giuridica titolare della richiesta, Telecom Italia ha fornito un identificativo univoco alfanumerico che è stato utilizzato come chiave nella ricostruzione delle catene di Ordinativi di Lavoro.

Costruzione report

I servizi individuati come oggetto di confronto tra gli Ordinativi di Lavoro wholesale e retail di Telecom Italia sono riepilogati nella seguente tabella:

I dati elementari provengono dai diversi sistemi CRM di Telecom Italia e sono stati integrati in un'unica base dati al fine di fornire una visione complessiva dei macro indicatori relativi al processo di Delivery del mercato retail, mantenendo la comparabilità con i risultati dell'analisi KO effettuata lo scorso anno sugli Ordinativi di Lavoro dei clienti wholesale.

FONIA	
Nuovo impianto fonia RTG / ISDN	WLR e ULL LNA
DATI	
Servizio ADSL non contestuale al Nuovo Impianto	bitstream LA
Servizio ADSL contestuale al Nuovo Impianto Servizi HDSL	bitstream LNA

Infine, tutte le cause di annullamento degli Ordinativi di Lavoro sono state aggregate secondo il modello attualmente in uso presso la Direzione Wholesale allo scopo di poter effettuare un confronto tra le due realtà.

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
L'ordinativo viene annullato su richiesta del servizio commerciale di Telecom Italia o per una causa ascrivibile al cliente finale

Al fine di mantenere la confrontabilità dei risultati delle analisi sono stati esclusi tutti gli Ordinativi di Lavoro annullati per morosità pregressa del cliente o per tentata frode.

RISULTATI

Impianti xDSL

Identificazione delle Richieste Elementari (catene OL padre - OL figli)

Così come effettuato nell'analisi dei servizi wholesale, il primo passo è consistito nell'identificazione, sull'insieme degli Ordinativi di Lavoro (OL) emessi, delle richieste originate dalla clientela dell'Operatore (che chiameremo Richieste Elementari o catene OL padre - OL figli). Tali Richieste Elementari identificano l'esigenza del cliente finale di poter usufruire di un impianto o di un servizio a catalogo dell'Operatore. Nel caso in cui, per una serie di motivazioni che approfondiremo nel seguito, l'Ordinativo di Lavoro fosse annullato, la successiva reiterazione di un nuovo Ordinativo (con le medesime caratteristiche) verrà considerata legata alla precedente e senza soluzione di continuità, al fine di comprendere quali siano gli effetti sul cliente finale.

L'insieme del totale degli Ordinativi di Lavoro emessi viene scomposto in diversi sottoinsiemi. Ciascun sottoinsieme contiene le cosiddette catene OL padre - OL figli, dove l'OL padre è la prima richiesta effettuata dal cliente finale che può essere immediatamente soddisfatta o non soddisfatta, oppure, nel caso generasse un KO non definitivo, potrebbe attivare, successivamente alla data di KO, l'emissione di un OL cosiddetto figlio, che, a sua volta, potrebbe soddisfare il cliente (generando un OK), ovvero non soddisfare il cliente (generando un KO definitivo), ovvero generare un KO non definitivo e, di conseguenza, attivare un altro OL figlio, e così via.

In questo modo si costruisce, a partire da una Richiesta Elementare, l'Ordinativo di Lavoro padre, una catena di OL figli emessi successivamente al padre, che terminano con un OK od un KO definitivo.

Il grafico sottostante riporta l'andamento dell'emissione di Ordinativi di Lavoro riferiti al mercato dell'accesso ai servizi a larga banda nell'intervallo temporale di riferimento; sono riportate, mese per mese, le Richieste Elementari ed i corrispondenti Ordinativi complessivi emessi, generati a causa dei KO, dalle singole Richieste Elementari.

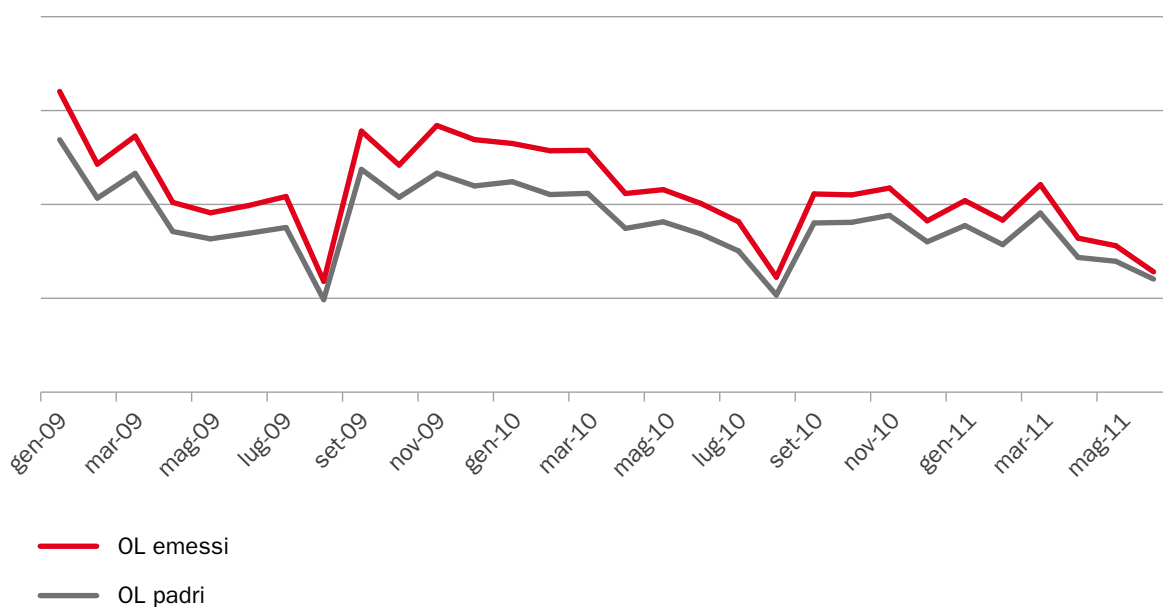


Figura 1 - Richieste Elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di lavoro

La distribuzione temporale degli Ordinativi di Lavoro ha fluttuazioni cicliche tipiche dell'andamento commerciale. L'andamento tendenziale nel corso del periodo osservato è in evidente decrescita.

La misura dell'overhead generato dalla conduzione del processo operativo, viene effettuata attraverso due indicatori di efficienza:

1. il rapporto tra il numero di OL emessi e le Richieste Elementari;
2. il rapporto tra la somma del numero di OL emessi e sospesi (gli OL cioè che vengono "ibernati" in attesa che l'Operatore risolva eventuali impedimenti sorti - es. recapiti cliente errati o ripensamenti circa l'offerta commerciale, etc.) e le Richieste Elementari.

Ovviamente, maggiore sarà il numero degli Ordinativi di Lavoro emessi o sospesi per singola richiesta, maggiore sarà l'inefficienza complessiva del processo.

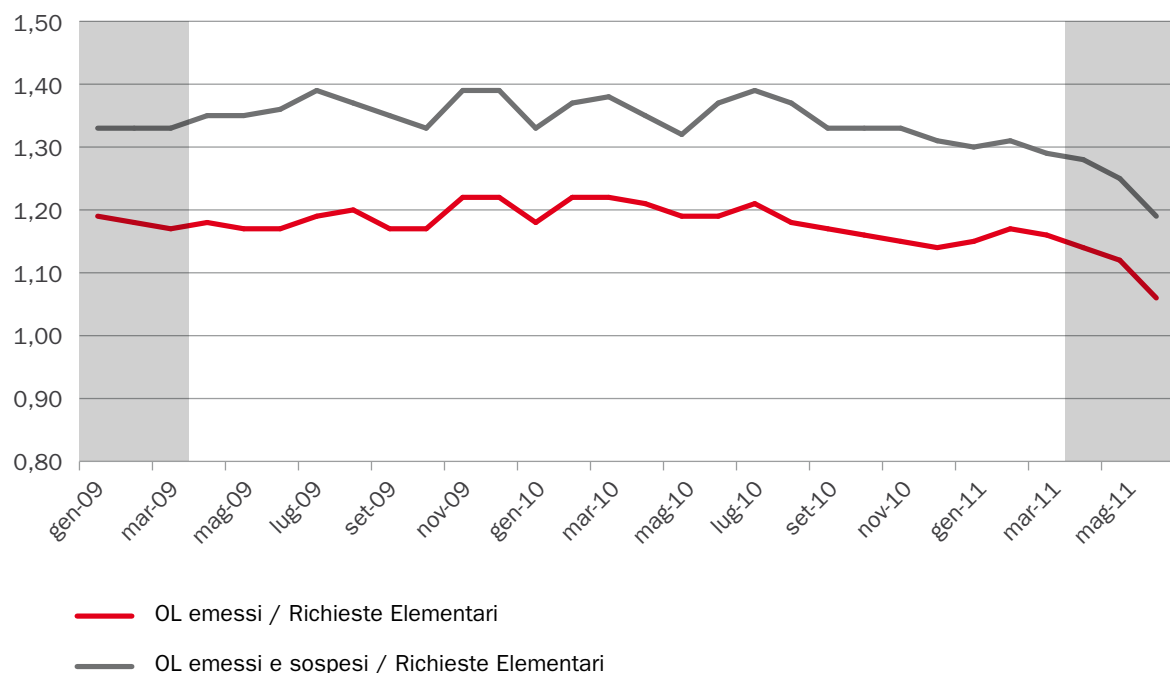


Figura 2 - Indicatori di efficienza

Per ogni Richiesta Elementare vengono generati nel periodo mediamente 1,2 Ordinativi. Il trend è pressoché costante, con un lievissimo miglioramento nel primo semestre 2011. Va tuttavia evidenziato che gli ultimi mesi del primo semestre 2011 non forniscono una fotografia reale dello stato degli OL, in quanto sono stati conteggiati solo gli Ordinativi di Lavoro aperti fino a giugno 2011. Mancano, nell'analisi, gli Ordinativi successivi che potrebbero essere «figli» di quelli aperti nei mesi precedenti. L'indicatore "OL emessi/Richieste Elementari" perde quindi di significatività negli ultimissimi mesi dell'analisi e, per le stesse ragioni, nei primi mesi (zone grigie del grafico).

Il secondo indicatore di efficienza somma agli Ordinativi emessi quelli sospesi, ossia, tutti gli OL non formalmente andati in KO, ma comunque sospesi da Open Access e messi a disposizione del servizio commerciale per eventuali rilavorazioni. Si è tenuto conto del meccanismo di sospensione in quanto tale prestazione è stata resa disponibile anche agli Operatori alternativi nell'ambito dei rilasci del Nuovo Processo di Delivery (NPD) e già prima dalla procedura SWAP. Tenendo conto dei sospesi l'indicatore raggiunge un valor medio di circa 1,34.

Il grafico successivo mostra l'incidenza percentuale, sul totale delle catene OL padre - OL figlio, del numero di Catene composte soltanto da un Ordinativo di Lavoro.

In media circa l'85% delle catene è composto da un solo OL, il che equivale a dire che 8,5 Richieste Elementari di un cliente finale su 10, si chiudono, o con un OK, ossia con un'attivazione, o con un KO definitivo, senza generare OL figli.

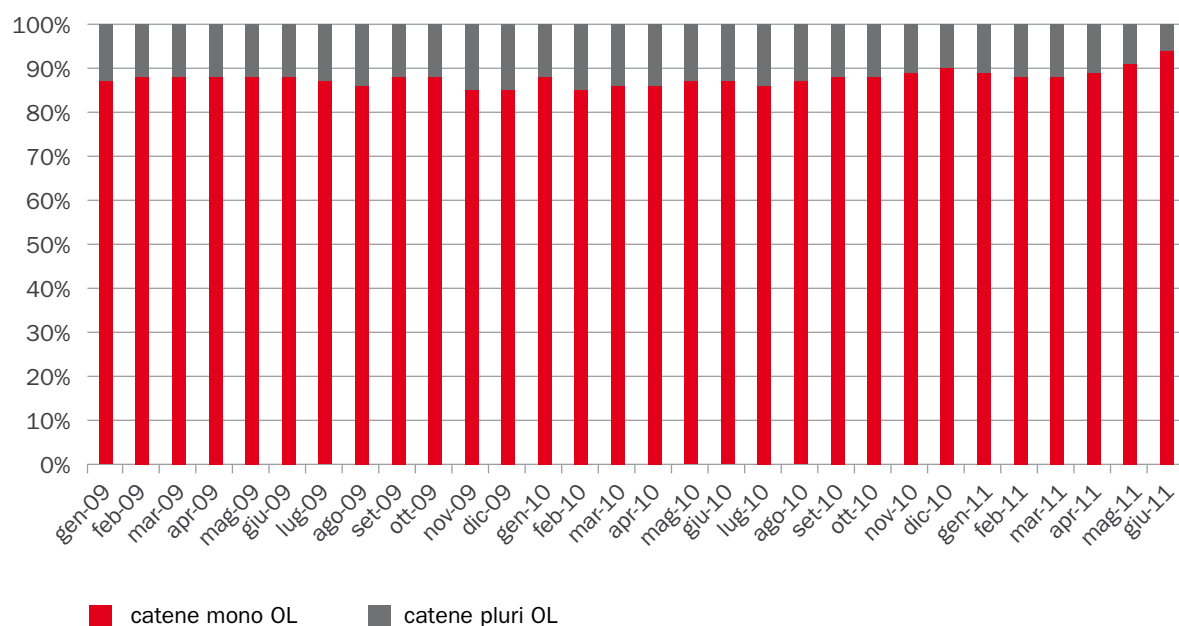


Figura 3 - Ripartizione catene OL padre - OL figli per numerosità di OL

Nella figura successiva si illustra, percentualmente, il numero di Richieste Elementari che hanno registrato un'attivazione, sia direttamente a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Lavoro padre, sia a seguito di riemissione di Ordinativi di Lavoro figli.

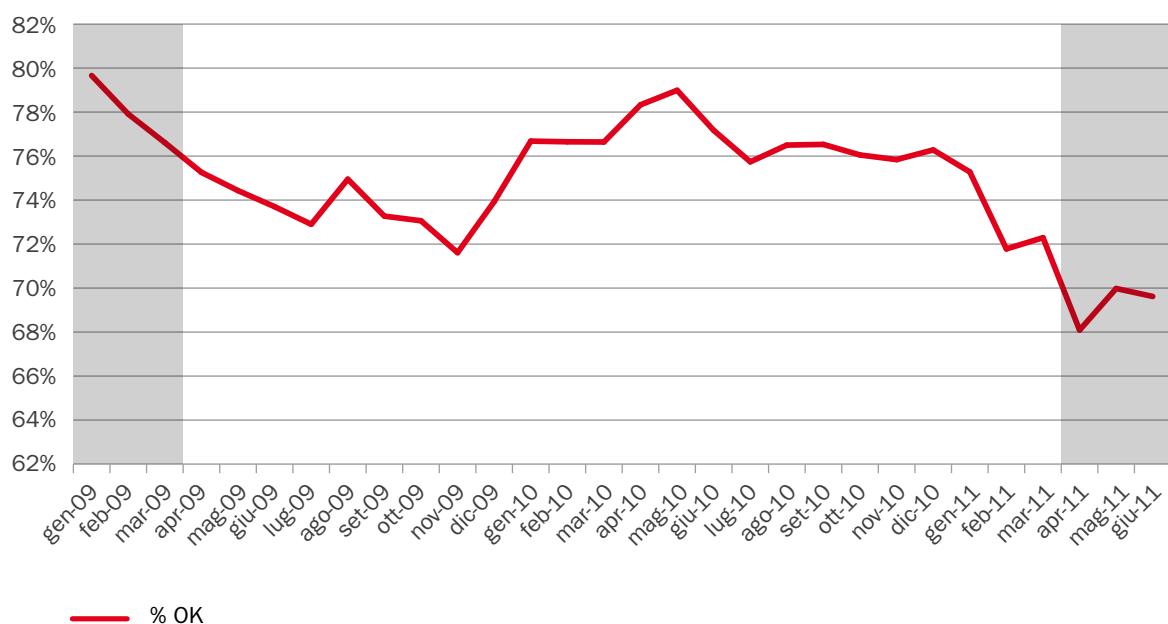


Figura 4 - Richieste Elementari soddisfatte

Nel grafico ogni attivazione positiva viene contata nel mese in cui è stato generato l'OL padre, ossia la prima richiesta di attivazione da parte del cliente finale. Anche in questo caso, i periodi in testa ed in coda al periodo di osservazione sono affetti da perturbazioni dovute all'interruzione delle catene di Ordinativi (zone grigie del grafico).

Analisi dei fallimenti delle Richieste Elementari (catene OL padre - OL figli)

Nel caso in cui una Richiesta Elementare (OL padre) da parte di un cliente finale non abbia esito positivo, né OL figli collegati con esito positivo, ovvero l'impianto/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, si illustra, nel grafico successivo, l'incidenza percentuale delle singole famiglie di causali sul totale delle Richieste Elementari finite in KO, indipendentemente dai volumi di richieste che hanno contraddistinto i vari mesi.

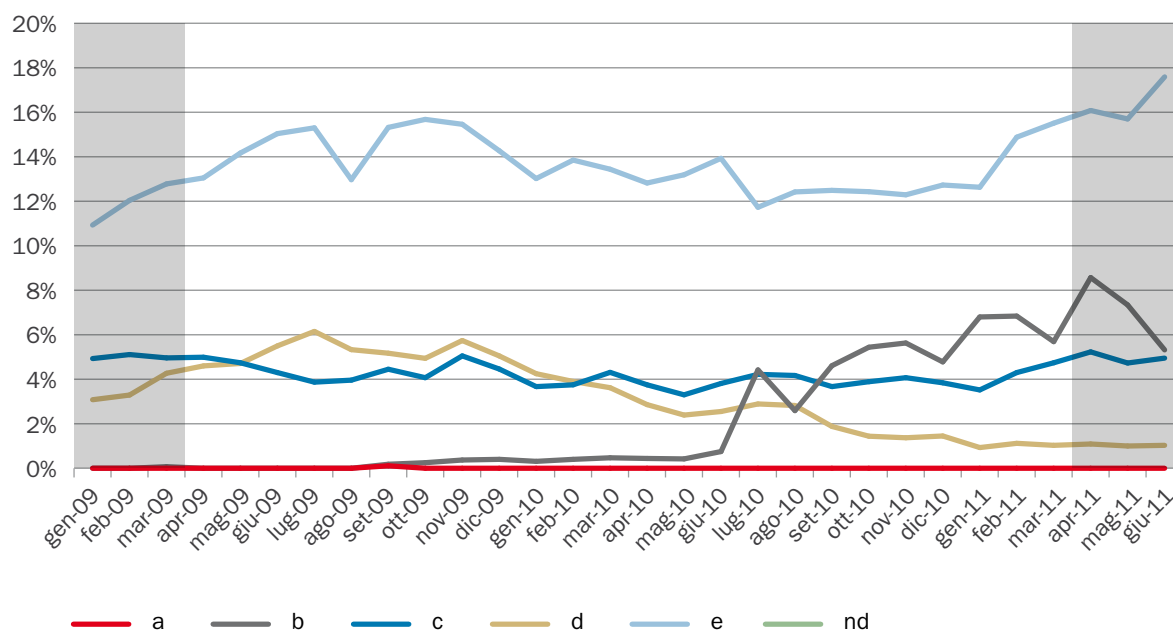


Figura 5 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO

Da grafico si evince che:

1. le Richieste Elementari respinte con causali ascrivibili alla famiglia di tipo E, cioè il raggruppamento di causali di scarto dovute a ripensamenti del cliente, irreperibilità, o cause tecniche interne all'abitazione del cliente, rappresentano la maggioranza delle causali di non soddisfazione della richiesta del cliente - in media hanno un'incidenza (in leggera crescita nel periodo) compresa tra il 12% ed il 16%;
2. la famiglia di tipo D, cioè il raggruppamento delle cause di scarto dovute a non disponibilità della rete di accesso, presenta un'incidenza in aumento nel 2009 (passa dal 3% ad inizio anno, al 5-6% nei restanti mesi) per poi scendere nel corso del 2010, fino a raggiungere stabilmente l'1% nel corso del 2011;
3. delle restanti famiglie, A non ha alcun peso; B, ossia la famiglia delle causali dovute ad annullamenti gestionali, ha una rilevanza crescente nel corso dell'analisi, a partire dal secondo semestre 2010, fino a raggiungere picchi del 7-8%; C, caratterizzata da causali di inconsistenza tra richiesta e disponibilità di impianti, in gran parte linee aggiuntive RTG/ISDN, ha un peso pressoché costante dell'ordine del 4-5% in tutto l'intervallo considerato.

ANALISI DEGLI IMPIANTI SU “LINEA ATTIVA” E “LINEA NON ATTIVA”

Distribuzione tipologie di impianto

Un'altra *clusterizzazione* dell'insieme degli Ordinatori di Lavoro è stata effettuata in funzione della tipologia di impianto necessario all'attivazione del servizio. Sono state considerate due distinte tipologie di impianti:

- realizzazioni su Linee Non Attive (LNA) - ossia richieste di servizi xDSL che prevedono nuovi impianti da realizzare (tipici servizi su impianti non attivi sono le linee HDSL, o le linee ADSL con contestuale attivazione della linea telefonica);
- realizzazioni su Linee Attive (LA) - ossia richieste di servizi xDSL che non prevedono nuovi impianti da realizzare (tipico servizio xDSL su linea attiva è tutta la gamma di servizi “Alice”, offerta su linee RTG della clientela finale).

Le richieste di servizi ADSL contestuali alla richiesta di nuovo impianto fonia sono state trattate come realizzazioni su impianti LNA. Infatti, in questi casi, Telecom Italia emette due distinti Ordinatori di Lavoro che vengono eseguiti contestualmente: nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio fonia, viene ovviamente annullato conseguentemente anche l'Ordinativo relativo al servizio ADSL.

Tali differenti tipologie di impianto influenzeranno gli esiti degli Ordinatori 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 non risentendo di tutte le problematiche connesse a tale lavorazione da parte di Open Access.

Al fine di comprendere meglio il fenomeno, riportiamo i dati come percentuale di richieste LA e LNA sul totale Richieste Elementari.

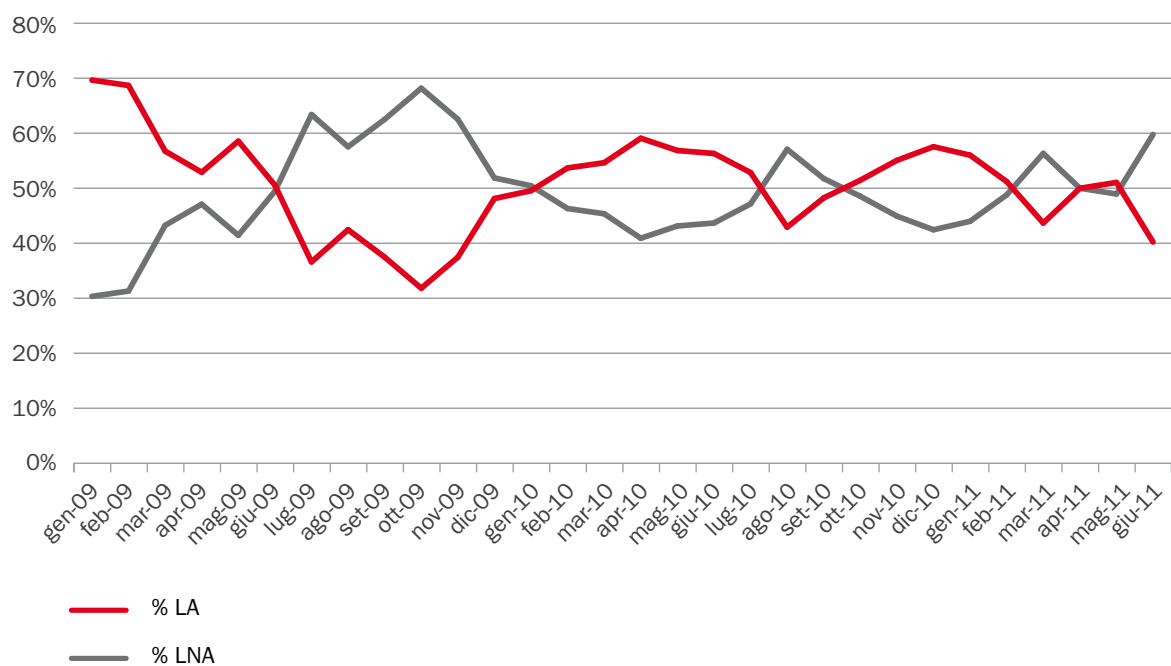


Figura 6 - Ripartizione Percentuale tra Richieste Elementari LA e LNA

Si noti che non si individua un trend particolare di Linee Attive o Non Attive. Fatta eccezione per l'ultimo semestre 2009, che registrava un forte incremento di richieste su Linee Non Attive dovute alla diffusione del servizio "Alice Casa", nel corso del periodo successivo la prevalenza dei due tipi di impianti si alterna con percentuali che rimangono comprese tra 40% e 60%.

Calcolo dei tempi medi di lavorazione

Così come fatto lo scorso anno per i servizi wholesale, la presente analisi sposta 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, fino all'accettazione o al rifiuto. Il grafico successivo illustra la modalità di costruzione di una catena di OL a partire da una Richiesta Elementare, generata da una sequenza di KO.

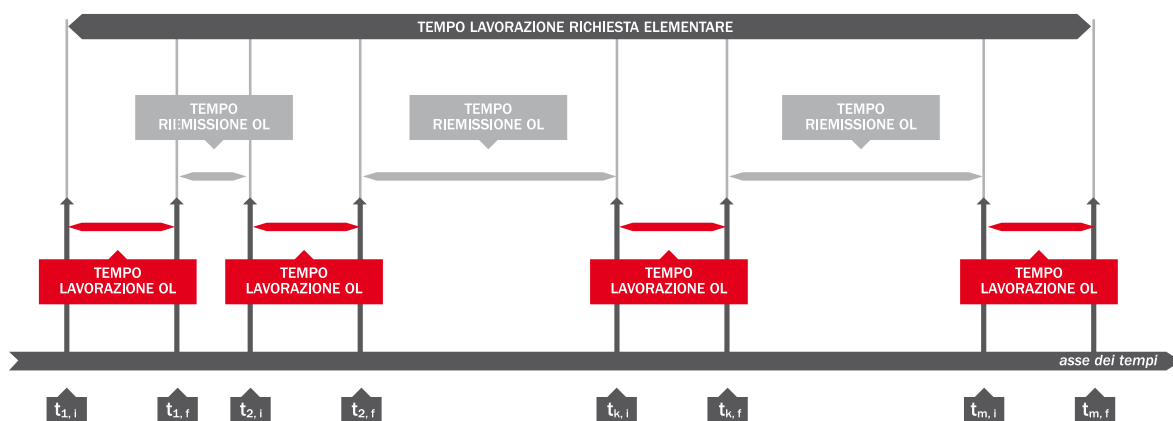


Figura 7 - Modello di Richiesta Elementare e catena di OL

La figura successiva illustra il tempo medio di lavorazione delle richieste. Tale tempo medio viene calcolato come differenza temporale tra la data di chiusura di una catena di OL padre-figli e la data di sottomissione dell'ordine effettuato sull'OL padre. Così come illustrato nella figura precedente, 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 sono ovviamente comprese tutte le Richieste Elementari, comprese quelle immediatamente soddisfatte, senza alcun OL figlio. L'intervallo temporale dell'analisi gioca ovviamente un ruolo importante: anche a distanza di mesi, intercettando tutti gli Ordinativi di Lavoro relativi allo stesso servizio ed allo stesso cliente, possiamo avere una vista chiara dei tempi in cui è soddisfatta una specifica esigenza di un cliente. L'apparente deciso miglioramento della velocità di lavorazione delle Richieste Elementari nel caso in cui il numero di Ordinativi di Lavoro sia superiore ad 1, è influenzato, come detto, dal limite del periodo temporale di analisi: tale influenza cresce all'avvicinarsi alla data del 30 giugno 2011, termine ultimo di emissione degli Ordinativi esaminati.

Nella figura 8 viene mostrato il tempo medio di lavorazione di tutte le Richieste Elementari cui si risponde con un solo OL, indicati con $T_{\text{medio OL}=1}$, ed i tempi medi delle richieste cui si risponde con più OL, indicati con $T_{\text{medio OL}>1}$.

Il grafico mostra come il tempo medio delle Richieste Elementari si riduca sensibilmente nel corso del periodo, sino a dimezzarsi. A ciò contribuiscono sia i tempi di risposta ai singoli OL, che dimezzano anch'essi, sia i tempi medi delle catene con più OL, che diminuiscono sensibilmente, anche per effetto della diminuzione della numerosità degli OL nelle catene stesse.

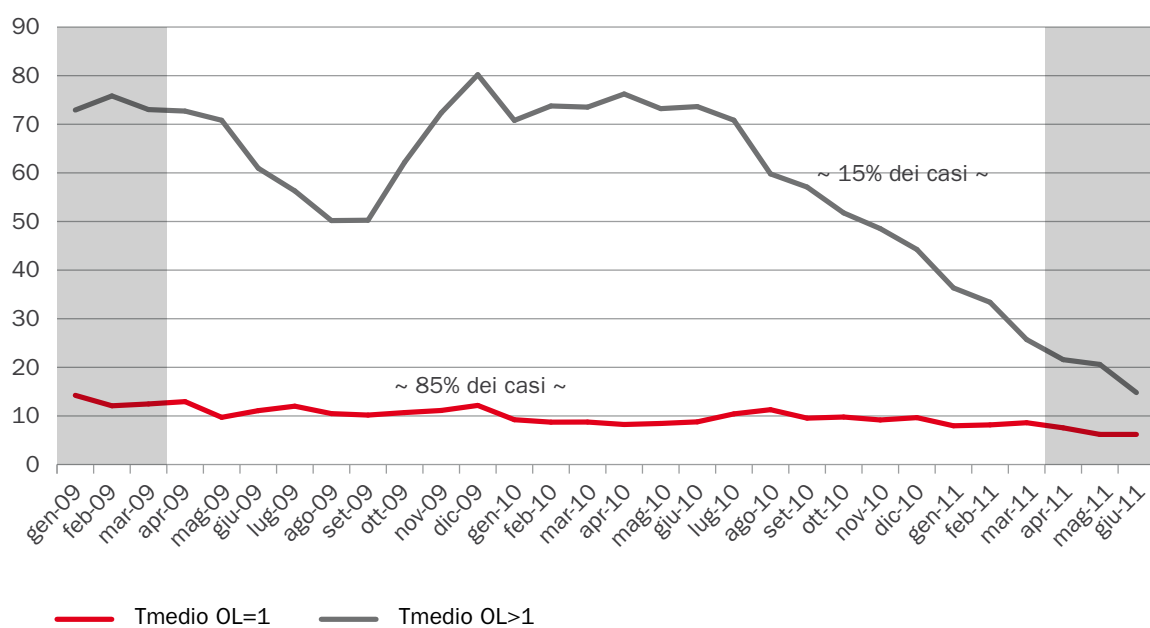


Figura 8 - Tempi medi di lavorazione delle Richieste Elementari espressi in giorni

IMPIANTI FONIA

Identificazione delle Richieste Elementari (catene OL padre - OL figli)

Analogamente a quanto fatto per i servizi xDSL, l'insieme degli Ordinativi di Lavoro relativi al servizio di fonia è stato scomposto in sottoinsiemi di catene "padre-figli", al fine di individuare l'andamento nel tempo del numero delle Richieste Elementari, calcolando quindi l'efficienza di gestione di tali richieste in termini di ordini complessivamente generati.

È opportuno evidenziare che tutte le richieste di attivazione fonia sono, in relazione alla tipologia di impianto, da considerarsi su Linea Non Attiva, in quanto prevedono attività di costruzione del percorso coppia sino a casa del cliente: nell'analisi seguente, quindi, non distingueremo tra servizi su impianti LA e LNA.

Il grafico sottostante riporta l'andamento dell'emissione di Ordinativi di Lavoro riferiti al mercato dell'accesso fonia nell'intervallo temporale di riferimento. Il grafico illustra, mese per mese, le Richieste Elementari ed i corrispondenti Ordinativi necessari per gestirle. Anche in questo caso, l'insieme degli ordini complessivi di una catena viene riportato al mese di emissione del primo Ordinativo.

A differenza dei servizi xDSL, il trend 2010 - 2011 è stazionario, mentre nel 2009 le richieste di attivazione del mercato fonia risentivano della commercializzazione di servizi *naked* sul mercato xDSL.



Figura 9 - Richieste Elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di lavoro

Per quanto riguarda la misura dell'overhead generato dalla conduzione del processo operativo, la figura successiva illustra l'indicatore OL emessi/OL padri.

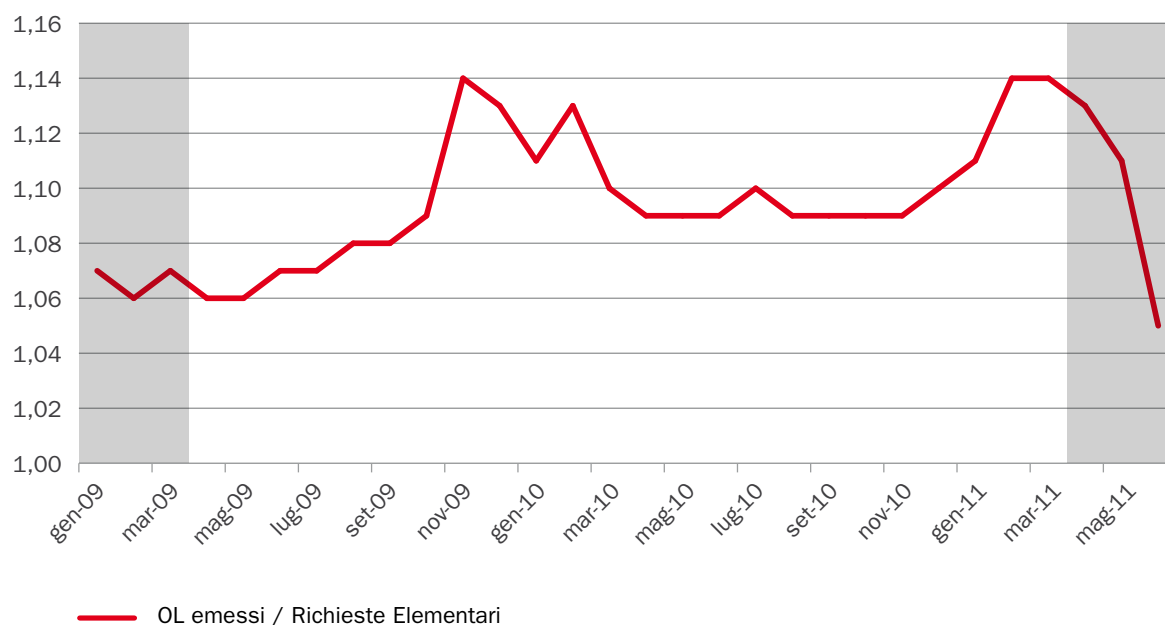


Figura 10 - Indicatore di efficienza

Come si può notare, il processo risulta decisamente efficiente: per ogni Richiesta Elementare vengono generati nel periodo mediamente 1,1 Ordinativi Lordi. Il trend è pressoché costante, con dei picchi a fine 2009, che tornano sui livelli precedenti per poi crescere lievemente nel periodo successivo, rispetto al primo semestre del 2009, che registra il periodo di minimo. Vale anche in questo caso quanto già detto per i servizi xDSL in relazione agli ultimi mesi di analisi dove l'indicatore OL emessi/Richieste Elementari perde di significatività.

Il grafico successivo mostra invece l'incidenza percentuale, sul totale delle catene OL padre - OL figlio, del numero di Catene composte soltanto da un Ordinativo di Lavoro.

In media circa il 93% delle Catene è composto da un solo OL e ciò spiega anche il buon valore dell'indicatore di efficienza sopra illustrato.

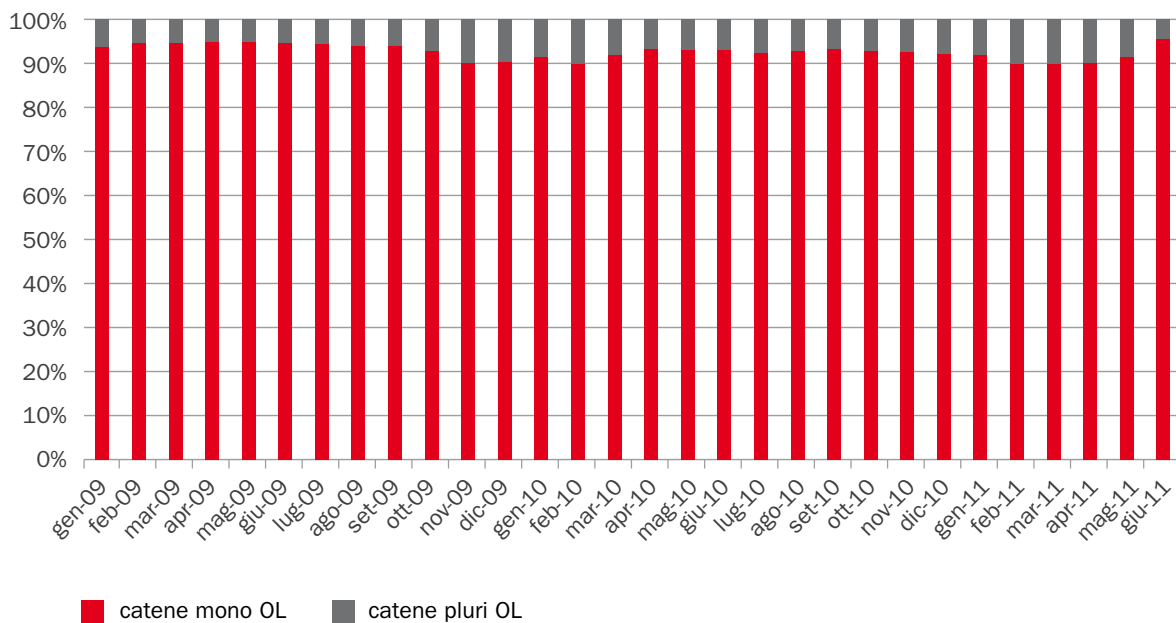


Figura 11 - Ripartizione catene OL padre - OL figli per numerosità di OL

Nella figura successiva si illustra, percentualmente, il numero di Richieste Elementari che hanno registrato un'attivazione, sia direttamente a seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Lavoro padre, sia a seguito di riemissione di Ordinativi di Lavoro figli. Si può evidenziare che la percentuale delle richieste attivate è simile a quanto misurato per il servizio xDSL, nonostante, come detto, le richieste fonia siano, di fatto, tutte richieste su linee LNA.



Figura 12 - Richieste Elementari soddisfatte

Analisi dei fallimenti delle Richieste Elementari (catene OL padre - OL figli)

Nel caso in cui una Richiesta Elementare (OL padre) da parte di un cliente finale non abbia esito positivo, né OL figli collegati con esito positivo, ovvero l'impianto/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, si illustra, nel grafico successivo, l'incidenza percentuale delle singole famiglie di causali sul totale delle Richieste Elementari finite in KO, indipendentemente dai volumi di richieste che hanno contraddistinto i vari mesi.

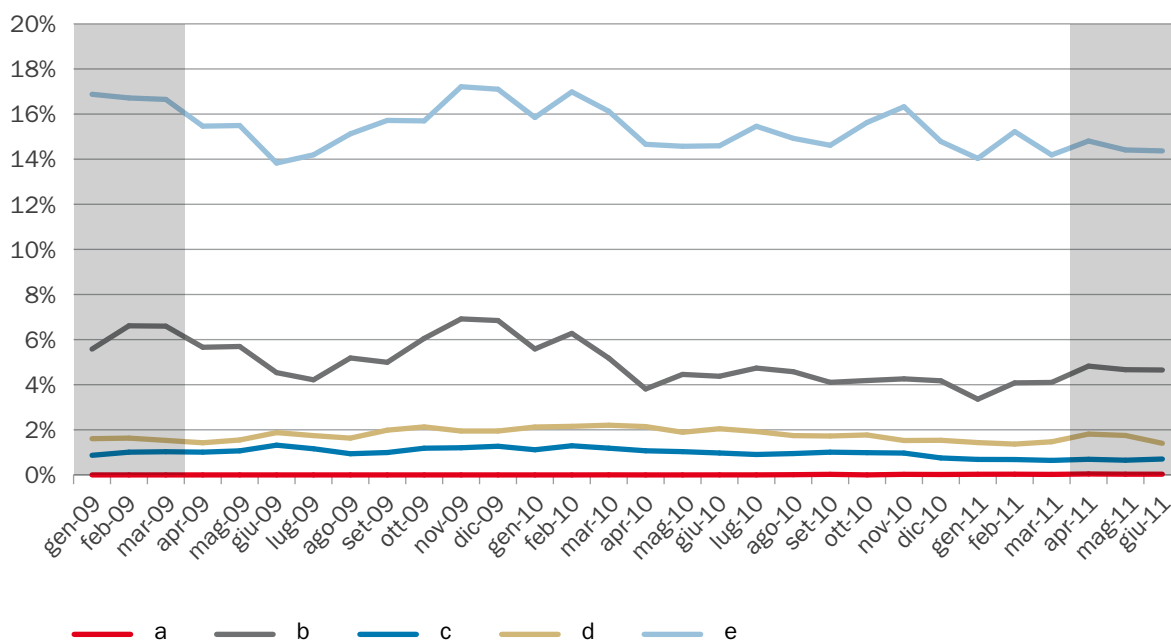


Figura 13 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO

Dal grafico si evince che:

1. le Richieste Elementari respinte con causali ascrivibili alla famiglia di tipo E (cioè il raggruppamento di causali di scarto dovute a ripensamenti del cliente, cause tecniche interne all'abitazione del cliente etc.), rappresentano la maggioranza delle causali di non soddisfazione - in media hanno un'incidenza tra il 14% ed il 17%;
2. la famiglia di tipo B, cioè il raggruppamento delle cause di scarto dovute ad annullamenti gestionali, presenta da aprile 2010 un'incidenza pressoché costante dell'ordine del 4,5%. La causale di scarto più frequente di tipo B è la duplicazione di OL;
3. delle restanti famiglie, A non ha alcun peso, mentre C e D assumono un ruolo marginale in tutto il periodo di osservazione.

Calcolo dei tempi medi di lavorazione

Così come per xDSL, anche per i servizi di fonia il tempo medio viene calcolato come differenza temporale tra la data di chiusura di una catena di ordini padre-figli e la data di sottomissione dell'ordine effettuato sull'Ordinativo di Lavoro padre.

Nel calcolo sono ovviamente comprese tutte le Richieste Elementari, comprese quelle immediatamente soddisfatte, senza alcun OL figlio.

Nella figura successiva si illustrano separatamente:

1. i tempi medi delle richieste cui si risponde con un solo OL, indicati con Tmedio OL=1,
2. i tempi medi delle richieste cui si risponde con più OL, indicati con Tmedio OL>1.

Il grafico mostra come il tempo medio delle Richieste Elementari si riduca sensibilmente nel corso del periodo, sino a dimezzarsi. Anche in questo caso, a ciò contribuiscono sia i tempi di risposta ai singoli OL, che dimezzano anch'essi, sia i tempi medi delle catene con più OL, che diminuiscono sensibilmente, anche per effetto della diminuzione della numerosità degli OL nelle catene stesse.

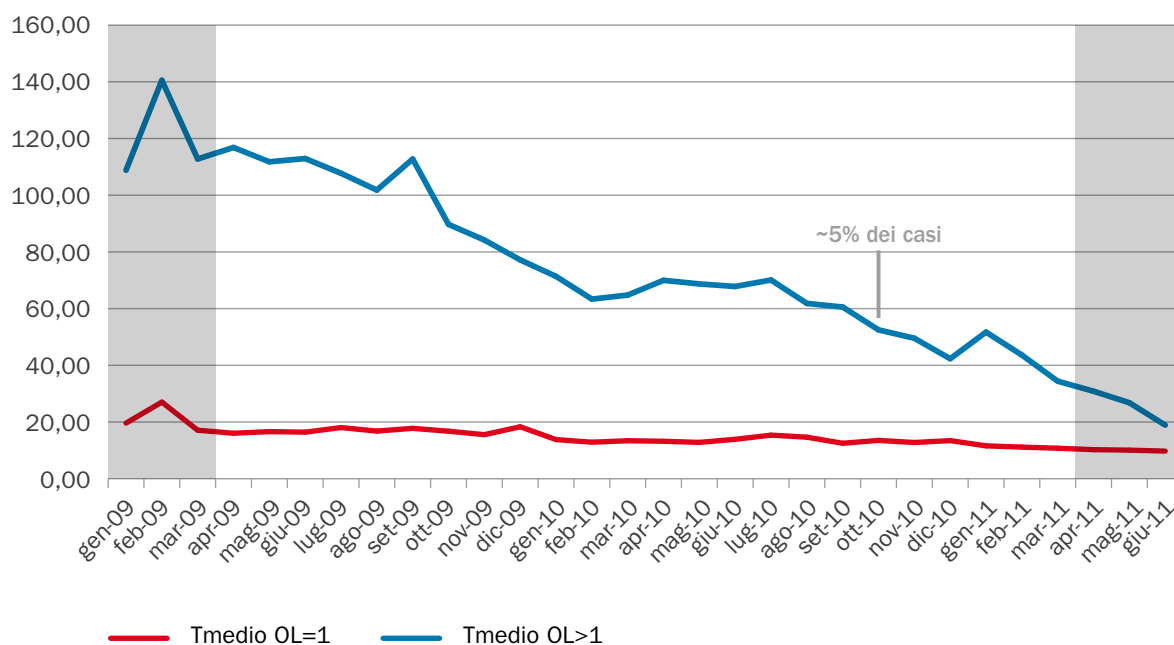


Figura 14 - Tempi medi Richieste Elementari fonia

CONFRONTO RETAIL WHOLESale

In questa sezione vengono messi a confronto gli indicatori chiave che descrivono le prestazioni dei due processi di Delivery.

Indicatori di efficienza OL emessi - Richieste Elementari

Il primo di questi indicatori è senz'altro il rapporto tra OL emessi e Richieste Elementari formulate nel caso Retail e nel caso wholesale.

Ricordiamo che, nel caso retail, la Richiesta Elementare di un servizio da parte del cliente finale genera il primo OL padre di una catena, direttamente ad Open Access mentre, nel caso wholesale, l'OL padre è generato dalla richiesta di servizio da parte dell'OLO a TI Wholesale.

Il confronto è stato fatto mettendo direttamente in relazione il servizio retail di fonia con i due servizi wholesale ULL e WLR, ed il servizio retail xDSL con il servizio wholesale bitstream.

È evidente che, in realtà, l'associazione fonia - ULL non è del tutto biunivoca, dal momento che il servizio ULL, in quanto servizio di accesso disaggregato, è utilizzato dai concorrenti di Telecom per fornire il servizio di fonia, ma anche il servizio xDSL o la fonia implementata sull'xDSL. Il confronto è stato effettuato in questi termini immaginando la fonia come prodotto base, su cui anche l'Operatore alternativo aggiunge, a complemento, il servizio di accesso ad Internet. In quest'ottica l'ULL risulta essenziale alla fornitura del servizio base.

Le due figure successive mostrano i trend del primo indicatore di efficienza, il rapporto tra OL emessi a seguito di una Richiesta Elementare e la Richiesta Elementare.

Come si può notare, il processo retail risulta più efficiente di quello wholesale, anche se nel periodo le differenze vanno a diminuire.

La maggiore efficienza è realizzata soprattutto nel caso della fonia retail, nel quale ogni 10 OL si genera, mediamente nel periodo, un OL aggiuntivo. Nel servizio wholesale, ogni 10 OL se ne generano più di due.

Nel caso del servizio xDSL la differenza è molto inferiore e va addirittura a scomparire se si considerano gli OL sospesi.

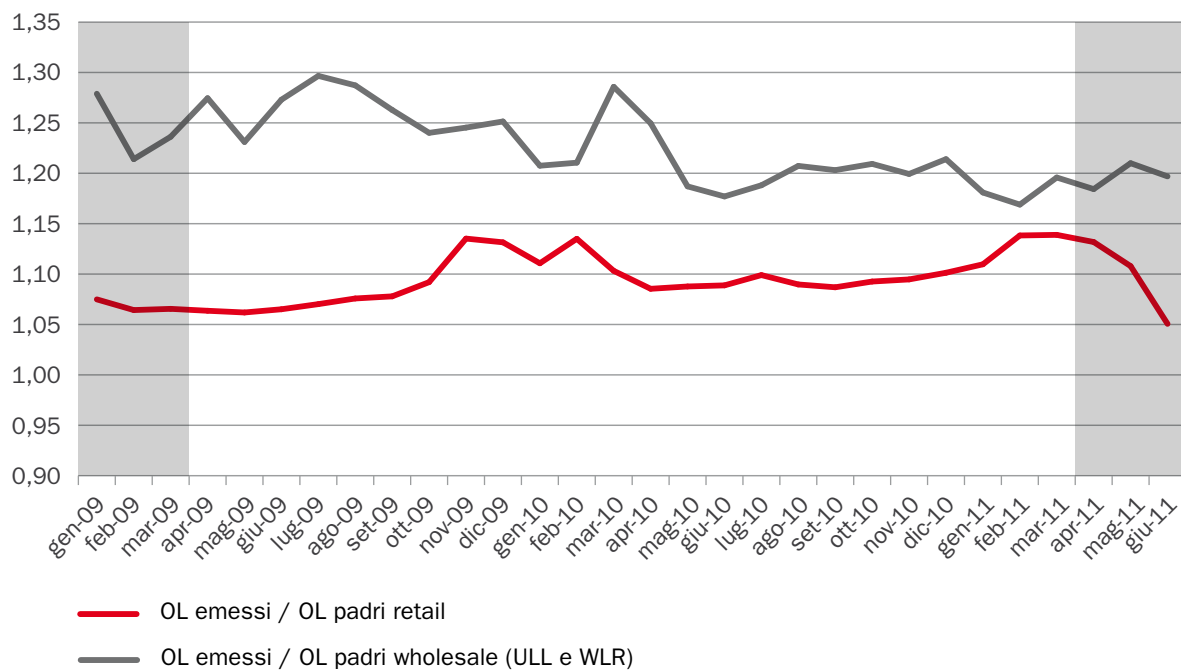


Figura 15 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio fonia

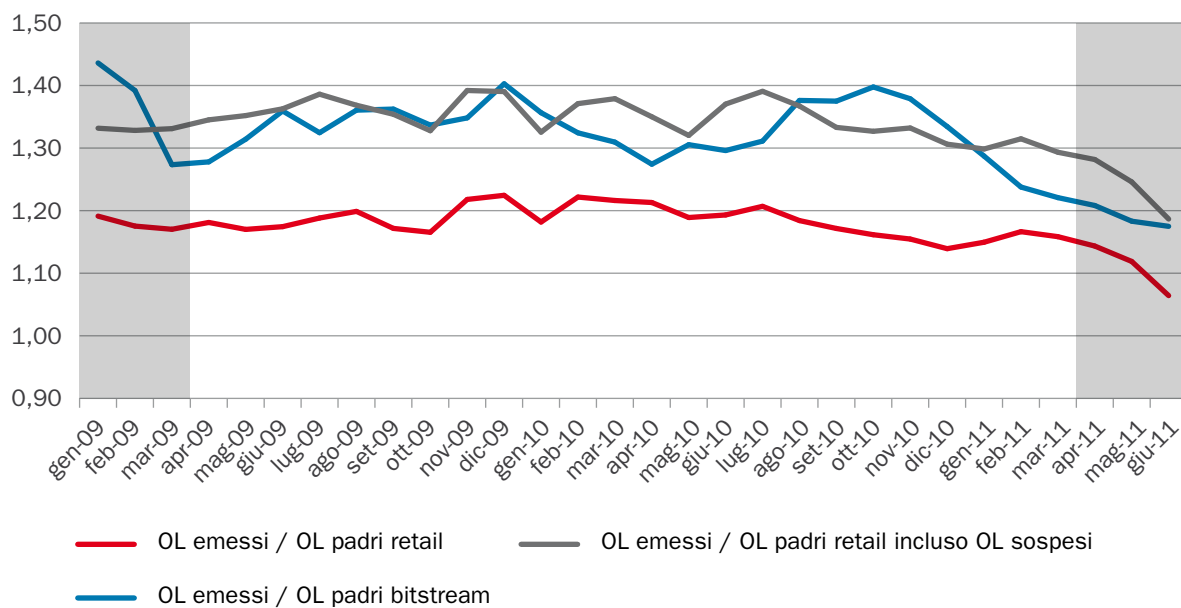


Figura 16 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio xDSL

A differenza del processo wholesale, quello retail ricorre in misura minore alle reiterazioni di una richiesta, pratica necessariamente adottata sensibilmente dagli Operatori alternativi che non utilizzano il Nuovo Processo di Delivery (ed in particolare che non hanno ancora accesso alla c.d. Coda Unica), come è stato evidenziato nell'analisi dello scorso anno.

Ciò si riflette anche sulla "lunghezza" media delle catene. Molto più spesso, nel caso retail, una richiesta da parte del cliente finale viene soddisfatta o chiusa in KO definitivamente senza generare una catena di figli.

Mediamente nel periodo tra gennaio 2009 e giugno 2010, le catene mono OL rappresentano il 93% delle catene di fonia, mentre, per il servizio ULL, le corrispondenti catene rappresentavano l'83% del totale.

Anche per xDSL la situazione è analoga: le catene mono OL rappresentano in media l'87% del totale delle catene, contro l'80% nel bitstream.

Come detto, le medie sono state effettuate nel periodo comune tra il presente lavoro e quello realizzato dall'OdV lo scorso anno. Solo per questo periodo, infatti, si ha la disponibilità del dato wholesale.

Livello di soddisfacimento delle Richieste Elementari e famiglie di scarto

Per quanto riguarda il confronto tra il numero di Richieste Elementari andate a buon fine, il confronto evidenzia una situazione peggiore, per i servizi retail, soprattutto per quanto riguarda la fonia.

La differenza tra i due tassi di soddisfacimento è più marcata dalla metà del 2010 in poi: per entrambi i servizi fonia e xDSL il grado di soddisfacimento delle richieste wholesale cresce nel tempo, mentre quello delle richieste retail decresce, allargando la forbice. L'andamento retail è però condizionato dalla assenza dei record oltre giugno 2011 (le catene wholesale considerano i contributi dei record per le chiusure delle catene sino a settembre 2011).

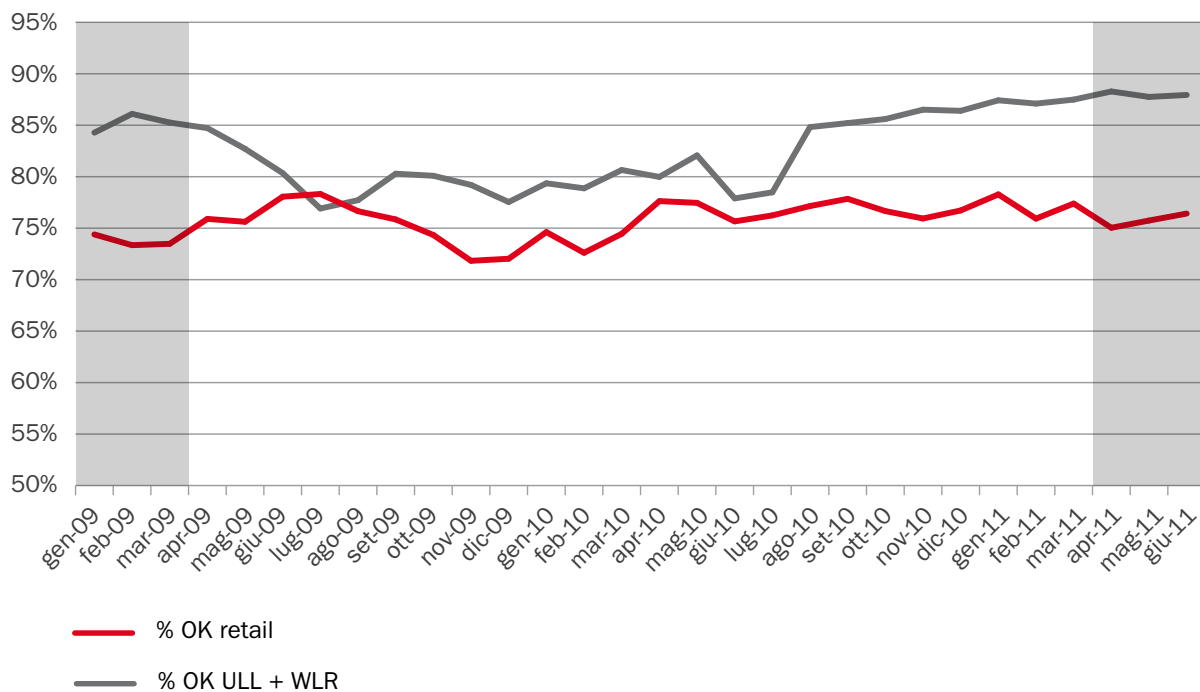


Figura 17 - Confronto tassi di soddisfacimento Richieste Elementari fonia - ULL - WLR

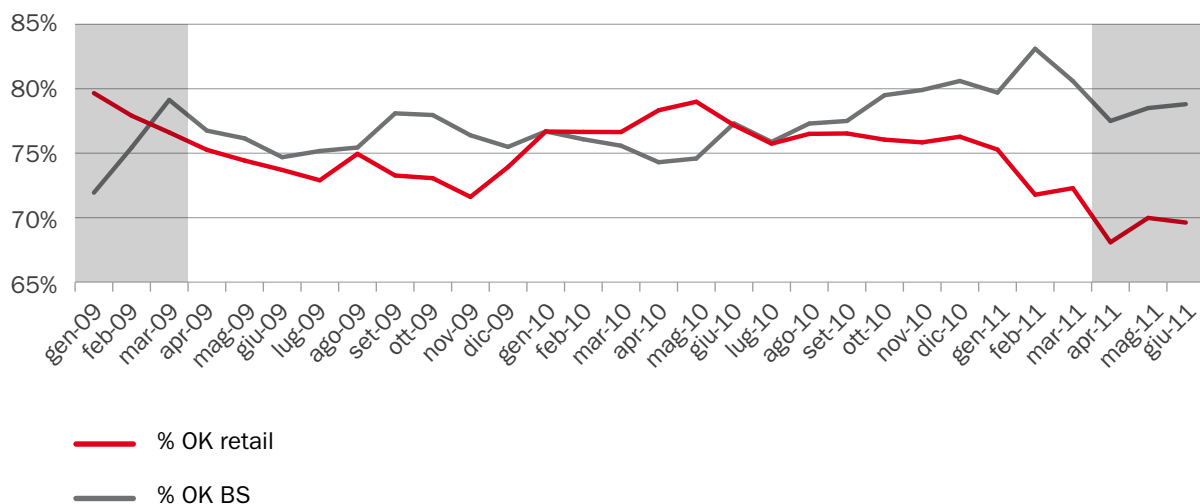


Figura 18 - Confronto tassi di soddisfacimento Richieste Elementari xDSL - bitstream

Nelle figure successive vengono messe a confronto i valori di incidenza delle famiglie di scarto sui KO delle Richieste Elementari, mediate sul periodo complessivo gennaio 2009 - giugno 2011.

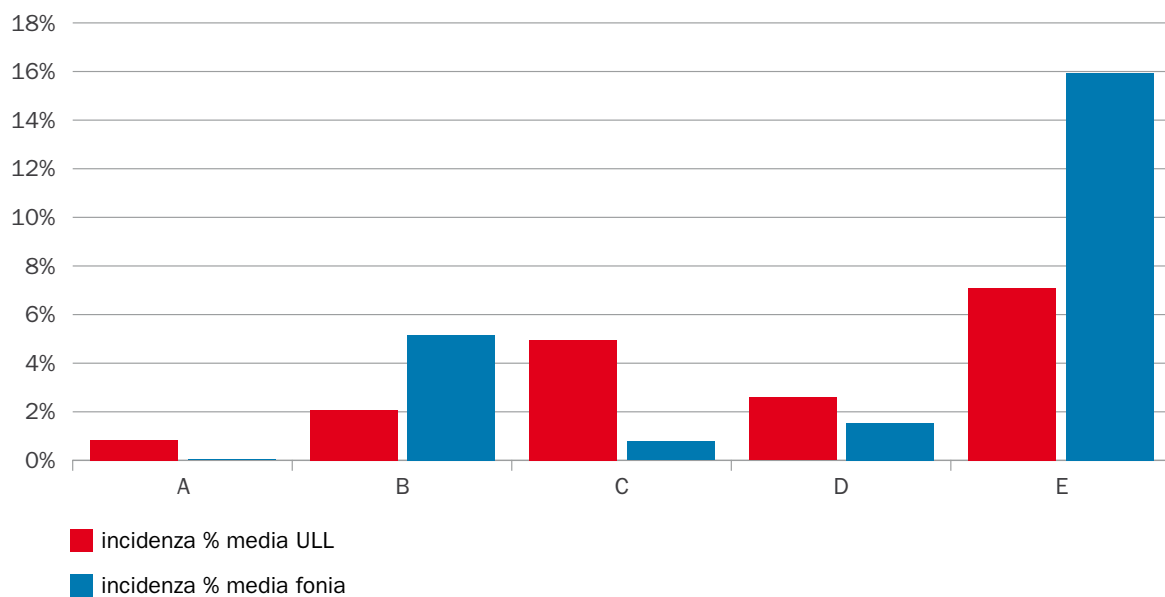


Figura 19 - Incidenza percentuale famiglie di scarto fonia

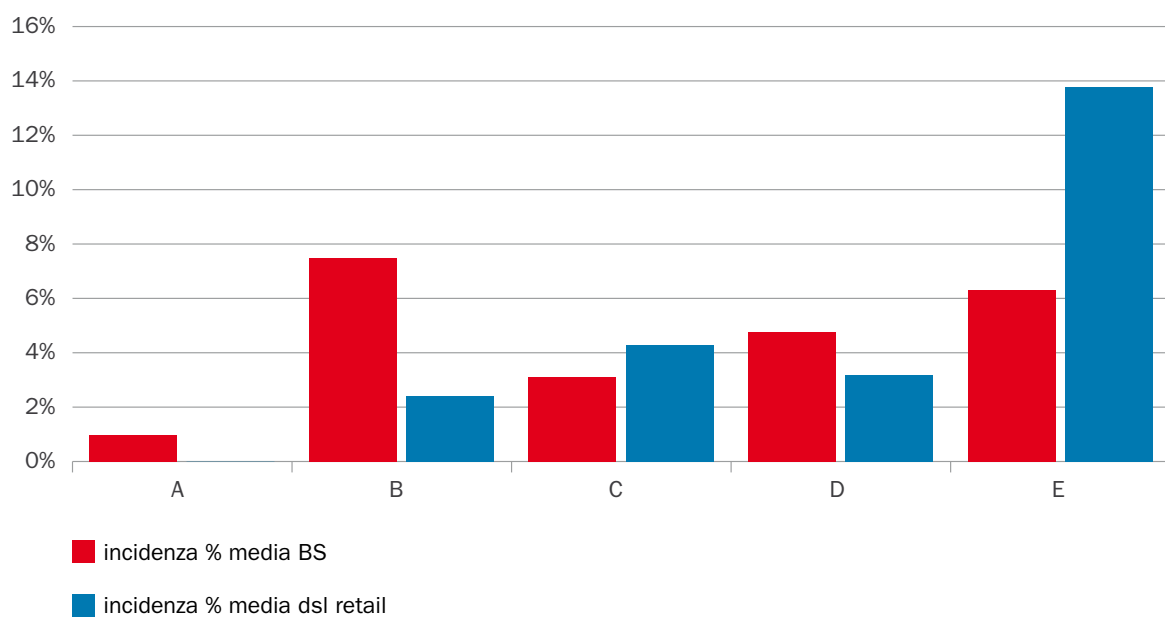


Figura 20 - Incidenza percentuale famiglie di scarto xDSL - bitstream

In entrambi i casi le causali di famiglia E assumono un ruolo importante, anche se nel processo di Delivery retail tale ruolo sovrasta, di fatto, tutti gli altri, mentre nel caso wholesale si registra una maggiore omogeneità.

Interessante notare come le famiglie B e C abbiano andamento speculare: nel caso della fonia, tipicamente fornita su Linea Non Attiva, le causali di tipo B, ossia quelle di tipo gestionale, hanno un impatto abbastanza significativo nel processo retail, più che la motivazione di tipo tecnico della famiglia C. Evidentemente l'Operatore alternativo fa già in casa parte dei controlli di correttezza gestionale delle richieste della propria clientela.

Questo andamento si ribalta nel caso xDSL, come se la richiesta di bitstream effettuata dall'Operatore alternativo avvenga con un controllo meno stringente sulle condizioni di coerenza gestionale tra la volontà di offrire al proprio cliente l'accesso ai servizi a larga banda e la attuale fruizione di servizi del cliente stesso.

ALLEGATO TECNICO III

Verifica delle attività di formazione dei dipendenti, del sistema di incentivazione manageriale e del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi

Nel corso del 2011, l'Organo di vigilanza ha potuto constatare la prosecuzione delle attività già pianificate nell'anno precedente e la realizzazione di ulteriori iniziative da parte di Telecom Italia, finalizzate a diffondere e consolidare sempre più tra i dipendenti un approccio al mercato improntato al rispetto della parità di trattamento, in linea con gli obiettivi che l'Azienda e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni si sono prefissati di raggiungere attraverso la condivisione ed approvazione degli Impegni.

Come in passato, le attività poste in essere da Telecom Italia hanno riguardato la formazione del personale, la definizione di un sistema di incentivi manageriali basato su obiettivi strettamente e progressivamente sempre più correlati agli Impegni e la rilevazione costante del livello di soddisfazione degli Operatori alternativi.

III.1 La formazione del personale

In considerazione degli esiti riscontrati al completamento dei programmi di formazione previsti nel 2010, destinati al personale delle funzioni National Wholesale Services e Open Access, Telecom Italia ha incrementato il proprio impegno in tale ambito, cercando di garantire una linea di continuità con quanto finora già posto in essere e sperimentato positivamente.

In particolare, tutte le risorse di National Wholesale Services hanno completato il corso dedicato allo studio ed analisi delle Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che rappresentano le fonti regolamentari di riferimento per ciò che concerne la disciplina della parità di trattamento e degli Impegni. Il corso si è svolto in tre differenti sessioni ed ha visto la partecipazione, complessivamente, di 67 risorse. Telecom Italia ha poi rivisto, sempre in ambito National Wholesale Services, il funzionamento dei processi di commercializzazione ricorrendo ad una nuova organizzazione e mettendo a disposizione dei clienti

competenze tali da garantire loro una maggiore qualità delle offerte e tempi di realizzazione più contenuti. Nello specifico, sono stati costituiti dei “*Commercial Team*” composti da progettisti di soluzioni custom (“*Presales*”), Account Manager orientati alla vendita di servizi cosiddetti “non regolamentati” (“*Sales*”) e Project Manager per la progettazione esecutiva ed il presidio della realizzazione del servizio (“*Post Sales*”).

È stato, inoltre, avviato un laboratorio focalizzato sulla “*customer satisfaction*”, con l’obiettivo di rendere più snello e fluido tutto il processo di commercializzazione dei servizi wholesale, e sono state realizzate specifiche sessioni formative per dotare il personale interessato di nuovi strumenti/tecniche per migliorare il livello qualitativo della comunicazione interattiva con i clienti.

Per ciò che concerne il personale neo inserito di Open Access, dando seguito a quanto avviato nel 2010, sono state organizzate e portate a termine alcune sessioni di formazione in aula, dedicate all’approfondimento delle citate Delibere n. 152/02/CONS e n. 718/08/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Lo studio di tali provvedimenti è stato inserito in maniera stabile nel piano formativo d’ingresso in Open Access, affinché i temi della parità di trattamento e degli Impegni non siano trattati in maniera discontinua o incidentale ma diventino parte del bagaglio culturale e delle conoscenze di tutti gli appartenenti alla funzione.

Si evidenzia, altresì, che in una specifica sezione del portale di Open Access è stato pubblicato il “Vademecum sulla parità di trattamento”, come da richiesta avanzata dall’Organo di vigilanza. Il Vademecum vuole costituire una guida e un valido ausilio per i tecnici, che operano *on field*, circa i comportamenti corretti da osservare nelle relazioni quotidiane con i clienti di Telecom Italia e degli Operatori alternativi.

Telecom Italia, ha poi avviato il progetto “ConTatto”; tale iniziativa prevede l’affiancamento dei tecnici che operano *on field* agli Operatori del call center; la finalità del corso risiede nell’agevolare lo scambio e la condivisione delle conoscenze tra questi soggetti.

Si segnala, inoltre, il progetto avete ad oggetto la gestione efficace della relazione con l’Operatore alternativo ed i suoi clienti. Telecom Italia, in tal modo, ha inteso rafforzare la conoscenza del contesto in cui opera Open Access nei settori aziendali preposti alla gestione dei ticket emessi dagli OLO, per ampliare il grado di conoscenza delle regole poste dagli Impegni e dai provvedimenti di riferimento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Per questo progetto è stata prevista la partecipazione di circa 150 risorse.

III.2 Gli incentivi manageriali

L’Organo di vigilanza ha posto particolare cura alla verifica dei criteri di definizione degli obiettivi assegnati nell’ambito del sistema di incentivazione manageriale elaborato da Telecom Italia per l’anno 2011.

I risultati conseguiti nel 2009 e 2010, evidenziati dall’analisi dei relativi consuntivi, in termini di una sempre maggiore correlazione degli obiettivi al contenuto degli Impegni e della loro rispondenza e conformità alle indicazioni e proposte di modifica avanzate dall’Organo di vigilanza, hanno rappresentato il presupposto per declinare ulteriormente i citati obiettivi per l’anno 2011, rendendoli più concettualmente orientati alla realizzazione di un’effettiva parità di trattamento.

In particolare, il dato significativo che merita di essere evidenziato è rappresentato dall'aver previsto, per la prima volta, un obiettivo correlato agli Impegni per il management delle funzioni Network Operations e Network Planning; tale obiettivo è il risultato importante di un confronto tra Telecom Italia e l'Organo di vigilanza che, per miglior riferimento, si riporta brevemente nel seguito.

L'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 12/2011 del 3 maggio 2011, ha rivolto a Telecom Italia talune Raccomandazioni nell'ambito delle attività di verifica inerenti il Gruppo di Impegni n. 5 "Garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa di accesso".

Nello specifico, constatato il perdurare di frequenti rimodulazioni delle date di riapertura alla commercializzazione di centrali sature, come segnalato da alcuni Operatori alternativi, l'Organo di vigilanza ha invitato Telecom Italia a porre in essere quanto necessario per rendere più attendibili e certe le informazioni relative agli apparati DSLAM saturi, pubblicate sul portale della funzione Wholesale, relative agli interventi pianificati di ampliamento degli apparati stessi ed a contenere le modifiche delle relative date, riportando le ripianificazioni degli ampliamenti ad un livello accettabile, sia con riferimento al numero delle centrali interessate dalle rimodulazioni, sia con riferimento alle rimodulazioni afferenti alla medesima centrale; ciò al fine di garantire un adeguato livello qualitativo delle informazioni rese agli Operatori alternativi ed evitare violazioni dell'obbligo di trasparenza, sotteso al citato Gruppo di Impegni.

Nel corso dei successivi incontri del 22 giugno e 13 luglio 2011 sui temi in argomento, l'Organo di vigilanza, al fine di accelerare e rafforzare il perseguimento delle finalità sottese alla citata Determinazione n. 12/2011, ha ravvisato l'opportunità di proporre a Telecom Italia l'inserimento nel sistema di incentivazione manageriale del 2011 di uno specifico obiettivo correlato agli interventi di desaturazione delle centrali.

Accogliendo l'invito rivolto dall'Organo di vigilanza, Telecom Italia, come detto, ha pertanto proceduto ad assegnare l'obiettivo in argomento al management delle strutture aziendali interessate della funzione Network.

L'Organo di vigilanza ha mostrato apprezzamento per la disponibilità di Telecom Italia a dare seguito alla proposta appena illustrata, considerato che tale intervento sul sistema di incentivazione manageriale concorre in maniera rilevante ad orientare i comportamenti delle risorse coinvolte nei suddetti processi al pieno rispetto del principio di trasparenza, superando quelle anomalie e carenze informative più volte lamentate dagli Operatori alternativi.

Le seguenti rappresentazioni grafiche, recanti i dati ufficialmente forniti da Telecom Italia, sintetizzano l'architettura generale del sistema di obiettivi 2010 e 2011, le relative differenze di peso e la consuntivazione degli MBO 2010.

ARCHITETTURA GENERALE DEL SISTEMA DI OBIETTIVI - 2010 VS 2011

Nel 2011 l'incidenza e la composizione degli obiettivi aziendali sono differenziate in funzione dei livelli organizzativi e della tipologia di ruolo (prevalenza impatto su RICAVI vs impatto su COSTI)

MBO 2010				MBO 2011			
	STRUTTURE	OBIETTIVI	PESO		STRUTTURE	OBIETTIVI	PESO
Strutture a riporto AD e Presidente	I° Riporti	Di gruppo/aziendali	70%	Strutture commerciali a riporto AD e Presidente	I° Riporti	Di gruppo/aziendali	60%
		Funzionali	30%			Funzionali (*)	40%
	Restante Management	Di gruppo/aziendali	50%		Restante Management	Di gruppo/aziendali	50%
		Funzionali	50%			Funzionali (*)	50%
Strutture commerciali a riporto dell'AD	I° Riporti e Restante Management	Di gruppo/aziendali	40%	I° Riporti e Restante Management	Di gruppo/aziendali	40%	
		Funzionali (*)	60%		Funzionali (*)	60%	

(*) Nell'ambito degli obiettivi funzionali è attribuita a tutti gli incentivati una *Valutazione Qualitativa* a cura del Responsabile, con peso pari al 10%, in coerenza con quanto assegnato al Vertice (Presidente e Amministratore Delegato).

COVERAGE E PESI OBIETTIVI CORRELATI AGLI IMPEGNI - 2011 VS 2010

MBO 2011				MBO 2010			
FUNZIONE	PERCETTORI	PESO MEDIO OBIETTIVI	INCIDENZA OB. IMPEGNI/ OB. FUNZIONALI	PERCETTORI	PESO MEDIO OBIETTIVI	INCIDENZA OB. IMPEGNI/ OB. FUNZIONALI	
Open Access	100% delle risorse incentivate	30% - 40%	50% - 100%	100% delle risorse incentivate	30% - 50%	50% - 100%	
Network	62% delle risorse incentivate	10%	25%	-	-	-	
National Wholesale Services	78% delle risorse incentivate	20% - 50%	40% - 100%	56% delle risorse incentivate	15% - 20%	30% - 40%	
Regulatory Affairs	30% delle risorse incentivate	10% - 25%	25% - 63%	20% delle risorse incentivate	5% - 50%	10% - 100%	

OBIETTIVI IMPEGNI VS AGCOM - CONSUNTIVO 2010

OBIETTIVI DI INCENTIVAZIONE	STRUTTURE COINVOLTE	LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO PERSEGUITO	PESO MEDIO OBIETTIVO
OBIETTIVI SPECIFICI SUGLI IMPEGNI vs AGCom			
1 Parità di trattamento clienti retail - OLO	Open Access National Wholesale	160%	10%
2 Soddisfazione Complessiva OLO	Open Access National Wholesale	160%	10%
3 Indicatore di Qualità Erogata e Percepita OA ▼ Customer Satisfaction OLO Indicatore Qualità Erogata ▼ tasso di intervento RTG tasso di intervento ADSL tasso di guasto ULL	Open Access	151% 142% 160%	10% 10% 10%
4 KO OLO (DG e TERRITORIO) ▼ KO rete ULL LNA KO rete bitstream asimmetrico LNA KO cliente ULL LNA KO cliente bitstream asimmetrico LNA	Open Access	160%	5% - 10%
5 Qualità End to End - SLA Provisioning & Assurance Provisioning ▼ ULL (NP e LNA) (dac rim) BS asimmetrico BTS simmetrico Assurance ▼ CDN >= 2 Mbit/s BTS simmetrico (4h)	National Wholesale	160%	10% - 20%
6 Nuovo Processo di Delivery e CRM Wholesale	Resp. Equivalence & Reg. Affairs	120% - 160%	10%
7 Interazione con gli OLO con riferimento ai Gruppi Tecnici	Equivalence & Reg. Affairs	160%	10%
8 Impegni economici derivanti da obblighi di Parità di trattamento interno ed esterno	Equivalence & Reg. Affairs, Privacy e Tutela del Consumatore	150%	10%
9 Rapporti istituzionali con OdV/AGCom	Resp. Equivalence & Reg. Affairs	120% - 160%	10%

OBIETTIVI DI INCENTIVAZIONE	STRUTTURE COINVOLTE	LIVELLO DI RAGGIUNGIMENTO PERSEGUITO	PESO MEDIO OBIETTIVO
10 Coordinamento attività di implementazione Impegni verso AGCom	Equivalence & Reg. Affairs, Privacy e Tutela del Consumatore	140% - 160%	5%
11 Gestione del Tentativo obbligatorio di conciliazione presso Corecom, CCA, Paritetica nella logica dello Sportello Unico	Equivalence & Reg. Affairs, Privacy e Tutela del Consumatore	160%	20%
ALTRI OBIETTIVI CORRELATI AGLI IMPEGNI vs AGCom			
1 Ebitda - Open Access	Open Access	160%	5% - 10%
CAPEX - Open Access		126%	5% - 10%
2 Indicatore di Qualità Open Access		140% - 160%	10%
3 Indicatore di Innovazione Open Access		130% - 140%	10%

III.3 Rilevazione del grado di soddisfazione degli Operatori alternativi

Analogamente agli anni precedenti e seguendo la stessa metodologia, l'Organo di vigilanza ha completato l'indagine quantitativa sulla Customer Satisfaction 2011 relativa al processo di fornitura e assistenza per i servizi e prodotti destinati alla clientela wholesale. L'indagine, condotta tra ottobre e dicembre 2011, ha verificato la soddisfazione degli Operatori alternativi per il servizio complessivamente ricevuto e misurato i livelli di *performance* ed impatto dei singoli elementi relativamente alle seguenti aree di servizio: commerciale, tecnica ed amministrativa.

Le aziende coinvolte nelle interviste sono state pari a 176 (di cui 117 hanno risposto all'intervista, in maniera completa o parziale), in numero quindi superiore rispetto a quelle intervistate nel 2009 e 2010.

Per miglior riferimento, si rammenta che con la rilevazione di Customer Satisfaction 2010 erano stati identificati gli aspetti più deboli, in quanto tali da migliorare, nelle tre aree di indagine (commerciale, tecnica ed amministrativa), caratterizzate ognuna da un proprio livello di soddisfazione.

Sulla base di tali esiti, Telecom Italia nel corso del 2011 ha avviato una serie di iniziative per superare le criticità riscontrate, di cui si riporta nel seguito una breve sintesi delle più rilevanti:

Area commerciale

- interventi di comunicazione verso i clienti sugli studi di fattibilità e gli esiti delle richieste da questi avanzate;
- interventi per migliorare lo stile, la grafica e il contenuto del Portale;
- incontri "one to one" presso le sedi dei clienti per verificare la realizzazione delle attività svolte nel 2010, individuare le attese e le prospettive per il 2011, così come incontri in diverse località del territorio nazionale con tutti i clienti, per favorire lo scambio di opinioni sul mercato delle comunicazioni elettroniche e sulle sue evoluzioni.

Area tecnica

- nuovi strumenti e funzionalità per i clienti;
- ascolto dei clienti sui temi maggiormente critici per individuare azioni specifiche.

Area amministrativa

- interventi per migliorare i processi di fatturazione;
- piano comunicazionale verso i clienti (workshop su temi specifici, anche suggeriti dagli OLO).

Le iniziative appena descritte hanno fatto sì che la rilevazione di Customer Satisfaction 2011 denoti un progresso in tutte le aree citate.

Il giudizio razionale degli OLO migliora e si posiziona ad un livello paragonabile al giudizio emotivo. Ciò rappresenta una novità e attesta la positività di quanto realizzato.

In particolare, attraverso le interviste, è apparso che gli Operatori alternativi hanno riconosciuto i progressivi miglioramenti derivanti dalle diverse azioni messe in campo, concordate con Telecom Italia nei vari tavoli tecnici e workshop tenutisi nel 2011.

Sui temi e argomenti più sensibili Telecom Italia si è inoltre impegnata a garantire un costante monitoraggio nel tempo.

Merita infine di essere sottolineata la circostanza che gli Operatori alternativi mostrano sempre più interesse per le interviste finalizzate alla rilevazione del loro grado di soddisfazione, manifestando apprezzamento per il metodo seguito che prevede un loro pieno coinvolgimento nell'individuazione delle criticità e delle relative soluzioni.

ALLEGATO TECNICO IV

La certificazione degli indicatori di performance per la parità di trattamento

IV.1 Introduzione

La Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni prevede "l'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM" (Gruppo di Impegni n. 3) e la predisposizione di apposite "garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio" (Gruppo di Impegni n. 4).

Scopo di tali previsioni è quello di permettere un controllo efficace in merito alle attività di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access, grazie a uno strumento di verifica del livello qualitativo dei servizi offerti e dell'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli OLO nell'ambito dei processi di fornitura di detti servizi.

Nell'ambito di tale contesto, l'Organo di vigilanza ha avviato già a partire dal suo insediamento nel 2009 un controllo sulle attività che Telecom Italia ha posto in essere con riferimento a quanto previsto dal citato Gruppo di Impegni n. 3, raccomandando all'Operatore storico di ampliare la gamma degli indicatori di qualità tenendo conto anche delle indicazioni fornite dagli OLO e di predisporre ampie informative al fine di consentire all'Organo di vigilanza medesimo di svolgere i dovuti controlli. Nel 2010 è stato avviato da parte di Telecom Italia, sotto la supervisione dell'Organo di vigilanza, il progetto di certificazione dei *Key Performance Indicators* (KPI), validato da parte dell'Università degli Studi di Catania. Tale progetto ha portato alla certificazione, nel corso del 2011, di un primo gruppo di indicatori; i restanti KPI si prevede che saranno validati nel 2012.

Di seguito vengono illustrate le analisi condotte dall'Organo di vigilanza in merito alla attività di controllo sulla validazione degli indicatori.

L'Organo di vigilanza proseguirà anche nel 2012 le verifiche su questo tema.

IV.2 Il paniere dei KPI per la parità di trattamento

Il "sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM" previsto dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 è finalizzato a rendere trasparenti le prestazioni di Open Access, consentendo "un rapido ed efficace controllo del livello di qualità offerto e della parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei servizi SPM"; tale obiettivo si intende perseguirlo proprio attraverso l'istituzione di uno strumento trasparente ed affidabile in grado di comunicare dettagliatamente all'Organo di vigilanza, all'Autorità ed agli Operatori alternativi le performance di Open Access e di verificare la sussistenza di possibili disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi nella fornitura dei suddetti servizi SPM.

Telecom Italia ha pertanto proposto un insieme di indicatori, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni. Tali indicatori sono stati progressivamente integrati da altri, condivisi con gli Operatori alternativi, nel corso dei tavoli tecnici del 2009 e del 2010. I KPI in oggetto sono riconducibili ai processi di Delivery (indicatori appartenenti alla classe denominata KP1) e ai processi di Assurance (indicatori appartenenti alla classe denominata KP2).

Grazie a tale sistema di monitoraggio, gli Operatori alternativi dispongono di informazioni in merito alla qualità del servizio loro offerto da Open Access, ed all'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento nella fornitura dei servizi SPM.

Sia i KPI inizialmente proposti da Telecom Italia che quelli risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2009 tra Telecom Italia e gli OLO erano riferiti al perimetro di attività di Open Access. Nel corso di successive riunioni con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità, gli OLO hanno proposto l'inserimento nel sistema di monitoraggio di KPI aggiuntivi volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia.

In occasione degli incontri tenutisi nel mese di gennaio 2011, Telecom Italia ha accolto i KPI proposti dagli Operatori alternativi, anche a valle di analisi di dettaglio e di chiarimenti interscorsi tra le parti.

Si riporta di seguito una sintesi degli indicatori:

1. proposti inizialmente da Telecom Italia (*KPI nelle celle bianche*);
2. integrati a seguito dei lavori del tavolo tecnico che si è svolto nell'ambito Gruppo di Impegni 3 (*KPI nelle celle grigie*);
3. integrati in accoglimento delle ulteriori richieste pervenute successivamente dagli OLO (*KPI nelle celle blu*).

KPI				RETAIL	WHOLESALE
KPI 1	Nuovo Processo di Delivery: KO rete / Coda Unica			% OL in coda unica risolti	% OL in coda unica risolti
				Aging permanenza in coda unica	Aging permanenza in coda unica
				% OL espletati a data appuntamento	% OL espletati a DAD
				% OL in KO rete	% OL in KO rete
	Delivery fonia	Linea non attiva		% rispetto appuntamento	% rispetto DAC
				% OL espletati entro 20 gg solari	% OL espletati entro 20 gg solari
		Linea attiva		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA	Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
	Delivery broadband	asimmetrico	Senza intervento	% rispetto DAC	% rispetto DAC
			Con intervento	% OL espletati entro 20 gg solari senza intervento	% OL espletati entro 10 gg solari senza intervento
				% OL espletati entro 30 gg solari con intervento	% OL espletati entro 20 gg solari con intervento
		simmetrico	Con/Senza intervento	% OL espletati entro 20 gg solari con intervento	% OL espletati entro 30 gg solari con intervento
			Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA
			Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA		Tempo medio (gg solari) lavorazione SPM OA

KPI			RETAIL	WHOLESALE	
KPI 2	Assurance fonia		Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)	
			% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione	
			% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg	
			% circuiti reclamanti	% circuiti reclamanti	
	Assurance broadband	asimmetrico		Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
				% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione
				% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
				% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
		simmetrico		Tempi medi (ore lavorative)	Tempi medi (ore lavorative)
				% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione	% TT chiusi entro 2° giorno lavorativo da segnalazione
				% TT ripetuti entro 30 gg	% TT ripetuti entro 30 gg
				% TT aperti entro 14 gg da attivazione	% TT aperti entro 14 gg da attivazione
KPI 3	Disponibilità servizi		$\frac{\text{Tempo effettivo}}{\text{Tempo teorico}} \times 100$	$\frac{\text{Tempo effettivo}}{\text{Tempo teorico}} \times 100$	
KPI 4	Indisponibilità sistemi wholesale	Indisponibilità sistemi a supporto dei processi		$\frac{\text{Tempo effettivo}}{\text{Tempo teorico}} \times 100$	
		Disponibilità sistemi di interfaccia		$\frac{\text{Tempo effettivo}}{\text{Tempo teorico}} \times 100$	

IV.3 La certificazione degli indicatori di performance

Il grado di affidabilità del contenuto delle informazioni fornite dal paniere degli indicatori è determinato dalla effettiva veridicità dei dati esposti e dalla sostanziale assenza di errori nei processi di costruzione dei KPI finali. Per questo motivo, con la Determinazione n. 6/2009 del 3 giugno 2009, l'Organo di vigilanza, nel richiedere a Telecom Italia di accogliere il maggior numero possibile di nuovi indicatori proposti, ha raccomandato all'Azienda di predisporre un meccanismo di certificazione dei medesimi. L'Organo di vigilanza ha ritenuto, infatti, necessario che Telecom Italia istituisse un sistema di certificazione dei dati utilizzati per la formazione dei KPI e delle relative formule di calcolo, in grado di fornire al mercato le opportune garanzie di affidabilità dell'insieme degli indicatori e, pertanto, di rappresentare con sufficiente attendibilità l'effettivo andamento qualitativo dei processi di lavorazione di Open Access.

Telecom Italia ha accolto le richieste formulate dall'Organo di vigilanza ed 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.

Nel corso del 2010 Telecom Italia ha sviluppato il progetto di certificazione, sotto la costante supervisione dell'Organo di vigilanza; è stata validata da parte dell'Università degli Studi di Catania l'architettura informatica in cui sono custoditi i dati e sono stati approntati gli strumenti per la verifica della correttezza degli algoritmi di calcolo degli indicatori. I dati sono archiviati su un database "protetto" che garantisce la non modificabilità dei medesimi e consente la certificazione degli accessi e la registrazione di tutte le attività compiute su di esso.

L'Università degli Studi di Catania ha svolto il ruolo di certificatore della correttezza degli algoritmi di calcolo e della esecuzione dei meccanismi di replica dei dati sul citato *datawarehouse*, portando a termine nel corso del 2011 la verifica di tali algoritmi, con riferimento al primo gruppo di indicatori, proposto inizialmente da Telecom Italia, ed al secondo gruppo, comprendente i KPI risultanti dai tavoli tecnici congiunti del 2010 tra Telecom Italia e gli OLO.

Nel mese di ottobre 2011 sono partite le attività di studio finalizzate alla validazione, da parte dell'Università, dei KPI volti a misurare i tempi c.d. di "attraversamento end-to-end", comprensivi quindi anche delle attività svolte nell'ambito della funzione Wholesale di Telecom Italia, proposti dagli OLO nell'ambito di una serie di incontri tenuti con il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni (GMI) dell'Autorità (terzo gruppo di indicatori).

La seguente tabella riepiloga la sequenza temporale di definizione e di entrata in operatività dei KPI oggetto del sistema di monitoraggio e lo stato di validazione per ogni singolo gruppo:

AMBITO KPI	DATA DI DEFINIZIONE DEI KPI	DATA DI ENTRATA IN OPERATIVITÀ DEGLI INDICATORI NEL SISTEMA DI MONITORAGGIO	VALIDAZIONE DEL CALCOLO DEI KPI
KPI proposti inizialmente da Telecom Italia	Marzo 2009	Ottobre 2009	KPI certificati
KPI risultanti dai tavoli tecnici	Luglio 2009	Gennaio 2011	KPI certificati
KPI accolti in ottobre 2010 da Telecom Italia su ulteriori richieste degli OLO	Ottobre 2010		KPI in corso di studio

Fasi realizzative del processo di certificazione

- realizzazione del *datawarehouse*, al fine di garantire la non modificabilità, l'integrità e la tracciabilità dei dati;
- realizzazione del sistema di controllo accessi, in grado di garantire la non alterazione o diffusione impropria dei dati. Un Operatore abilitato, tramite il sistema di controllo degli accessi, scarica sul *datawarehouse* i dati mensili che da quel momento in poi non potranno più subire modifiche;
- validazione della procedura di rilevazione degli indicatori attraverso le verifiche sulla corretta trasformazione dei documenti progettuali di requisito in specifiche informatiche; l'Università degli Studi 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 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'Università degli Studi di Catania 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; il *datawarehouse*, così come la conseguente certificazione dei valori dei KPI, è entrato in fase operativa nel corso del 2011;
- definizione di un modello di campionamento dati a supporto del processo di verifica. Il modello ha definito il numero minimo di "dati campione" da estrarre che garantisce che lo scostamento tra i dati estratti ed i risultati forniti da Telecom Italia sia inferiore ad una soglia di tolleranza, soglia che è stata fissata ad un valore del 3%. Sono stati definiti due campioni - entrambi rappresentativi della popolazione complessiva - rispettivamente per le verifiche degli algoritmi di calcolo e per le verifiche di conformità della popolazione. L'Università degli Studi di Catania ha definito il modello statistico in scala per consentire di individuare un campione significativo di dati su cui effettuare le verifiche in campo. In particolare:
 - l'Università conduce "una tantum" congiuntamente con Open Access, le verifiche a campione degli algoritmi di calcolo di ciascun KPI;
 - l'Ufficio di vigilanza conduce, assieme ad Open Access, verifiche periodiche di conformità tra i dati estratti a campione dai sistemi di Telecom Italia e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili al calcolo dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4.

La stessa metodologia utilizzata per la certificazione del sistema di monitoraggio è stata poi applicata alle verifiche condotte su tutti gli indicatori di *performance* presenti nel paniere dei KPI.

Essa si è dimostrata particolarmente efficace, permettendo di raggiungere, attraverso verifiche incrociate tra i dati dei sistemi, approfonditi livelli di analisi, e pervenendo così a risultati estremamente affidabili.

Nel corso degli ultimi mesi del 2011 sono stati avviati incontri tra Telecom Italia, gli OLO ed il Gruppo di Monitoraggio degli Impegni dell'AGCom finalizzati a semplificare ed alleggerire il paniere degli indicatori.

La metodologia sarà riutilizzata ed applicata, replicando le analisi sin qui condotte, al nuovo semplificato paniere di indicatori in corso di definizione, una volta compiutamente definito e condiviso tra Telecom Italia, gli OLO e l'Autorità: l'Organo di vigilanza procederà alla applicazione della metodologia descritta al nuovo paniere di KPI, allo scopo di pervenire ad una validazione del nuovo sistema di monitoraggio e dei nuovi dati elementari utilizzati nei calcoli.

Le attività e le tempistiche realizzative dipenderanno dal numero dei KPI nuovi rispetto al paniere esistente, e dalla entità dei nuovi dati che saranno utilizzati.

IV.4 Le attività di verifica dell'Ufficio di vigilanza

L'Organo di vigilanza ha ritenuto che fosse opportuno, una volta divenuto operativo il sistema di certificazione, effettuare regolari verifiche sulla correttezza dei dati elementari, attraverso l'esame di un campione statisticamente significativo degli stessi. Con la Determinazione n. 4/2011 dell'8 febbraio 2011, è stato, pertanto, disposto l'avvio delle attività di verifica, attinenti ad un arco temporale di 12 mesi a partire da gennaio 2011, circa la correttezza dei dati elementari utili al calcolo degli indicatori previsti dai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4. Detta Determinazione ha previsto altresì che la verifica fosse condotta dal personale dell'Ufficio di vigilanza, il quale ne avrebbe riferito gli esiti all'Organo di vigilanza con cadenza trimestrale.

La prima estrazione a campione relativa ai dati di gennaio 2011 si è svolta in data 28 marzo 2011. Nel corso dei mesi seguenti le verifiche sono proseguite, con riferimento all'analisi dei dati dei successivi mesi dell'anno.

Nel 2011 sono stati analizzati complessivamente 4.632 Ordinativi di Lavoro e 11.364 Trouble Ticket, per complessivi 15.996 elementi. Ogni mese, infatti, le estrazioni riguardano 386 Ordinativi di Lavoro e 947 Trouble Ticket (*si veda il box successivo per i dettagli*).

In esito alle verifiche effettuate non sono emerse criticità circa la correttezza dei dati esposti, non essendo state riscontrate differenze di rilievo tra i dati estratti dai sistemi e gli analoghi dati provenienti dai database operativi utili alla valorizzazione dei KPI attualmente calcolati nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4.

Tuttavia, al fine di approfondire le cause del mancato popolamento di un campo nei file estratti dai sistemi - anomalia riscontrata peraltro su un numero estremamente limitato di record (45 sul totale dei 15.996 elementi estratti nel periodo gennaio-dicembre, pari allo 0,3%) - si è ritenuto opportuno effettuare verifiche *on field* presso le competenti strutture territoriali di Open Access, al fine di acquisire ulteriori elementi di dettaglio.

Pertanto, nel corso del 2011 l'Ufficio di vigilanza ha verificato presso talune AOL (Sicilia Centro, Marche e Lombardia Sud) l'integrità di alcuni Ordinativi di Lavoro formalmente incompleti; in esito a tale controllo, non sono state riscontrate criticità: l'anomalia sopra riportata era dovuta al ritardato allineamento tra i sistemi su dati accessori che comunque non compromettono l'esecuzione delle formule di calcolo dei KPI. Tale anomalia viene peraltro solitamente colmato con periodici riallineamenti successivi.

Inoltre, i dati mancanti - numericamente non significativi - non vengono utilizzati per il calcolo dei KPI del Gruppo di Impegni n. 4, e non compromettono quindi l'esecuzione delle formule di calcolo degli indicatori di *performance*.

Una relazione conclusiva sul lavoro svolto, contenente anche valutazioni in merito ad eventuali correttivi da apportare, è stata stilata dall'Ufficio di vigilanza. Tale relazione è stata approvata dall'Organo di vigilanza nel Consiglio dell'8 febbraio 2012 con la Determinazione n. 4/2012.

LE MODALITÀ DI VERIFICA DEI RECORD

Le c.d. verifiche di popolazione (cioè le verifiche di conformità tra i record utilizzati per la costruzione dei KPI e quelli presenti sui DB operativi) previste dall'Università degli Studi di Catania per la validazione dei dati, vengono svolte da Open Access, alla presenza di rappresentanti dell'Ufficio di vigilanza.

Viene preso in esame ogni mese un campione di 386 Ordinativi di Lavoro per il processo di Delivery (indicatori KPI 1) e 947 Trouble Ticket per il processo di Assurance (indicatori KP2), per un totale di 1.333 elementi.

Per la definizione del campione e la sua ripartizione sulla base della tipologia di servizi nonché su base geografica, sono stati applicati i criteri definiti dall'Università degli Studi di Catania in coerenza con gli studi presentati sul modello di campionamento. In particolare, vengono presi in considerazione il totale degli Ordinativi di Lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento, e viene effettuata una analisi della ripartizione percentuale di tale insieme suddividendolo per aree territoriali di emissione e per tipologia di servizio. Gli elementi del campione sono estratti in modo da presentare le stesse percentuali di distribuzione, sia in termini di tipologia di servizi sia in termini geografici, dell'insieme totale degli Ordinativi di Lavoro e dei Trouble Ticket chiusi nel mese di riferimento.

Gli identificativi dei record del campione vengono inviati, alla presenza di rappresentanti di Open Access e dell'Ufficio di vigilanza, a Telecom Italia, la quale provvede a fornire, per ogni record, tutti i dati presenti sui data base operativi.

Si procede infine a confrontare i dati estratti dal data base utilizzato per il calcolo degli indicatori KP1 e KP2 nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, ed i corrispondenti dati presenti sui data base operativi, al fine di verificare la sussistenza di eventuali difformità.

DELIVERY FONIA RETAIL	DELIVERY BROADBAND RETAIL	DELIVERY CVP
<ul style="list-style-type: none"> • DATA RICEZIONE OL • DATA FINE LAVORI • RISPETTO SLA TUTTI APP 	<ul style="list-style-type: none"> • DATA RICEZIONE OL • DATA ESPLETAMENTO OL • RISPETTO SLA TUTTI APP 	<ul style="list-style-type: none"> • DATA IN CRM • DATA CHIUSURA OL
DELIVERY FONIA WHOLESALE	DELIVERY BROADBAND WHOLESALE	ASSURANCE (tutti i tipi)
<ul style="list-style-type: none"> • DATA RICEZIONE OL • DATA CHIUSURA ORDINE • DATA ATTESA CONSEGNA 	<ul style="list-style-type: none"> • DATA RICEZIONE OL • DATA ESPLETAMENTO OL • ENTRO SLA CON INTV • ENTRO SLA NO INTV 	<ul style="list-style-type: none"> • DATA APERTURA TT (cod. giorno) • DATA FINE DISSERVIZIO • T DISS B2E • T SOSP B2E

ALLEGATO TECNICO V

L'analisi dei KPI per la parità di trattamento

V.1 Il sistema degli indicatori per il monitoraggio delle prestazioni di Open Access

Secondo quanto previsto dalla Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Telecom Italia ha istituito "un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM", finalizzato a rendere trasparenti le prestazioni di Open Access. Si voleva approntare uno strumento affidabile in grado di analizzare e comunicare dettagliatamente agli OLO ed all'Autorità le performance di Open Access e di verificare altresì la sussistenza di possibili disparità di trattamento tra la divisione Retail di Telecom Italia e gli Operatori alternativi.

Telecom Italia aveva inizialmente proposto un paniere di indicatori, secondo quanto specificato nella Proposta di Impegni. Tali indicatori sono stati progressivamente integrati da altri, condivisi con gli Operatori alternativi, nel corso dei tavoli tecnici del 2009 e del 2010.

Grazie a tale sistema di monitoraggio, gli Operatori alternativi dispongono di informazioni affidabili in merito alla qualità del servizio loro offerto, ed all'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento da parte di Open Access nella fornitura dei servizi SPM.

È importante sottolineare che tali indicatori non rientrano nella logica dei *Service Level Agreements* (SLA), né hanno come obiettivo principale quello di indicare il livello di qualità in termini assoluti raggiunto dalle prestazioni di Open Access su un determinato servizio SPM: lo scopo di tale articolato paniere di KPI è infatti eminentemente quello di confrontare i servizi offerti al segmento retail di Telecom Italia con quelli offerti alla clientela wholesale, al fine di poter verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento nella fornitura di servizi SPM di Delivery e di Assurance.

V.2 L'analisi dei KPI per la parità di trattamento nel corso del 2011

Complessivamente l'analisi degli indicatori ha evidenziato un quadro sostanzialmente positivo per quanto riguarda il rispetto del principio di parità di trattamento. Di seguito si espone sinteticamente il quadro emerso nel 2011 per ogni gruppo di KPI, mentre nel successivo paragrafo verranno esposte sinteticamente le analisi sui risultati per singolo indicatore di performance.

KPI 1 - DELIVERY FONIA E BROADBAND




KPI 1 - DELIVERY

Fig. Fonia

1	% rispetto appuntamento / DAC ¹
2	% impianti attivati entro 20 gg solari
3	tempo medio di lavorazione (gg solari)

Broadband

4	% impianti realizzati entro 10 gg senza intervento del tecnico
5	% impianti realizzati entro 20 gg con intervento del tecnico ¹
6	% impianti realizzati entro 30 gg con intervento del tecnico ¹
7	tempo medio di lavorazione (gg solari)
8	tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business (gg solari) ²

-  Presentazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento retail, o uguali su entrambi i segmenti
-  Prestazioni migliori per il segmento retail rispetto al segmento OLO, ma situazione non critica
-  Prestazioni migliori per il segmento retail rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

NOTE

¹ Differenziale di *performance* tra i due segmenti contenuto e/o spiegabile con le diverse strutture di processo

² Indicatore per il quale sono stati richiesti approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011

In particolare, sul KPI 1 - Delivery fonia e broadband, la maggior parte degli indicatori evidenzia prestazioni sostanzialmente in linea su entrambi i segmenti, ove non comparativamente migliori per gli OLO. In alcuni casi, risultati leggermente favorevoli a Telecom Italia possono essere spiegati con le diversità di processo adottate: è il caso per esempio dell'indicatore relativo alla percentuale di rispetto dell'appuntamento per il Delivery fonia (98,2% per retail contro 97,3% per wholesale), che risente del fatto che Open Access riceve nel caso dei clienti degli OLO una c.d. "Data di Attesa Consegnata" (DAC) entro la quale l'impianto deve essere attivato, mentre nel caso dei clienti di Telecom Italia si fissa una vera e propria data di appuntamento.

L'indicatore relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business è stato il più critico tra quelli del KPI 1 - Delivery (v. fig. 8); su tale indicatore - che ha evidenziato nel corso dell'anno un differenziale di prestazioni tra i due segmenti pari a circa 6,5 giorni solari - l'Organo di vigilanza ha avviato, con la Determinazione n. 16/2011, una indagine di approfondimento (*si vedano nel merito i dettagli riportati nel prossimo paragrafo*).

In leggera crescita è risultato invece nel corso dell'anno il differenziale - a vantaggio di retail - sulla percentuale di impianti broadband realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico (v. fig. 5), sebbene tale contenuta disparità (95,3% per retail contro 92,9% per wholesale, per un differenziale pari a 2,4 punti percentuali) sia spiegabile con le diverse strutture di processo tra i due segmenti.

KPI 2 - ASSURANCE FONIA E BROADBAND




KPI 2 - ASSURANCE

Fig. Fonia

9	tempi medi di riparazione degli impianti fonia in hh lavorative
10	% guasti risolti entro il 2° giorno lavorativo da segnalazione
11	% guasti fonia ripetuti entro 30 giorni
12	% circuiti reclamanti

Broadband

13	tempi medi di riparazione broadband ADSL in hh lavorative
14	% guasti ADSL riparati entro il 2° giorno lavorativo
15	% guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni ¹
16	% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ²
17	tempi medi di riparazione broadband bitstream simmetrico in hh
18	% guasti bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo
19	% guasti bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni ³
20	% guasti aperti entro 14 giorni da attivazione ⁴

	Presentazioni migliori per il segmento OLO rispetto al segmento retail, o uguali su entrambi i segmenti
	Prestazioni migliori per il segmento retail rispetto al segmento OLO, ma situazione non critica
	Prestazioni migliori per il segmento retail rispetto al segmento OLO, con possibili criticità da approfondire

NOTE

¹ Indicatore per il quale sono stati richiesti approfondimenti con la Determinazione n. 16/2011

² Differenziale di *performance* spiegabile con la modalità di costruzione della formula dell'indicatore

³ Confronto poco significativo a causa della scarsità di volumi; disparità di *performance* comunque contenuta

⁴ KPI su cui non è possibile effettuare confronti a causa della scarsità di volumi sulla componente retail

Riguardo al KPI 2 - Assurance fonia e broadband, tutti gli indicatori relativi all'Assurance fonia mostrano *performance* migliori per il segmento wholesale.

Sul broadband asimmetrico, invece, la percentuale relativa al numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni (v. fig. 15) conferma una situazione stabilmente migliore per Telecom Italia Retail rispetto al segmento OLO (+3,8% il dato progressivo a fine anno). Anche per tale indicatore, così come per l'indicatore relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, l'Organo di vigilanza ha richiesto approfondimenti con la citata Determinazione n. 16/2011 (*si vedano nel merito i dettagli riportati nel prossimo paragrafo*).

La percentuale di guasti aperti entro 14 giorni da attivazione mostra prestazioni comparativamente peggiori per gli OLO (15,7% per wholesale contro solo i 2,8% per retail, per una differenza tra i due segmenti pari a quasi 13 punti percentuali); ciò tuttavia può risultare spiegabile con la modalità con la quale è stata costruita la formula di calcolo: tale indicatore infatti è definito come rapporto tra il numero di TT aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero

di TT complessivi nel periodo di riferimento. Poiché in ambito retail il numero dei TT totali risulta di molto superiore rispetto al numero dei TT complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà necessariamente più elevato per gli OLO. Anche su questo punto, peraltro, l'Organo di vigilanza ha disposto nel corso dell'anno 2011 ulteriori approfondimenti (*anche su questo punto, si vedano nel merito i dettagli riportati nel prossimo paragrafo*).

Infine, il confronto relativo alla percentuale di guasti bitstream simmetrici ripetuti entro 30 giorni (che mostra una disparità di *performance* - comunque contenuta - a vantaggio di Telecom Italia, v. fig. 19) ed alla percentuale di guasti aperti entro 14 giorni da attivazione risulta poco significativo a causa della scarsità di volumi assoluti.

KPI 3 - DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI E KPI 4 - INDISPONIBILITÀ DEI SISTEMI WHOLESAL

Nel corso del 2011 non sono emerse criticità di rilievo in ordine ai KPI 3 e 4: i livelli di disponibilità dei servizi e dei sistemi si mantengono infatti in modo costante su valori elevati.

V.3 Gli approfondimenti richiesti dall'Organo di vigilanza

Nel 2011 su due indicatori sono state registrate disparità di *performance* particolarmente elevate tra retail e wholesale. Ci si riferisce in particolare all'indicatore relativo al "*tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business*", per quanto riguarda il KPI 1 - Delivery (v. fig. 8), ed alla percentuale relativa al "*numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni*", per quanto riguarda il KPI 2 - Assurance (v. fig. 15).

Con riferimento al primo dei due indicatori, il tempo di lavorazione per il segmento retail è risultato pari nel 2011 a circa 16,5 giorni solari, contro i 23 del segmento wholesale (+6,5 giorni solari di differenza, circa). Sul secondo di detti indicatori, la percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni è pari al 17,1% per retail contro il 20,9% di wholesale (+3,8% di differenza).

Con la Determinazione n. 16/2011 del 5 luglio 2011, l'Organo di vigilanza ha avviato una indagine di approfondimento in merito ai due KPI al fine di verificare le cause della disparità di valori fatti registrare sulla componente OLO rispetto alla componente retail.

La Determinazione ha disposto, in particolare, l'avvio di una attività di vigilanza finalizzata ad "*evidenziare l'eventuale presenza di possibili modifiche di processo o l'intervento di fattori esogeni allo stesso*" che possano aver determinato la disparità di valori registrata, suggerendo quindi a Telecom Italia gli opportuni interventi necessari ad ovviare alle disparità evidenziate. L'Organo di vigilanza, inoltre, ha richiesto a Telecom Italia di fornire dettagli specifici in merito ai valori fatti registrare dai due KPI citati.

Telecom Italia ha fornito un riscontro nel merito, attraverso il documento trasmesso all'Organo di vigilanza in data 19 settembre 2011, che forniva spiegazioni riguardo alle motivazioni tecniche alla base delle citate disparità di prestazioni tra i segmenti retail e wholesale.

Nel caso del primo dei due indicatori, relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, Telecom

Italia ha spiegato che nel corso del 2010 è stata completata l'adesione dei principali OLO che richiedono a Telecom Italia servizi bitstream simmetrici ad una modalità sperimentale di gestione degli ordini che prevede, nei casi di indisponibilità di risorse di rete, la possibilità di sospensione fino a 50 gg prima di incorrere in un eventuale KO, dove invece il processo tradizionale prevede un immediato KO in caso di mancanza di risorse di rete, sia per il segmento wholesale che retail. Ciò ha determinato un dilattamento per il segmento wholesale dei tempi medi di Delivery.

Per quanto riguarda il secondo dei due indicatori (*percentuale relativa al numero di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni*), la diversa ripartizione tra il mercato wholesale e quello retail ha condizionato la percentuale dei guasti ripetuti: infatti, il primo è costituito per un 60% da impianti *naked* - orientati ai soli servizi dati - e da un 40 % di impianti «condivisi» - orientati sia ai servizi di fonia che dati, mentre il secondo è costituito in modo pressoché esclusivo da impianti «condivisi» essendo i *naked* percentualmente trascurabili.

Mentre infatti i guasti registrati su linea condivisa possono essere attribuiti dal cliente finale all'ambito fonia o ADSL, i guasti su linea *naked*, anche se legati al servizio di fonia, ricadono sempre in ambito ADSL, incidendo anche sul tasso di ripetizione.

Per quanto riguarda i *Service Level Agreements* (SLA), poi, si sottolinea come lo SLA wholesale prevede (da Offerta di Riferimento) la risoluzione del guasto entro 24 ore solari dalla segnalazione mentre nello SLA retail la risoluzione del guasto è prevista entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione.

Una tale differenza si riflette per il segmento wholesale su una maggior compressione dei tempi a fronte di una maggiore difficoltà della riparazione: il vincolo sulle 24 ore solari infatti spesso costringe a lavorare i guasti in fasce orarie più disagiate, con scarsa reperibilità dei clienti, condizioni logistiche e ambientali non ottimali e maggior probabilità di guasti ripetuti.

A seguito dei nuovi elementi forniti da Telecom Italia, ed al fine di approfondire taluni aspetti emersi a seguito delle informazioni ricevute, l'Organo di vigilanza, con la Determinazione n. 21/2011 del 12 ottobre 2011, ha prorogato il termine per la conclusione dell'analisi al 28 febbraio 2011.

L'Organo di vigilanza, nello stesso tempo, ha richiesto a Telecom di fornire una relazione contenente i valori dell'esercizio 2011 depurati dagli effetti dovuti alle modifiche di processo eventualmente apportate; ciò allo scopo di consentire all'Organo medesimo di formulare una appropriata valutazione dei risultati emergenti.

Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla "*percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio*" (KPI 2 - Assurance broadband - v. fig. 16), l'Organo di vigilanza ha sottolineato come tale KPI mostra prestazioni comparativamente peggiori per gli OLO. Esso risulta calcolato come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi del periodo di riferimento. Dal momento che il numero totale di Trouble Ticket aperti in ambito retail è nettamente superiore rispetto al numero dei Trouble Ticket complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà più elevato per gli OLO. L'Organo di vigilanza, pertanto, ha ritenuto opportuno richiedere a Telecom Italia di riformulare detto indicatore, ricalcolandolo in modo tale che al denominatore venga preso in considerazione il numero totale di impianti attivati nel periodo ed inserendo i risultati ottenuti all'interno della citata relazione conclusiva.

Telecom Italia, nel precisare che i numeri riportati costituiscono valori di preconsuntivo, ha fornito un riscontro alle richieste dell'Organo di vigilanza, comunicando quanto segue:

1. Relativamente all'indicatore "tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL", che ha risentito di una modifica di processo adottata in corso d'anno riguardante l'introduzione di una modalità sperimentale di gestione degli ordini, il divario di performance tra retail e wholesale, depurato del citato cambiamento, si riduce dai 6,5 giorni solari fatti registrare a circa 2 giorni solari.
2. I valori di preconsuntivo dell'indicatore relativo alla "percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni" mostrano anche per il secondo semestre gli stessi andamenti registrati nel primo, confermando le considerazioni fornite da Telecom Italia nella risposta alla Determinazione n. 16 che spiegavano come una diversa incidenza percentuale delle linee naked tra i due segmenti considerati e i diversi SLA fissati in capo a retail e a wholesale, fossero le cause delle disparità di prestazioni evidenziate.
3. Con riferimento poi all'indicatore "percentuale di guasti aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio", Telecom Italia attribuiva le cause del considerevole differenziale tra retail e wholesale in termini di prestazioni ad una fuorviante formulazione del KPI, che considera al denominatore non il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento come sarebbe ragionevole, bensì il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento: i valori 2011 rivisti secondo la nuova impostazione che riporta al denominatore il numero di attivazioni, evidenziano un differenziale pari a 0,8 punti percentuali a vantaggio di wholesale (7,6% retail contro 6,8% per wholesale), contro i 12,9 punti percentuali a vantaggio del segmento retail fatti registrare precedentemente (2,8% retail contro 15,7% per wholesale) che risultavano dai valori inizialmente comunicati.

La seguente tabella sintetizza quanto sopra riportato:

GRUPPI DI RIFERIMENTO DEL PANIERE DEI KPI	INDICATORE	VALORI 2011	CRITICITÀ EVIDENZIATA	SPIEGAZIONI FORNITE DA TELECOM ITALIA	VALORI 2011 DEPURATI DEI FATTORI INDIVIDUATI
KPI 1 - Delivery broadband simmetrico	Tempo medio di lavorazione dei collegamenti simmetrici Business	(giorni solari) Retail= 16,5 Wholesale= 22,9 Differenza= +6,4	Tempi di lavorazione per Wholesale molto superiori a quelli registrati per retail.	Nuova modalità di gestione degli Ordinativi di Lavoro che ha determinato un dilatamento dei tempi di Delivery per i clienti OLO.	(giorni solari) Retail= nd Wholesale= nd Differenza= +2,0

GRUPPI DI RIFERIMENTO DEL PANIERE DEI KPI	INDICATORE	VALORI 2011	CRITICITÀ EVIDENZIATA	SPIEGAZIONI FORNITE DA TELECOM ITALIA	VALORI 2011 DEPURATI DEI FATTORI INDIVIDUATI
KPI 2 - Assurance broadband simmetrico	Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni	<i>(percentuale guasti aperti)</i> Retail= 17,1% Wholesale= 20,9% Differenza= +3,8%	Percentuale di guasti ripetuti a 30 giorni costantemente superiore sul segmento Wholesale rispetto al segmento retail.	Il diverso peso percentuale che le linee <i>naked</i> (deputate alla sola trasmissione dati) assumono sui due segmenti considerati falsa il confronto. Inoltre, gli SLA più stringenti per Wholesale determinano una maggior probabilità di errore e quindi guasti ripetuti rispetto ai clienti retail.	
KPI 2 - Assurance broadband simmetrico	Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione	<i>(percentuale guasti aperti)</i> Retail= 2,8% Wholesale= 15,7% Differenza= +12,9%	Percentuale di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni da attivazione superiori in modo costante e significativo per i clienti OLO rispetto ai clienti di Telecom Italia retail.	Tale indicatore è definito come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento. Tale rapporto risulta falsato dal fatto che il numero dei Trouble Ticket Retail risulta molto superiore al numero dei Trouble Ticket del segmento OLO: il rapporto percentuale risulterà pertanto necessariamente più elevato per gli OLO, falsando il confronto. Ricalcolando l'indicatore ponendo a denominatore il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento si è pervenuti ad un risultato favorevole a Wholesale.	<i>(percentuale guasti aperti)</i> Retail= 7,6% Wholesale= 6,8% Differenza= -0,8%

La Determinazione n. 16/2011 incaricava l'Ufficio di vigilanza di riferire all'Organo di vigilanza riguardo agli esiti delle verifiche effettuate, e di redigere alla fine della attività di vigilanza una relazione conclusiva "delle azioni svolte e dei risultati conseguiti" in merito alla analisi condotta sugli indicatori di *performance*.

La relazione conclusiva dell'Ufficio di vigilanza è stata approvata dall'Organo di vigilanza, nel corso del Consiglio dell'8 febbraio 2012, con la Determinazione n. 5/2012.

Con tale Determinazione, l'Organo di vigilanza ha sottolineato, ad esito dell'esame dei riscontri forniti da Telecom Italia, come le *performance* degli indicatori analizzati, una volta depurati i valori di calcolo dei fattori considerati, non risultino critiche e non evidenzino pertanto una mancata osservanza del principio di parità di trattamento interna-esterna.

Al tempo stesso, l'Organo di vigilanza ha auspicato che Telecom Italia confermi in futuro una sempre maggiore disponibilità a fornire informazioni più dettagliate, con riferimento in particolare a quegli indicatori che presentano risultanze almeno apparentemente critiche e non in linea con il principio di parità interna-esterna, in modo da poter illustrare in modo esaustivo le cause che determinano i valori risultanti dal calcolo dei KPI.

Ciò consentirebbe in ultima analisi all'Organo di vigilanza di svolgere un appropriato esame riguardo all'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento con riferimento agli indicatori del paniere di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, così come previsto dalla Delibera n. 718/08/CONS.

L'Organo di vigilanza proseguirà anche nel 2012 l'attività di monitoraggio sugli indicatori di *performance* di cui ai Gruppi di Impegni nn. 3 e 4.

KPI 1 - DELIVERY FONIA

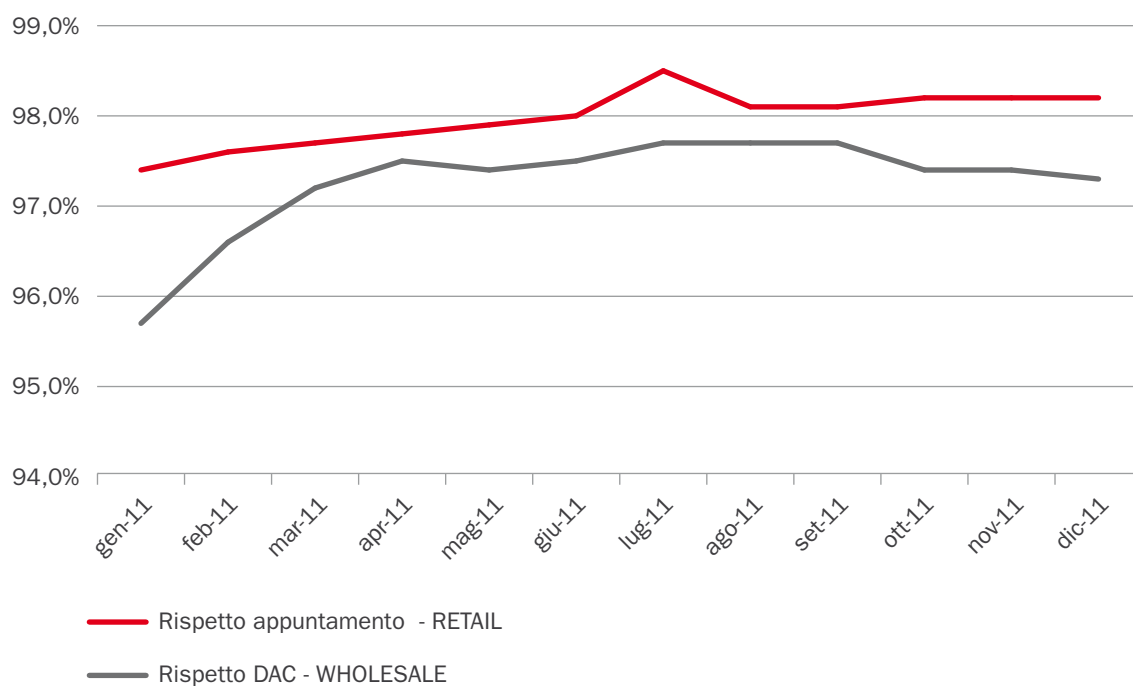
Rispetto Appuntamento retail vs Rispetto DAC wholesale

Il segmento retail ha goduto nel 2011 di prestazioni comparativamente migliori rispetto al segmento wholesale per quanto riguarda la percentuale di rispetto dell'appuntamento (98,2% il rispetto dell'appuntamento retail contro il 97,3% di wholesale); la differenza, molto contenuta, si è mantenuta al di sotto del punto percentuale nell'arco dell'anno. Entrambi i segmenti evidenziano comunque prestazioni positive, con percentuali di rispetto dell'appuntamento superiori al 97%.

Va tenuto conto peraltro delle differenze di processo che saranno progressivamente superate con l'introduzione del Nuovo Processo di Delivery: nel caso dei clienti degli OLO, Open Access riceve una c.d. "Data di Attesa Consegna" (DAC) entro la quale l'impianto deve essere attivato; nel caso dei clienti di Telecom Italia, invece, Open Access riceve una vera e propria data di appuntamento.

N.B. Nei grafici che seguono sono illustrati:

- in ROSSO i valori relativi al segmento TELECOM ITALIA RETAIL
- in GRIGIO i valori relativi al segmento WHOLESALA

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

Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari

La percentuale di impianti attivati da Open Access entro 20 giorni solari ha fatto registrare prestazioni migliori per gli OLO, con un differenziale che a fine anno si è attestato ad un valore di 1,3 punti percentuali, dopo un avvio d'anno durante il quale si erano manifestati risultati migliori per Retail.

Dopo un primo trimestre che ha evidenziato risultati medi intorno al 95% su entrambi i segmenti, i valori si sono attestati mediamente sul 97% per wholesale e intorno al 96% per retail; per quest'ultimo si è evidenziata una leggera flessione nel corso del secondo semestre.

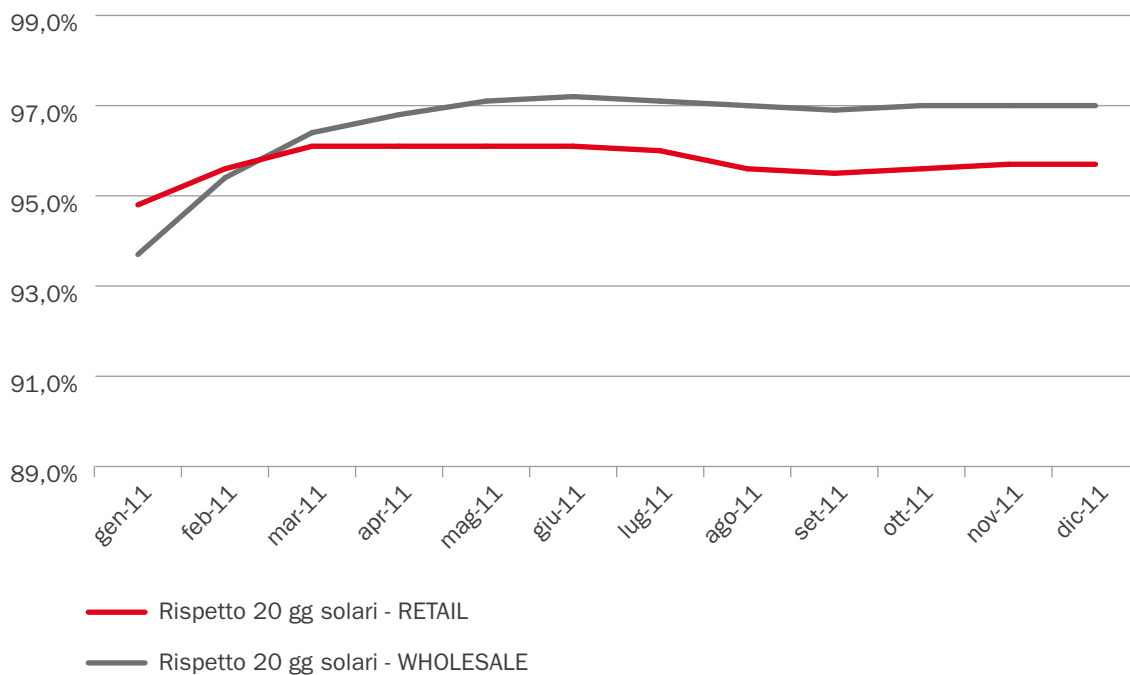


Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari - dati progressivi

Tempo medio di lavorazione del Delivery fonia (in giorni solari)

Nel 2011 i tempi medi di lavorazione (espressi in giorni solari) per retail sono stati costantemente superiori a quelli per il segmento wholesale; a dicembre il differenziale si è assestato a 1 giorno (7,5 per retail contro i 6,5 di wholesale).

Il 2011 ha visto una progressiva riduzione dei tempi medi di realizzazione degli impianti da parte di Open Access soprattutto su wholesale, che è passata dai 7,3 giorni di gennaio ai 6,5 di dicembre; anche per retail si è avuto un miglioramento sebbene meno marcato (dai 7,9 giorni di gennaio ai 7,5 di dicembre).

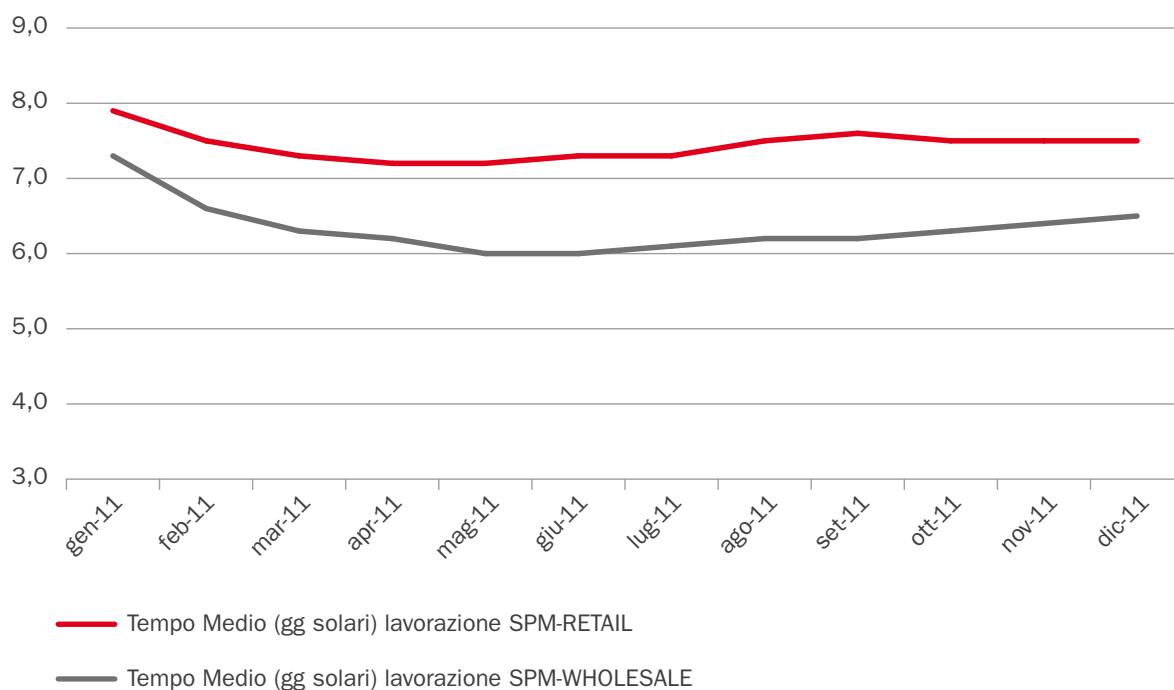


Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari

KPI 1 - DELIVERY BROADBAND

Impianti realizzati entro 10 giorni solari - senza l'intervento del tecnico

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), la percentuale di impianti realizzati entro 10 giorni solari senza l'intervento del tecnico presso l'abitazione del cliente si mantiene superiore per il segmento wholesale rispetto al segmento retail.

A fine anno, retail ha fatto registrare una percentuale del 96,2% contro il 98,1% di wholesale.

In particolare, mentre Wholesale ha mantenuto prestazioni sostanzialmente costanti nel corso dell'anno, su retail le percentuali sono cresciute progressivamente nel primo semestre, per poi decrescere nella seconda metà dell'anno.

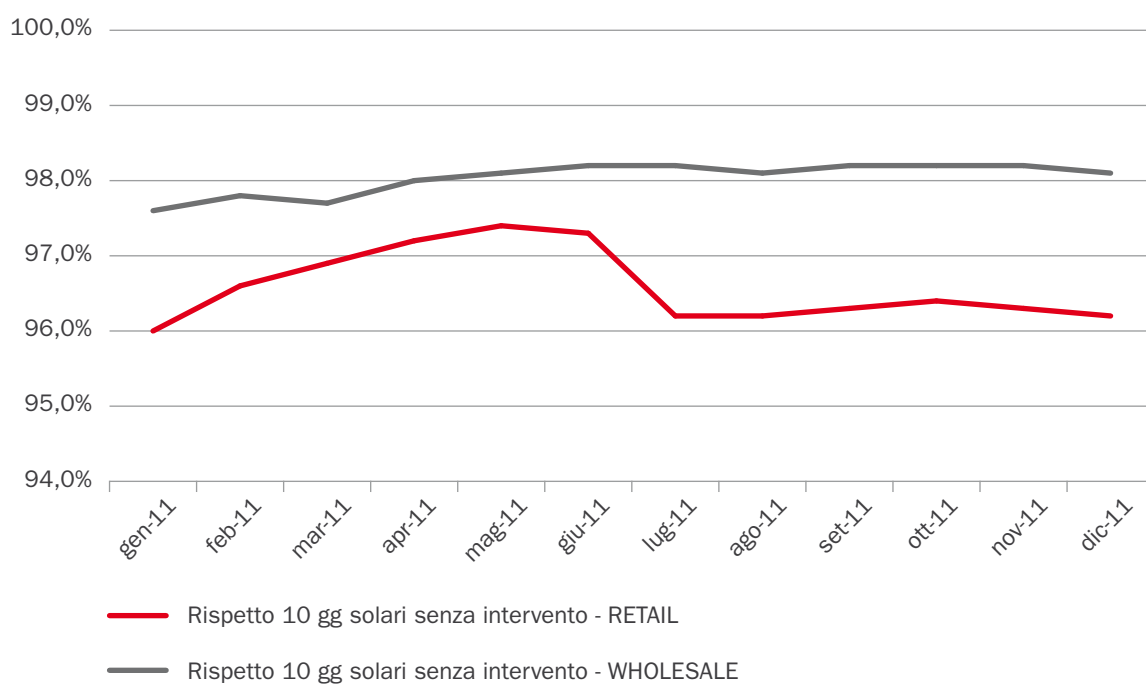


Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico

Impianti realizzati entro 20 giorni solari - con l'intervento del tecnico

Per quanto riguarda la percentuale degli impianti attivati entro 20 giorni con intervento a domicilio del tecnico, il valore OLO si è mantenuto nel 2011 costantemente al disotto del valore retail (92,9% il dato progressivo a dicembre per wholesale contro un 95,3% per i clienti di Telecom Italia Retail).

Va comunque rilevato il miglioramento sensibile che si è evidenziato nel corso dell'anno per wholesale, miglioramento che, sebbene non abbia consentito una inversione di tendenza, ha tuttavia permesso una forte riduzione del differenziale di prestazione tra i due segmenti, passando dagli 8,8 punti percentuali di gennaio ai 2,4 punti percentuali di dicembre.

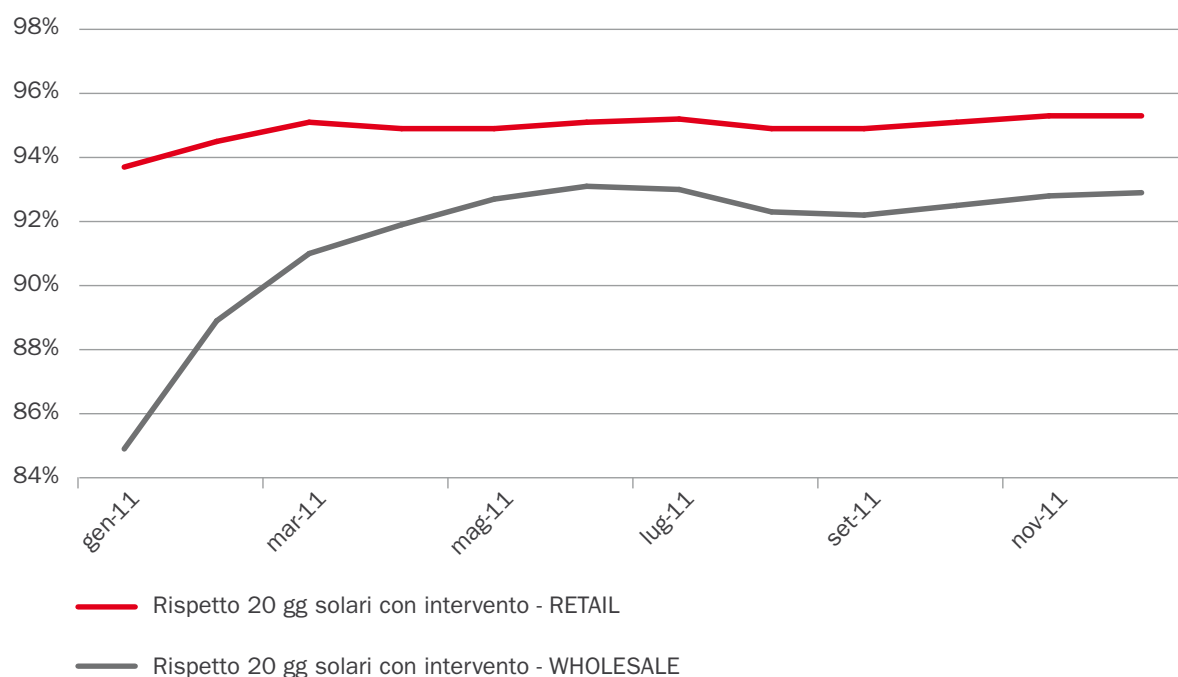


Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico

Impianti realizzati entro 30 giorni solari - con l'intervento del tecnico

Le percentuali di impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico sono state nel 2011 sostanzialmente pari su entrambi i segmenti, dopo che i primi mesi dell'anno avevano mostrato *performance* migliori per retail. Anche su questo indicatore le prestazioni per gli OLO sono migliorate decisamente nel corso del primo trimestre, passando dal 93,9% di gennaio al 97,1% di dicembre.

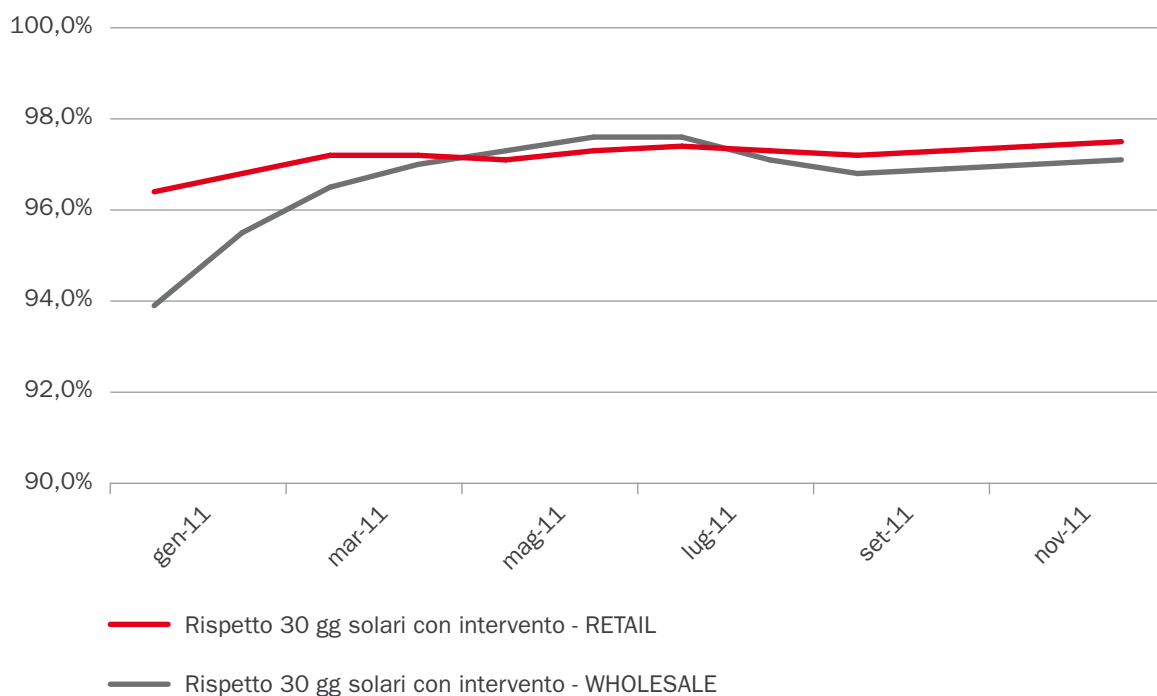


Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico

Tempo medio di lavorazione di Open Access - ADSL asimmetrico

Il dato relativo al tempo medio di lavorazione è risultato coincidente a dicembre su entrambi i segmenti considerati, e pari a 5,6 giorni solari.

Nel primo semestre dell'anno, però, le *performance* erano sensibilmente diverse: mentre le prestazioni per i clienti di Telecom Italia Retail, infatti, si sono mantenute pressoché costanti, il dato relativo agli Operatori alternativi ha evidenziato un notevole progresso, passando dai 7,6 giorni lavorativi di gennaio ai 5,6 di fine anno. Da giugno i risultati sono stati sostanzialmente coincidenti a coronamento di un trend di progressivo avvicinamento tra i due segmenti.

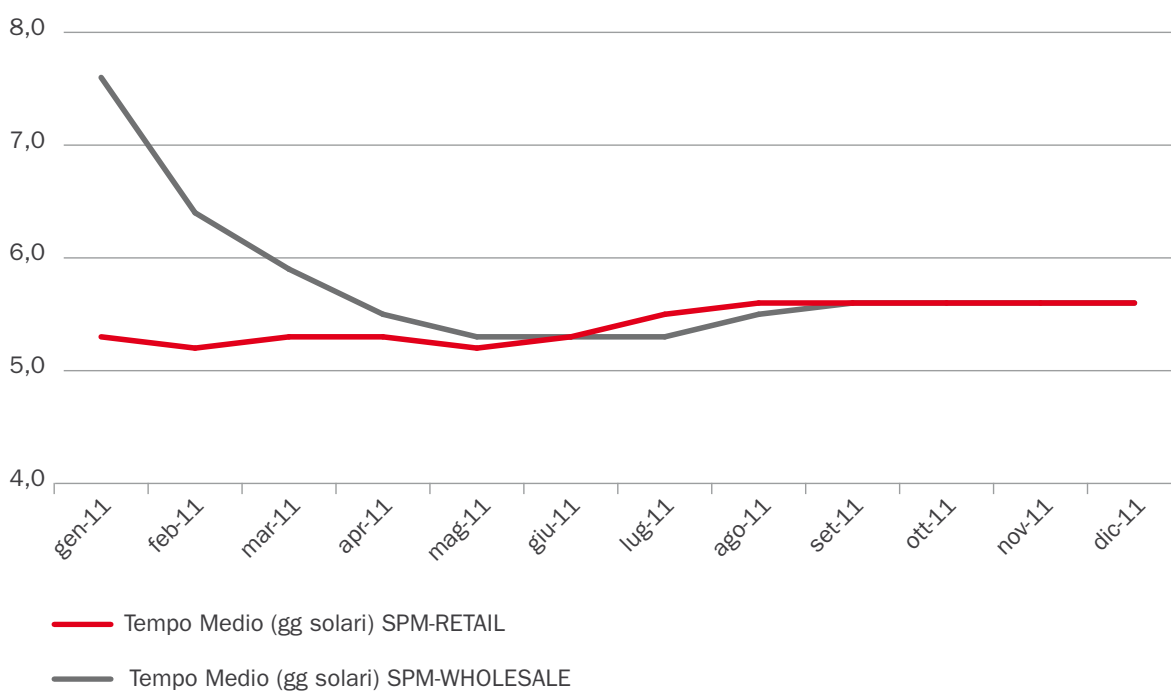


Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access

Tempo medio di lavorazione dei collegamenti simmetrici Business

È invece critico il dato relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business: il differenziale di prestazione tra i due segmenti si è mantenuto in modo costante nell'anno su valori nettamente migliori per retail. A dicembre, il tempo medio di lavorazione a favore di Telecom Italia Retail è pari a 16,5 giorni solari contro i 22,9 di wholesale (per una differenza di 6,4 giorni).

Con la Determinazione n. 16/2011 l'Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti in merito ai risultati mostrati da tale KPI, al fine di verificare le cause della disparità di valori evidenziata ed eventualmente individuare possibili interventi capaci di ripristinare valori coerenti con il rispetto del principio di parità interna-esterna (si veda al riguardo l'approfondimento contenuto nell'apposito paragrafo).

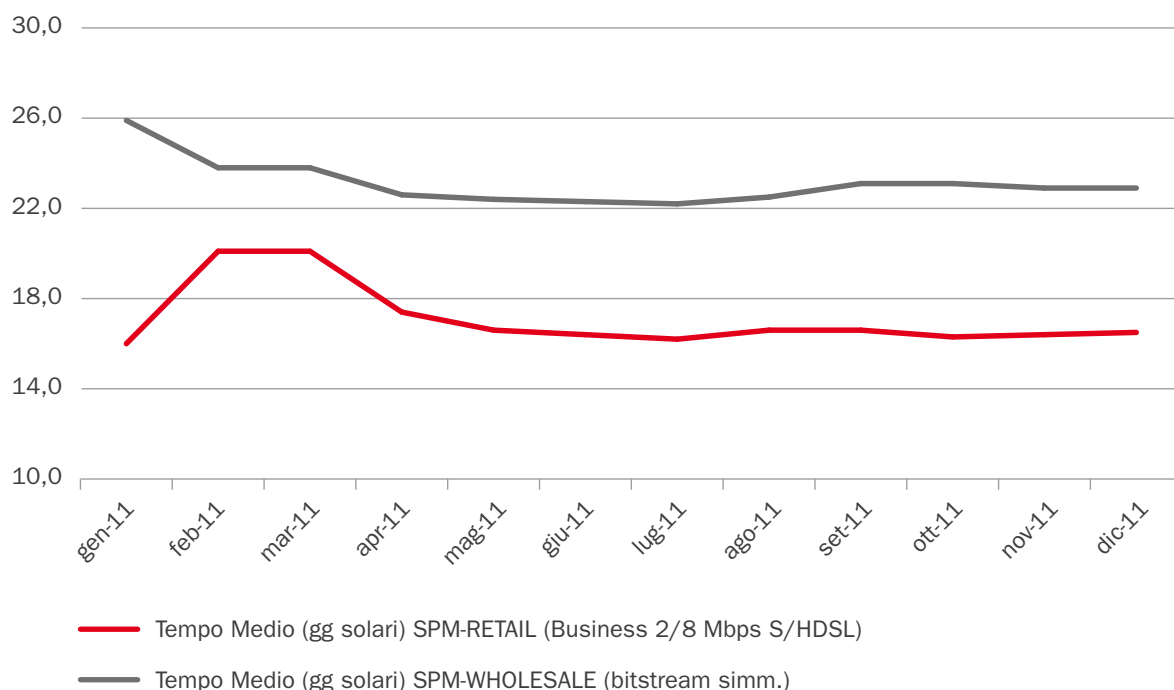


Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business

KPI 1 - NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

L'adesione parziale al Nuovo Processo di Delivery dei principali Operatori ha reso gli indicatori di monitoraggio sul nuovo processo (%OL in Coda Unica risolti, Tempi di permanenza in Coda Unica, %OL espletati a DAD) non significativi nel 2011.

I dati saranno pubblicati quando la percentuale di adesione consentirà di avere una base dati sufficientemente ampia.

KPI 2 - ASSURANCE FONIA

Al fine di rendere omogenei i dati e quindi 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).

Tempo medio di riparazione degli impianti fonia (in ore lavorative)

Gli indicatori relativi al processo di Assurance evidenziano tempi medi di riparazione per gli impianti di Telecom Italia Retail costantemente superiori rispetto a quelli per gli impianti utilizzati dai clienti degli OLO, a conferma del trend evidenziatosi già nel corso del 2010; si nota comunque un tendenziale miglioramento delle prestazioni su entrambi i segmenti.

La maggior velocità di riparazione dei guasti broadband registrata mediamente per i clienti degli OLO è da attribuirsi in massima parte alle differenze di gestione delle tipologie di clientela derivanti dai diversi Service Level Agreements cui Telecom Italia è tenuta nei confronti dei clienti OLO stessi.

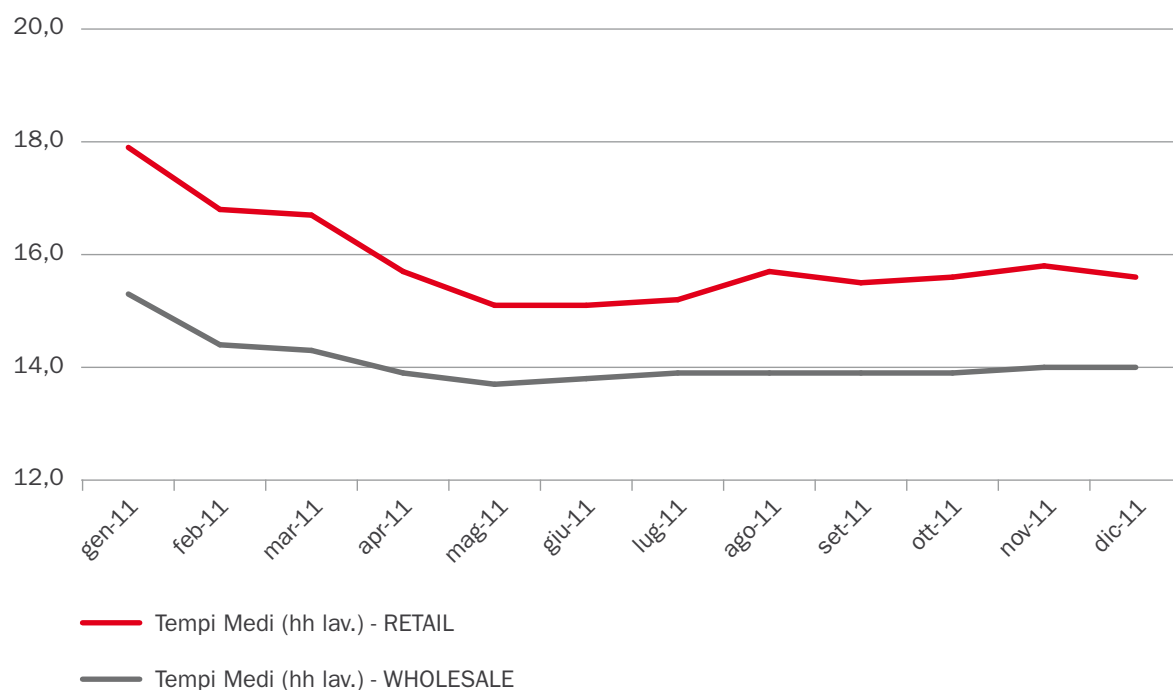


Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative

Percentuale di guasti risolti entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione

Per quanto riguarda la percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione, per cause dovute alle differenze contrattuali che regolano i rapporti commerciali della funzione National Wholesale Services da un lato con gli OLO e dall'altro con le funzioni Retail, si nota una differenza di circa 5 punti percentuali di scarto a vantaggio degli OLO sostanzialmente costante nel corso del 2011.

Anche in questo caso i dati indicano un miglioramento, seppur contenuto, delle performance nel corso dell'anno: sul retail si è passati dall'87,2% di gennaio al 90,5% di dicembre (+3,3 punti percentuali), mentre su wholesale si è passati dal 93,7% di gennaio al 95,8% di dicembre (+2,1%).

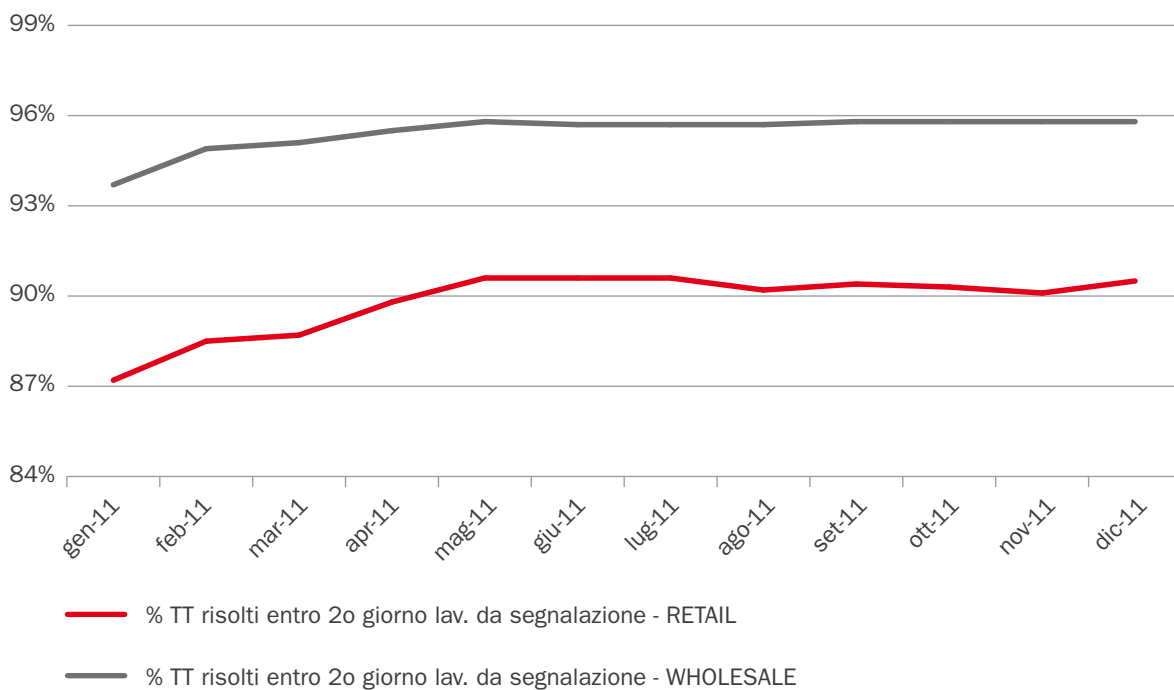


Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione

Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

Anche l'indicatore relativo alla percentuale di guasti ripetuti entro 30 giorni conferma una situazione migliore per il segmento OLO, con un differenziale che a fine anno si attesta a circa 1,5 punti percentuali.

I valori hanno mostrato una leggera ma costante diminuzione nel periodo di osservazione per entrambe le tipologie di clientela.

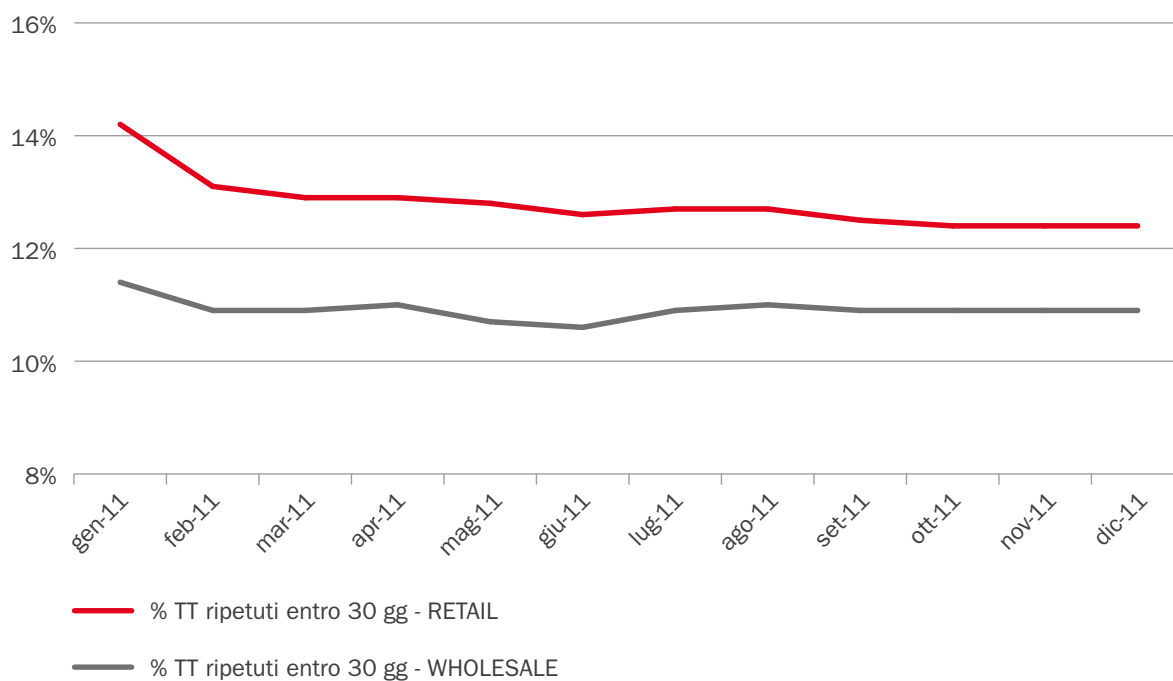


Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei circuiti reclamanti

Il nuovo indicatore relativo alla percentuale di circuiti reclamanti mostra un valore nettamente maggiore sul segmento retail (valore progressivo 2011 pari al 18,2% contro il 10,7% degli OLO).

In entrambi i casi si registrano valori in leggero miglioramento nel corso dell'anno.

Tale indicatore è calcolato come rapporto tra il totale dei TT chiusi nel mese rapportato al totale delle linee attive esistenti, inclusi i guasti gestiti e chiusi dai back office di Open Access.

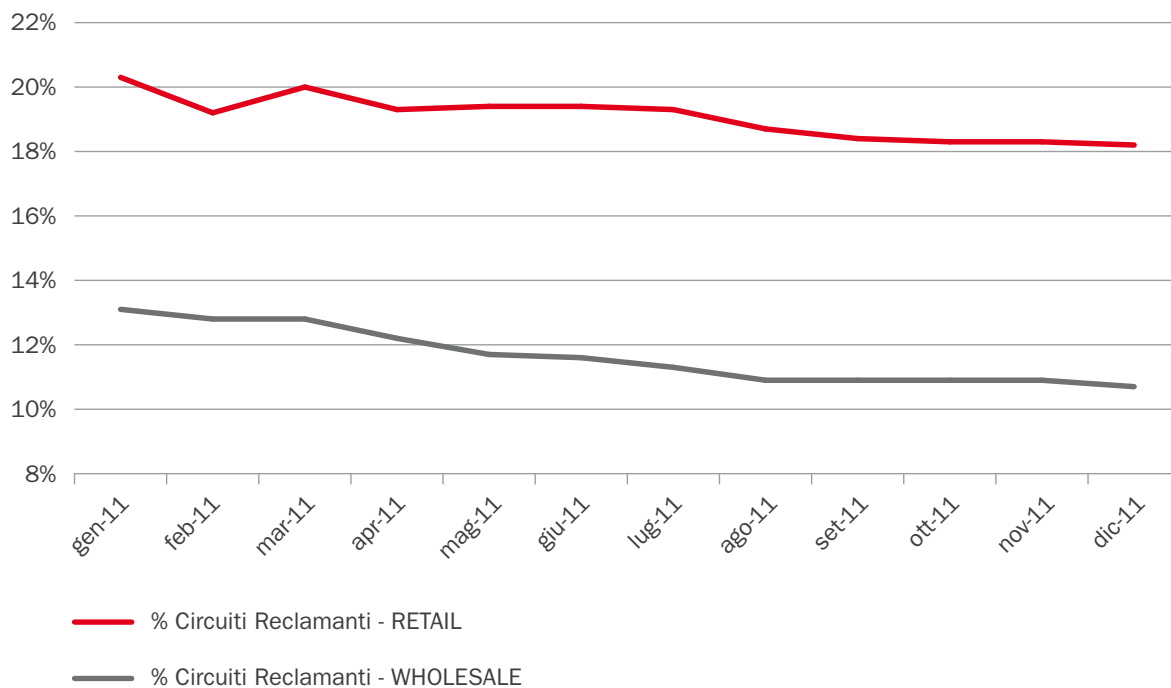


Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti

KPI 2 - ASSURANCE BROADBAND

Tempi medi di riparazione broadband ADSL (in ore lavorative)

I tempi medi di riparazione broadband ADSL sono caratterizzati da una più rapida velocità di gestione dei guasti che interessano i clienti degli OLO rispetto alle corrispondenti tipologie di guasti che interessano i clienti di Telecom Italia, sebbene il differenziale sia progressivamente diminuito nel corso dell'anno fin quasi ad annullarsi nell'ultimo trimestre (0,2 punti percentuali di scarto a dicembre).

La maggior velocità di riparazione dei guasti broadband registrata mediamente per i clienti degli OLO è da attribuirsi in massima parte alle differenze di gestione delle tipologie di clientela derivanti dai diversi *Service Level Agreements* cui Telecom Italia è tenuta nei confronti dei clienti OLO stessi.

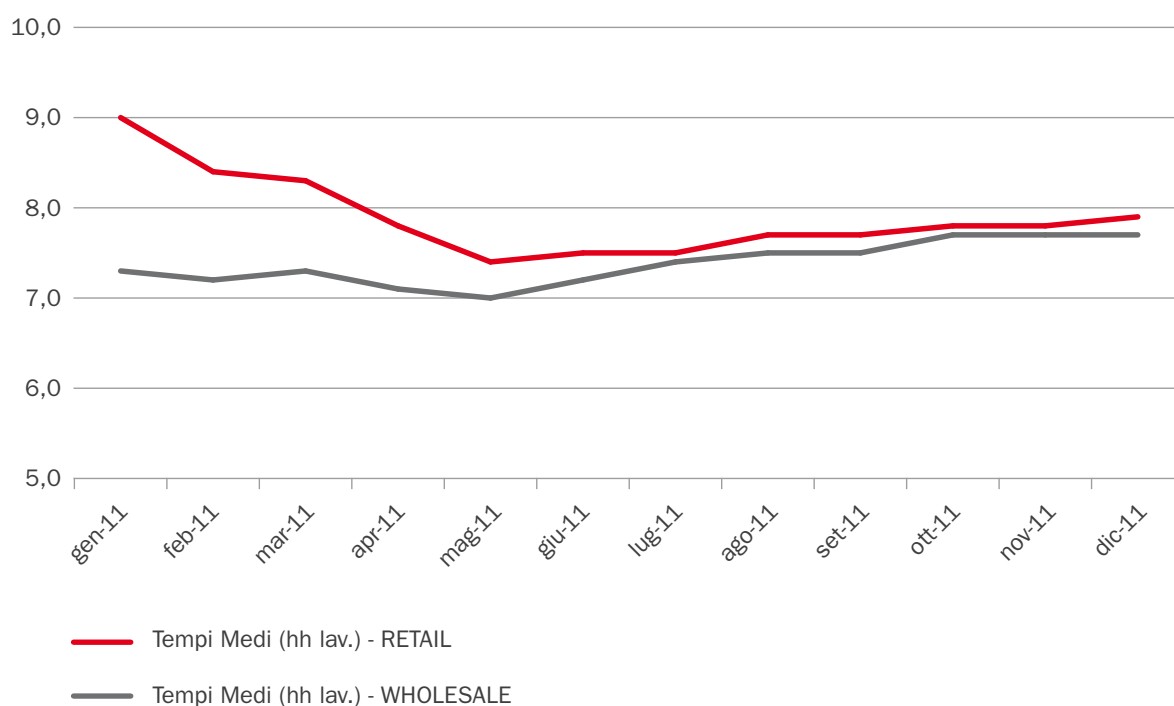


Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore

Percentuale dei guasti ADSL riparati entro due giorni lavorativi

Anche per quanto riguarda la percentuale di guasti riparati entro il secondo giorno lavorativo si conferma l'andamento del 2010 caratterizzato da un trattamento migliore riservato al segmento OLO.

In particolare, il differenziale è stato pari mediamente a 2,5 punti percentuali nel periodo gennaio-luglio, ed è leggermente aumentato (2,8 punti percentuali come valore medio) nel periodo agosto-dicembre.

Il 2011 si è chiuso con una percentuale pari al 94,7% per retail e del 97,6% per wholesale.

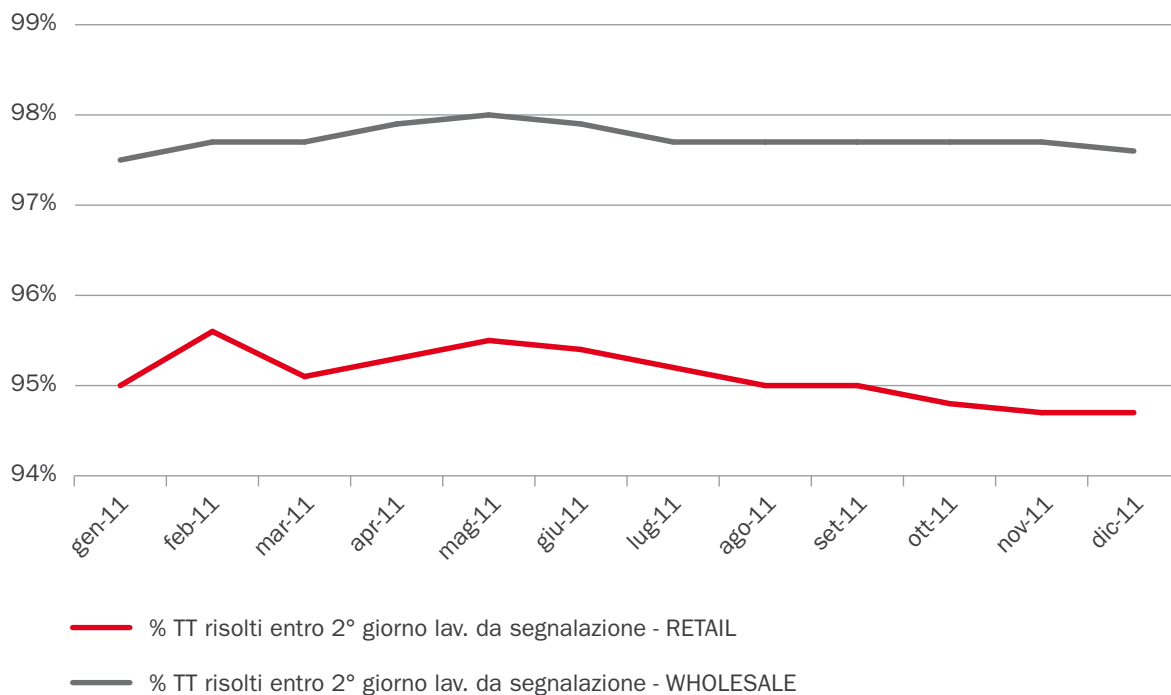


Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo

Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

Nel caso dell'indicatore relativo alla percentuale di guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni, i valori si mantengono stabilmente migliori per il segmento retail, con un differenziale a dicembre pari a 3,8 punti percentuali (20,9% wholesale vs 17,1% retail).

Tale indicatore, al pari del KPI relativo al tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business, è stato oggetto di analisi da parte dell'Organo di vigilanza, che con la Determinazione n. 16/2011 ha richiesto a Telecom Italia approfondimenti circa le cause sottostanti tali disparità di performance (si veda al riguardo l'approfondimento contenuto nell'apposito paragrafo).

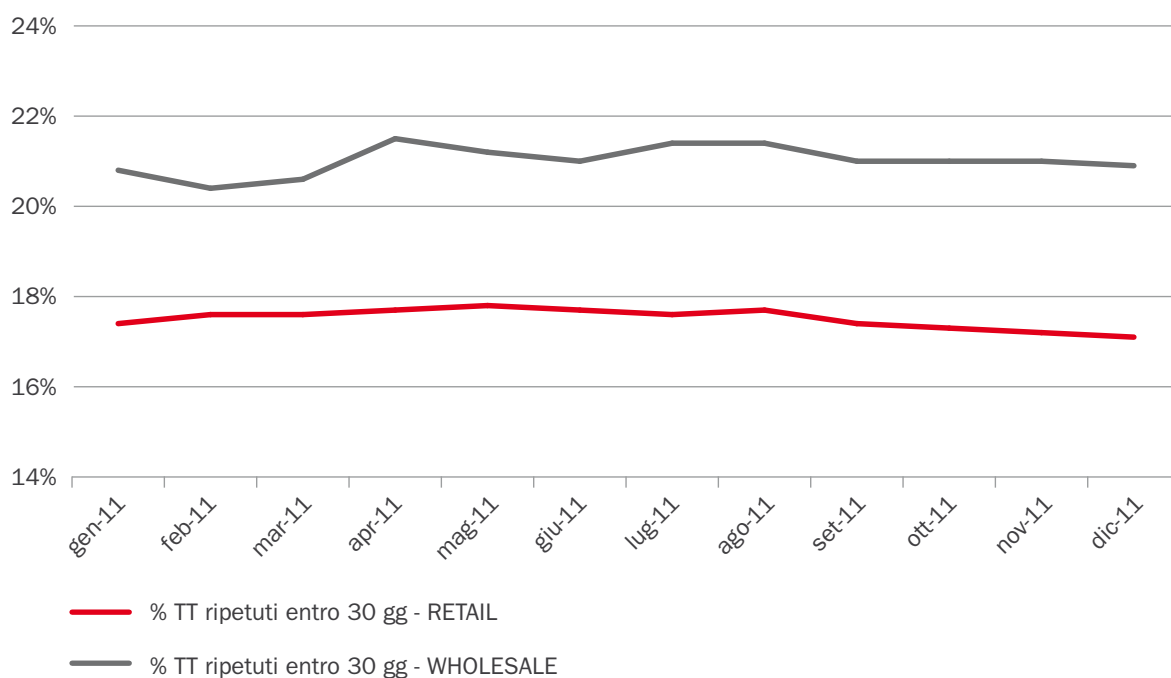


Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei guasti ADSL aperti entro 14 giorni da attivazione

La percentuale di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione del servizio evidenzia valori nettamente più elevati per i clienti OLO.

Il differenziale di performance si attesta a dicembre a 12,9 punti percentuali (2,8% per retail, 15,7% per wholesale).

Tale indicatore è definito come rapporto tra il numero di Trouble Ticket aperti entro 14 giorni dall'attivazione ed il numero di Trouble Ticket complessivi nel periodo di riferimento.

Poiché in ambito retail il numero dei Trouble Ticket totali risulta oltre 10 volte superiore rispetto al numero dei Trouble Ticket complessivi del segmento OLO, il rapporto percentuale risulterà necessariamente più elevato per gli OLO, falsando il confronto. Sarebbe pertanto maggiormente opportuno un indicatore che al denominatore prendesse in considerazione il numero delle attivazioni del periodo distinte per segmento.

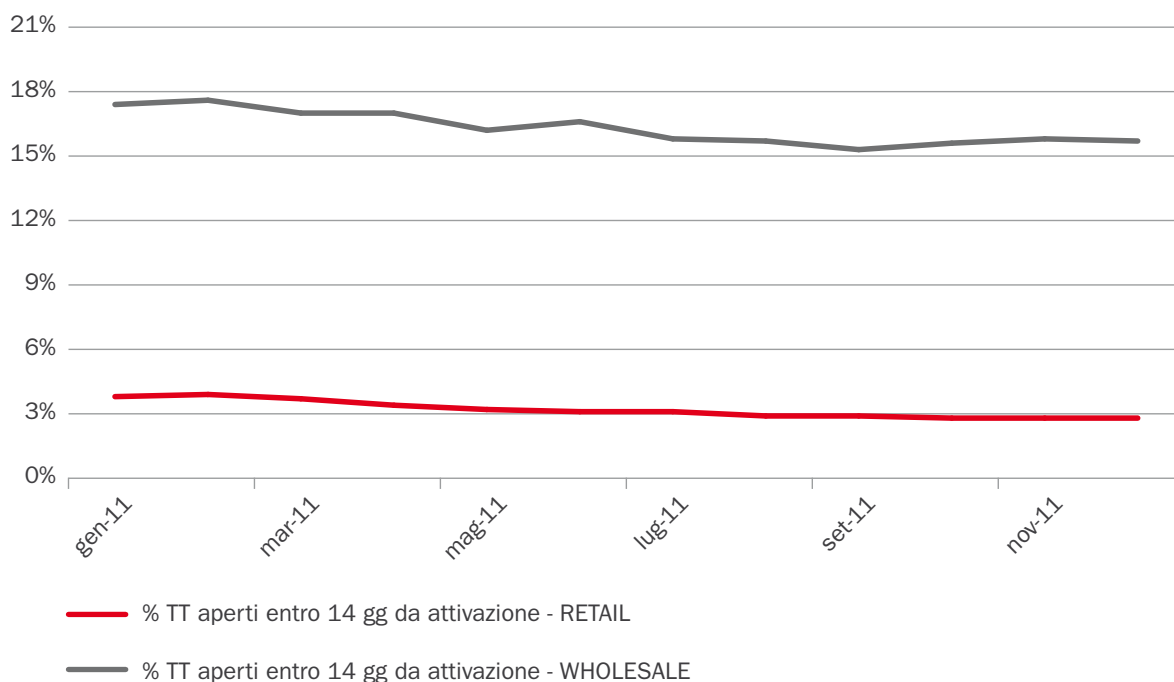


Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico (in ore lavorative)

Il divario di prestazioni tra i due segmenti considerati con riferimento all'indicatore dei tempi medi di riparazione del broadband S/HDSL e bitstream simmetrico si è progressivamente accentuato a vantaggio di wholesale. Infatti, detto che le prestazioni per gli OLO sono state costantemente migliori per ciascun mese del 2011, i tempi medi, che nel mese di gennaio convergevano su valori quasi coincidenti per il segmento retail (4,1 ore lavorative) ed il segmento OLO (4,0 ore lavorative), hanno mostrato successivamente una progressiva divaricazione delle performance a vantaggio degli OLO; il differenziale si è sostanzialmente assestato nel corso degli ultimi mesi ad un valore di 1,5 punti percentuali.

Si noti come i valori mostrino un aumento dei tempi medi nel corso dell'anno su entrambi i segmenti considerati.

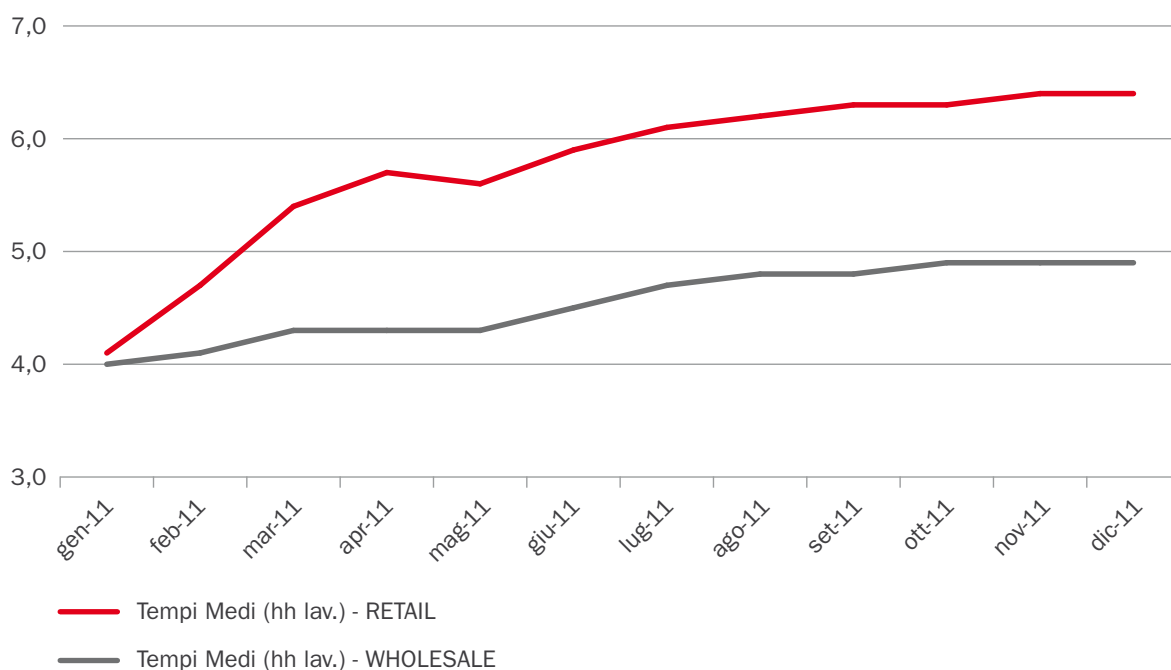


Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL / bitstream simmetrico in ore lavorative

Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico riparati entro il secondo giorno lavorativo dalla segnalazione

I valori percentuali di guasti broadband per collegamenti bitstream simmetrici S/HDSL riparati entro il secondo giorno lavorativo si mantengono su valori molto elevati, sebbene il trend osservi una leggera ma progressiva flessione soprattutto per i clienti di Telecom Italia Retail.

Le performance migliori sono sul segmento wholesale, che mostra percentuali di riparazione molto elevate (99,0% a dicembre contro un 96,0% per retail).

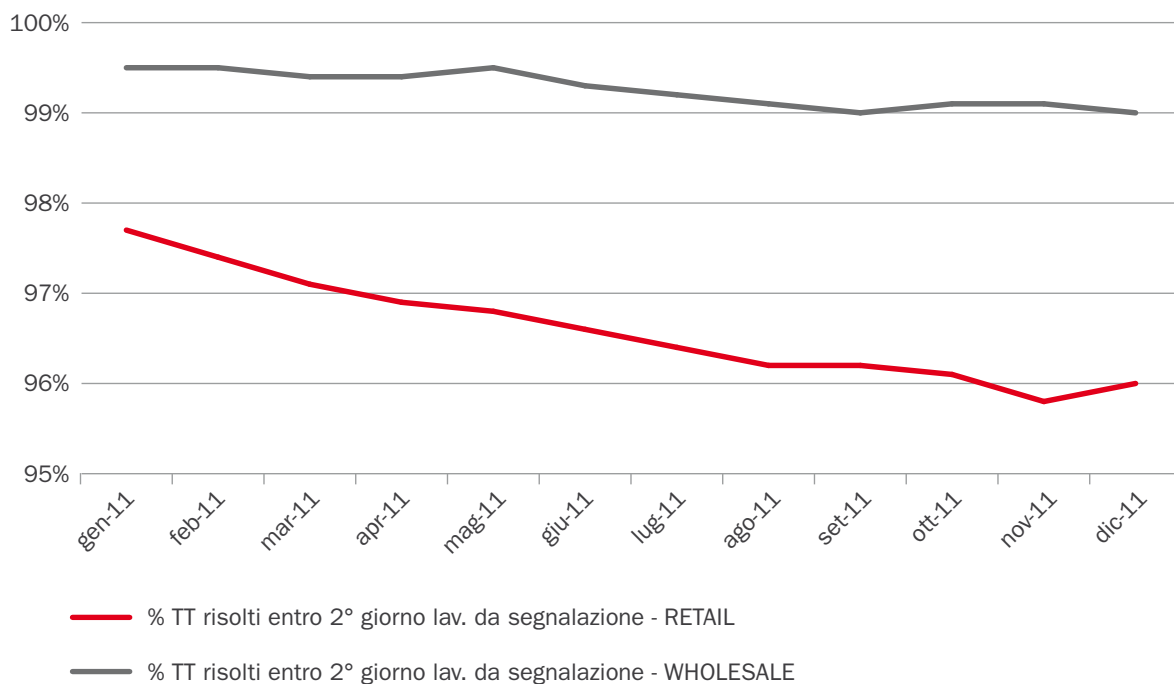


Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo

Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni

Nel caso della percentuale di guasti su S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni, per quanto riguarda il segmento retail solo a partire da marzo i valori assoluti hanno raggiunto un livello di significatività sufficiente - pur mantenendosi su valori ridotti: il confronto risulta pertanto poco indicativo. Per quanto riguarda la clientela OLO, la percentuale a fine 2011 è del 23,8% contro il 22,3% del segmento retail.

Si sottolinea peraltro come l'esame di tale indicatore evidenzia un differenziale di prestazioni a vantaggio di retail in progressivo aumento: infatti, dai valori sostanzialmente coincidenti fatti registrare a marzo 2011, si è arrivati a dicembre ad un differenziale di 1,5 punti percentuali a vantaggio di retail.

Va ricordato comunque che i volumi sono particolarmente ridotti e pertanto non molto significativi, e che in particolare i valori del segmento retail sono disponibili solo a partire dal mese di marzo.

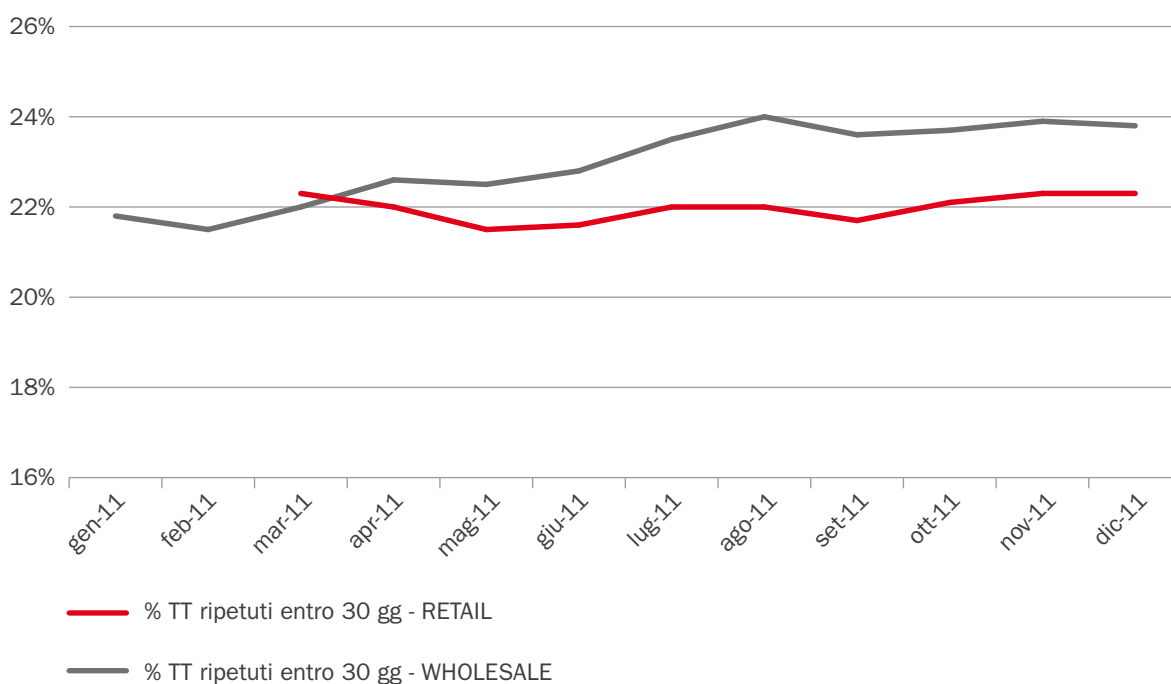


Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni

Percentuale dei guasti SHDSL / bitstream simmetrico aperti entro 14 giorni da attivazione

Il dato relativo alla percentuale di guasti aperti entro 14 giorni da attivazione sulla componente retail non viene riportato in quanto i valori assoluti non sono significativi: non è pertanto possibile effettuare un confronto. Per quanto riguarda la clientela OLO, la percentuale a fine 2011 è del 3,5%.

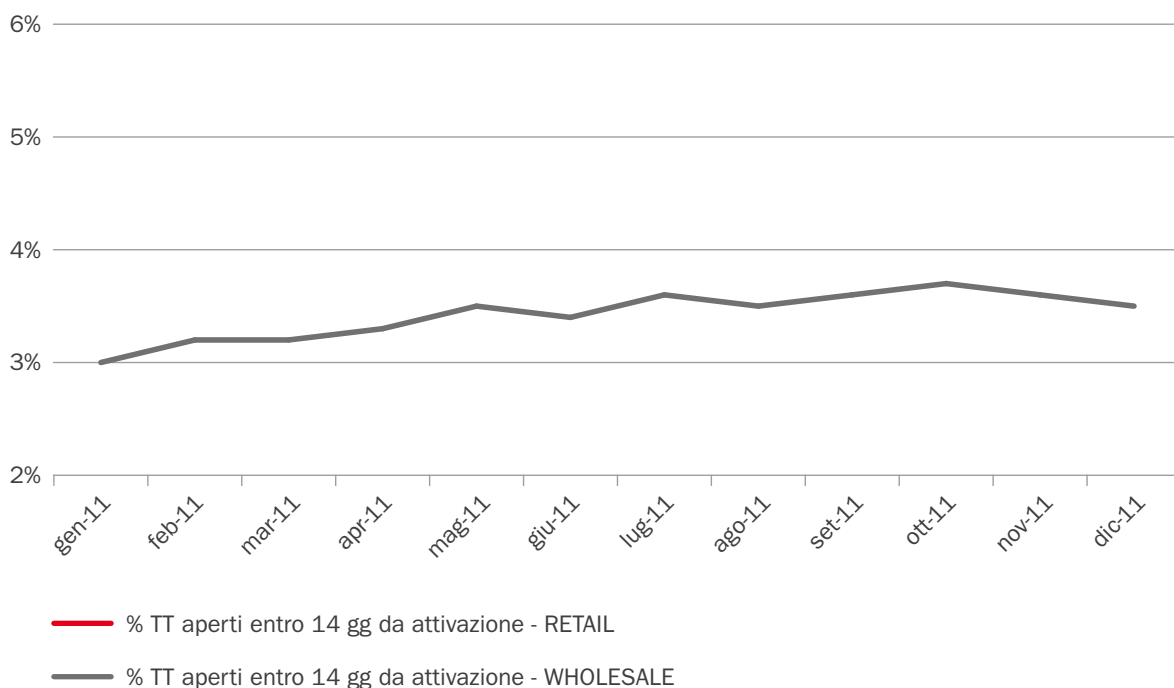


Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione

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

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

Fonia

Le percentuali di disponibilità dei sistemi si mantengono nel corso del 2011 su livelli molto elevati su tutti i sistemi considerati; le prestazioni migliori vengono fatte registrare sui servizi di fonia OLO Shared Access (99,99%), e più in generale, dai sistemi che rendono disponibili i servizi al segmento OLO.

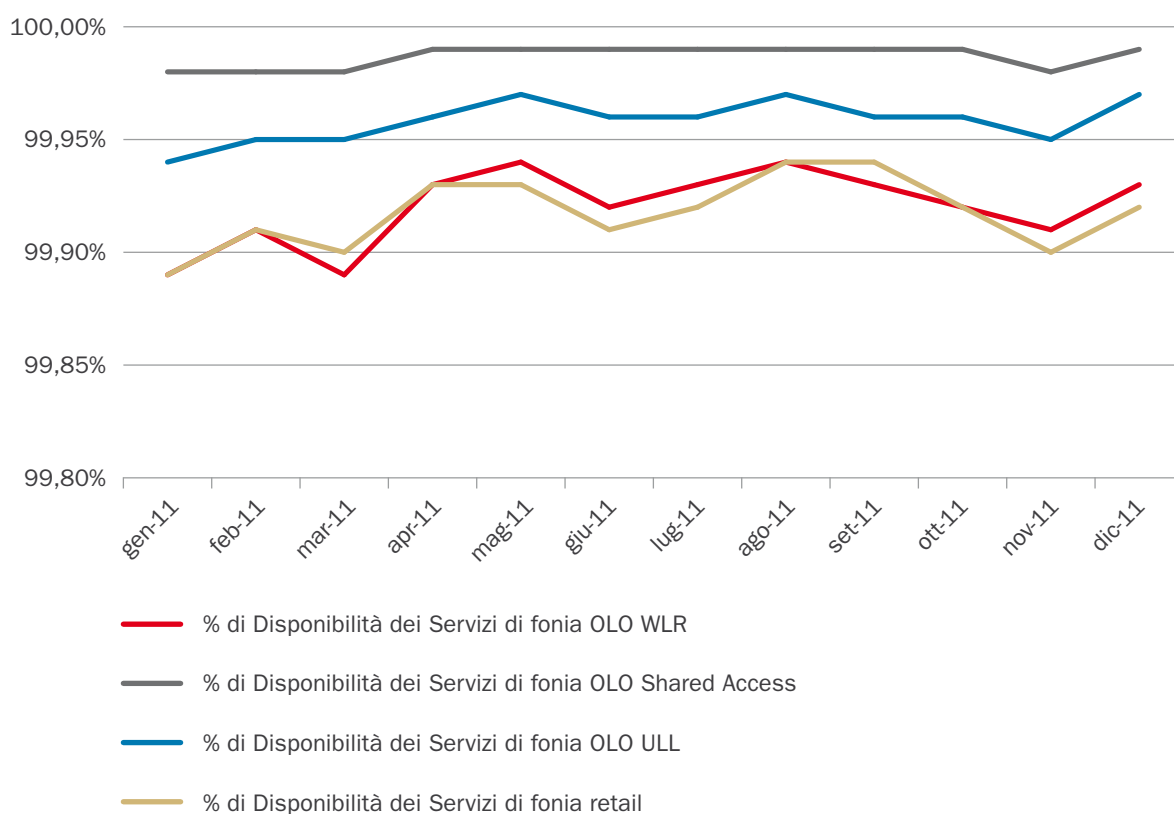


Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia

ADSL - bitstream asimmetrico

Le prestazioni per il bitstream asimmetrico sono state costantemente superiori a quelle per ADSL Alice. Quest'ultima tuttavia ha visto migliorare costantemente nell'anno le *performance*, chiudendo a dicembre col valore di 99,91%, contro il 99,97% per il servizio fornito agli OLO.

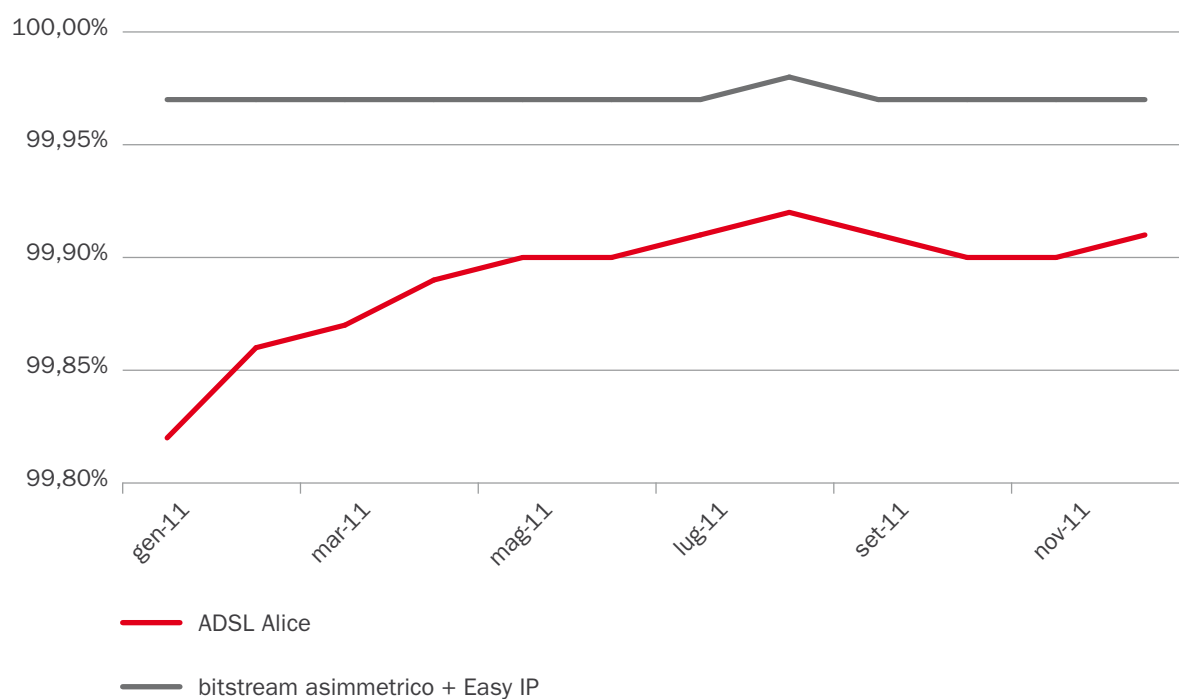


Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL

Business S/HDSL - bitstream simmetrico

Sostanzialmente coincidenti sono risultate le disponibilità dei servizi bitstream simmetrici; il 2011 si è chiuso con un valore del 99,97% sul Nx2 Mbps S/HDSL contro un 99,98% per il Business bitstream simmetrico wholesale.

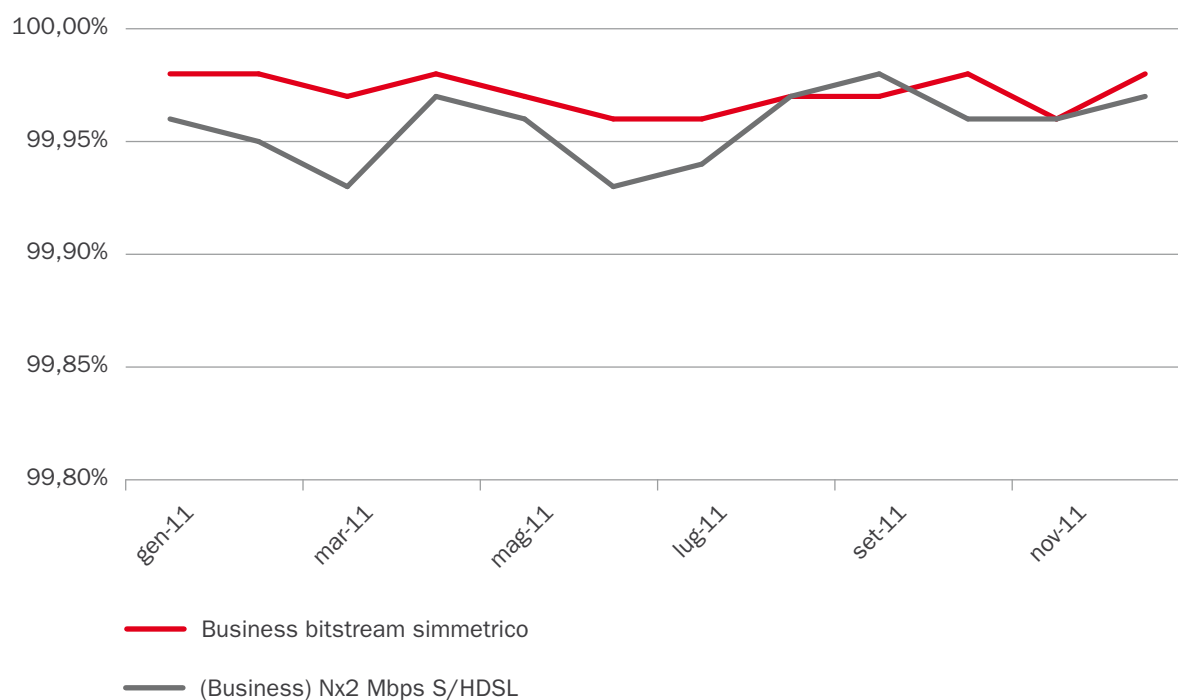


Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici

KPI 4 - DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI WHOLESAL

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).

La percentuale di Indisponibilità è il complemento a 100 della percentuale di Disponibilità.

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.

NOTA:

Nel mese di luglio i dati non erano risultati disponibili dai sistemi per problemi tecnici: pertanto nei seguenti grafici i valori di detto mese compaiono convenzionalmente pari a zero.

Sistemi di Delivery

Le percentuali di indisponibilità dei sistemi per la gestione delle attività di Delivery si sono mantenute su livelli estremamente bassi lungo tutto l'arco dei dodici mesi.

In particolare, sulla fonia praticamente pari allo zero risultano i valori relativi a CPS e Shared Access. Leggermente più elevati sono risultati i valori dell'ULL LA e dell'ULL LNA e, per quanto riguarda il bitstream asimmetrico, sul broadband.

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.

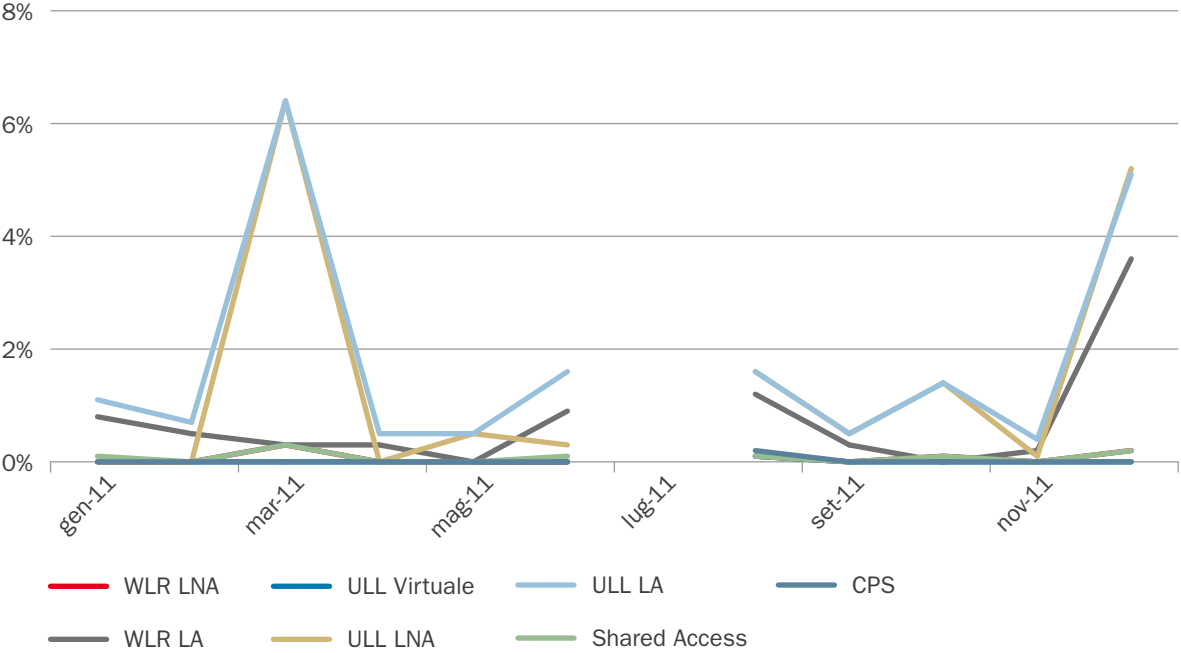


Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi fonia

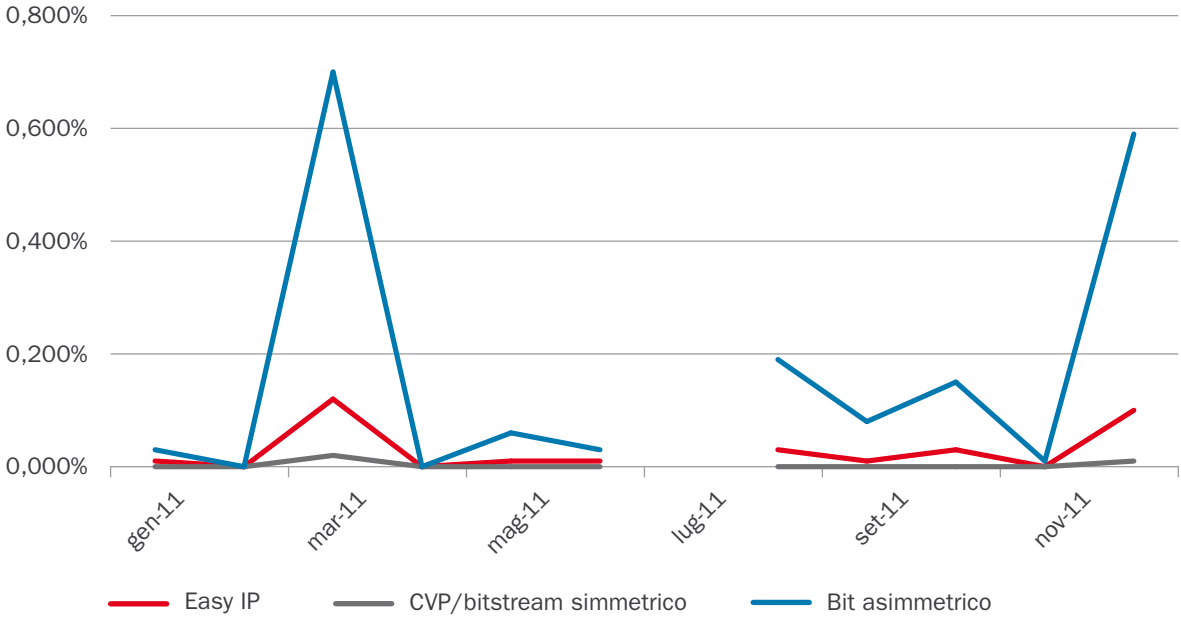


Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi broadband

Sistemi di Assurance

Anche il dato relativo alla indisponibilità dei sistemi informativi per l'Assurance mostrano percentuali di indisponibilità estremamente basse, fatta eccezione per qualche picco isolato a gennaio e a marzo.

Particolarmente notevole è il dato di dicembre, che segna una percentuale di indisponibilità dello 0,0% su praticamente tutti i sistemi.

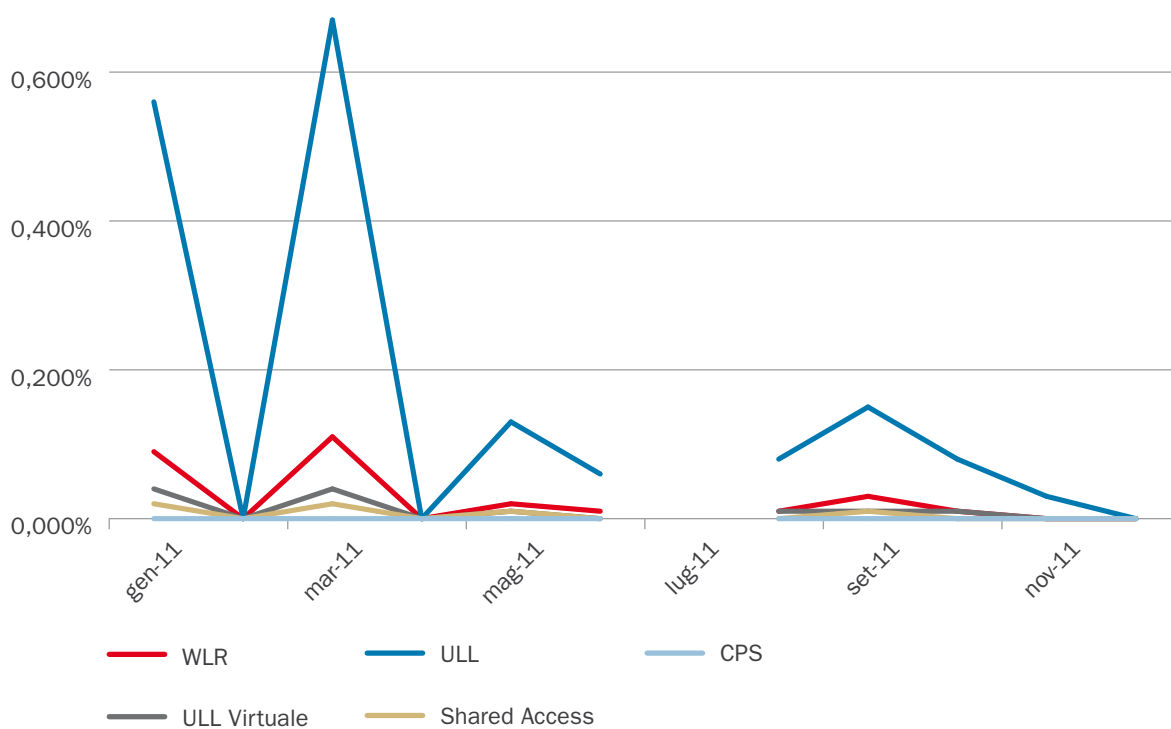


Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi fonia

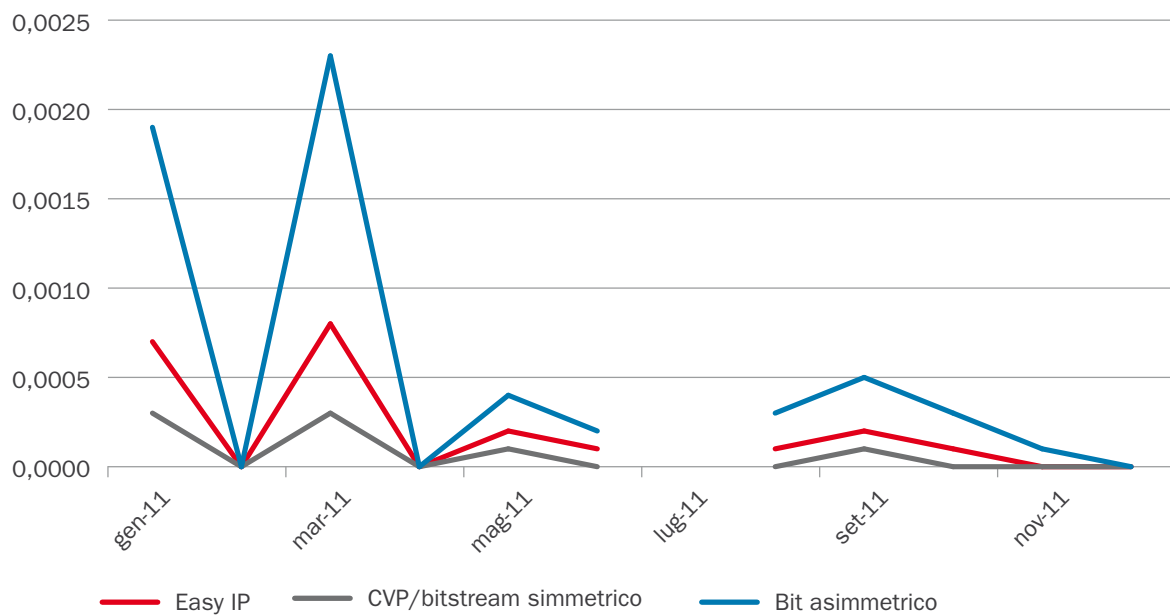


Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi broadband

Le applicazioni per la gestione delle interfacce di Delivery

Estremamente positivi i dati nell'arco di tutto l'anno, ad eccezione di un leggero peggioramento a novembre sul portale Wholesale.

A dicembre tutti i sistemi hanno garantito una affidabilità pari al 100%, con un valore inferiore per il portale Wholesale (99,85%).

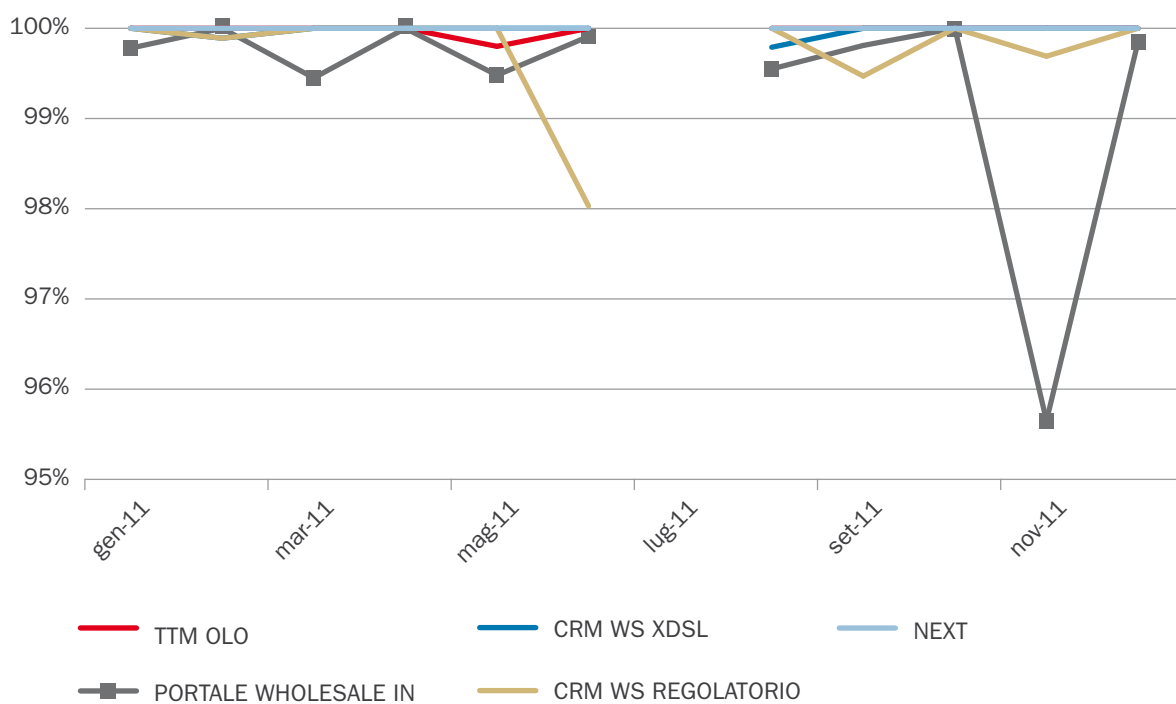


Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery

ALLEGATO TECNICO VI

I servizi bitstream e la saturazione della rete trasmissiva locale

VI.1. Servizi bitstream simmetrici

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 il servizio bitstream simmetrico era stato stabilito che nel 2011 sarebbero stati realizzati solo interventi di desaturazione mirati in quelle centrali dove si sarebbe registrato un maggior interesse commerciale retail o wholesale. Questa scelta di indirizzo ha fatto sì che non sia stato possibile definire un piano di azione a fine 2010, ma gli interventi sono stati definiti nel corso del 2011, al manifestarsi della domanda commerciale. Nella tabella seguente è riportato il confronto tra i dati registrati a consuntivo nel 2010, i dati previsti a fine 2011 nel Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa d'Accesso - Piano Annuale 2011 - ed. Dicembre 2010 e i dati rilevati a consuntivo alla fine del 2011.

	CONSUNTIVO AL 31/12/2012			PREVISIONE AL 31/12/2011			CONSUNTIVO AL 31/12/2011		
	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	9.101	1.660	3,2%	9.101	1.530	2,9%	9.123	1.545	2,6%

Tabella 1 - Centrali sature per servizi bitstream simmetrici: confronto dati 2010 -2011

Nella figura 1 è riportata la ripartizione per area territoriale delle 467 centrali desaturate nel 2011, mentre in figura 2 è rappresentato il numero delle centrali desaturate dall'inizio dell'anno alla fine di ogni trimestre. L'andamento nel corso dell'anno della percentuale di centrali sature e della percentuale della clientela attestata a centrali sature è evidenziato nella figura 3.

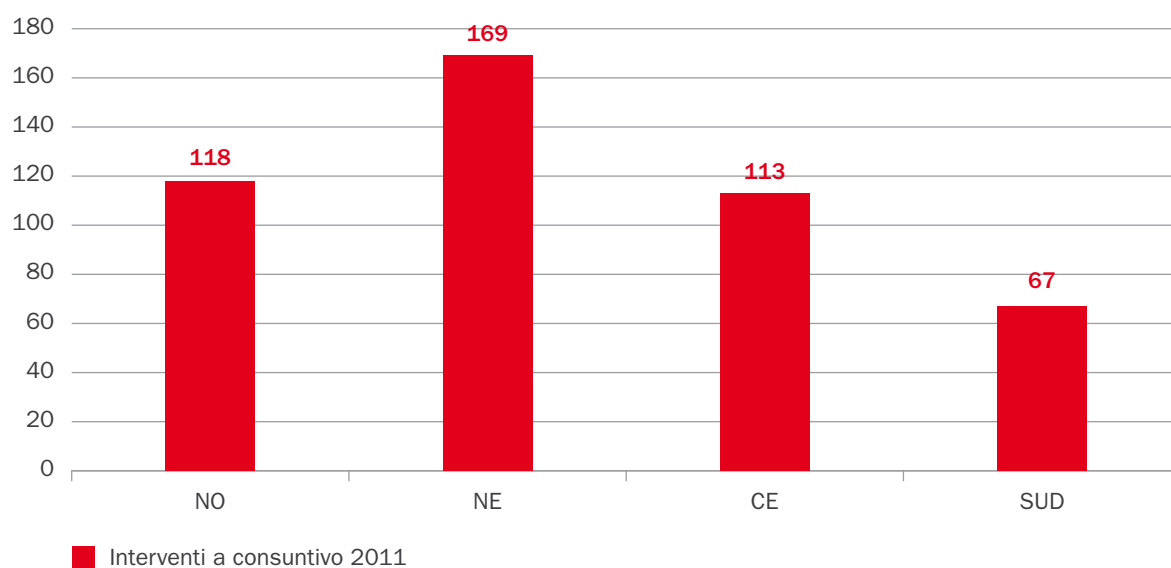


Figura 1 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici attuati nel 2011

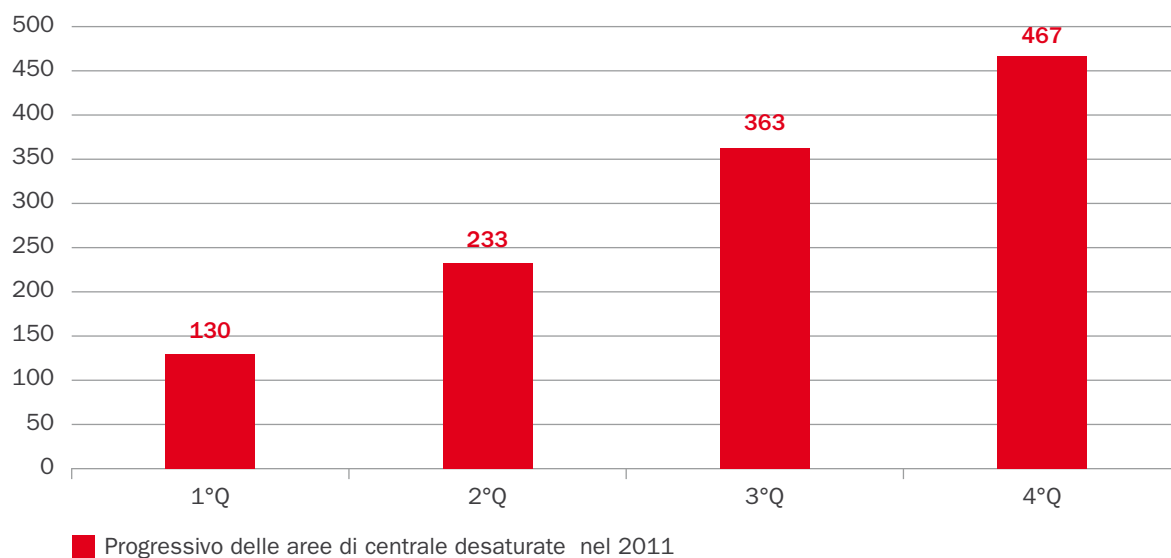


Figura 2 - Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici

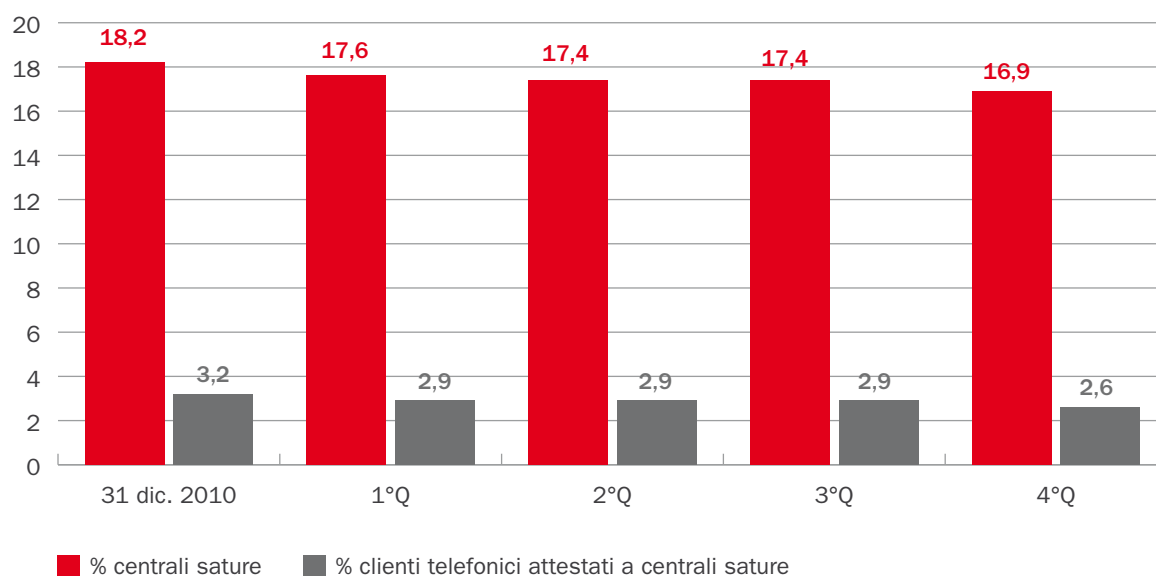


Figura 3 - Servizi bitstream simmetrici: percentuali centrali saturate e clienti telefonici attestati a centrali saturate

Il confronto dei dati e dei grafici evidenzia che la percentuale delle centrali saturate per servizi bitstream simmetrici è passata dal 18,2% del 2010 al 16,9% della fine del 2011, mentre la percentuale della clientela attestata a centrali saturate è scesa dal 3,2% del 31 dicembre 2010 al 2,6% del 31 dicembre 2011. L'esigua percentuale di clientela attestata a centrali saturate a fronte della significativa percentuale del numero di centrali saturate, denota come le aree chiuse alla commercializzazione dei servizi bitstream simmetrici siano in prevalenza caratterizzate da bassa densità di utenza e, probabilmente, anche da più scarsa presenza di clientela affari che costituisce il segmento più interessato a questa tipologia di servizi.

VI.2. Servizi bitstream asimmetrici

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 155Mbit/s, l'affiancamento del nuovo DSLAM diventa l'unica soluzione attuabile. Dal momento che è divenuta ormai effettiva la fine della produzione dei DSLAM ATM, l'affiancamento può essere realizzato solo 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, aveva costretto Telecom Italia ad intervenire drasticamente disponendo nei primi mesi del 2010 la chiusura di circa 500 centrali alla commercializzazione al fine di garantire

ai clienti già attivi un livello idoneo di qualità del servizio. Tale intervento aveva provocato la reazione di alcuni OLO che, con la Segnalazione S01/10 del 1° aprile 2010, avevano richiesto l'intervento dell'Organo di vigilanza che, al riguardo, aveva avviato un apposito procedimento. A chiusura di detto procedimento, Telecom Italia si era assunta l'onere di attuare una serie di provvedimenti, tra i quali l'adozione di un piano di desaturazione delle centrali molto impegnativo che è proseguito anche nel corso del 2011. Infatti, in accordo con la necessità di fornire indicazioni trasparenti al mercato pubblicando i Piani Tecnici di Qualità come previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, e seguendo le indicazioni dell'Organo di vigilanza, anche per il 2011 Telecom Italia ha varato un piano di interventi per la desaturazione delle centrali in tecnologia ATM destinate alla fornitura di servizi bitstream asimmetrici a 7 Mbit/s. Detto piano, pubblicato a dicembre del 2010, prevedeva un totale di 1.882 interventi di ampliamento dei DSLAM distribuiti sulle quattro aree territoriali secondo il seguente schema:

AREA TERRITORIALE	NUMERO INTERVENTI	RIPARTIZIONE PERCENTUALE
Nord Ovest	627	33%
Nord Est	461	25%
Centro	397	21%
Sud	397	21%

Tabella 2 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream asimmetrici secondo il piano 2011.

Gli interventi programmati si ponevano l'obiettivo di mantenere il numero delle centrali ATM 7 Mbit/s sature previste a fine anno al di sotto delle 100 unità, con una percentuale di clienti attestati a centrali sature non superiore al 1%.

Per quanto riguarda le centrali servite da miniDSLAM, non era stato definito un piano di desaturazione: vista l'onerosità degli interventi e l'esiguo numero dei potenziali clienti interessati, eventuali sviluppi sarebbero stati effettuati solo attraverso specifici accordi con le amministrazioni locali.

Telecom Italia, facendo seguito a quanto raccomandato dall'Organo di vigilanza, ha realizzato lo scorso anno un sistema di segnalazione di preallarme per evidenziare al mercato le centrali per le quali sussista un rischio di chiusura alla commercializzazione a causa della saturazione delle risorse ADSL. La segnalazione di preallerta, denominata "semaforo giallo", indica l'elenco delle centrali potenzialmente sature, in assenza di interventi di ampliamento, entro un periodo stimato di circa tre mesi. La previsione della possibile saturazione è calcolata sulla base dell'andamento del tasso di occupazione delle risorse. 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. Nei paragrafi che seguono sono illustrati i risultati delle attività di monitoraggio condotte dall'Ufficio di vigilanza nel corso del 2011.

VI.2.1 Analisi dei dati: centrali ADSL servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s

Il grafico di figura 4 considera le centrali dotate di DSLAM ATM per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s e riporta l'andamento nel tempo del numero delle centrali saturate e del numero di centrali in semaforo giallo nel corso del 2011.

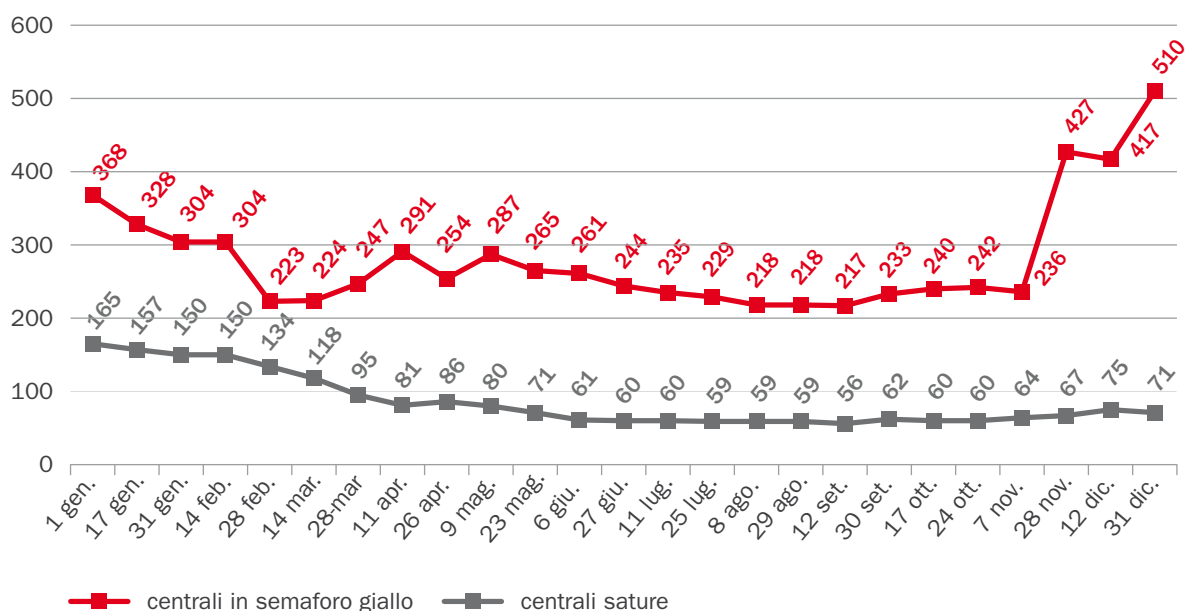


Figura 4 - Andamento nel tempo delle centrali saturate e delle centrali in semaforo giallo (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s)

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

Nel 2011 è proseguito il calo del numero delle centrali saturate servite da DSLAM 7 Mbit/s, con una tendenza continua che ha portato la giacenza a fine anno a 71 unità (-57% rispetto al valore registrato ad inizio anno) e al di sotto dei valori previsti nei piani tecnici (100 unità). Parallelamente, la percentuale dei clienti attestati a centrali ADSL servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s saturi è scesa dal 2% del 31 dicembre 2010 allo 0,6% registrato al 31 dicembre 2011.

Il numero degli interventi di desaturazione attuati nell'anno è superiore di circa il 21% al numero degli interventi programmati nello stesso periodo in base al Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso (Piano Annuale 2010), pubblicato nel mese di dicembre 2010. Il grafico che segue (figura 5) riporta il confronto tra il piano temporale degli interventi di ampliamento previsti per il 2011 ed il consuntivo delle realizzazioni (valori progressivi).

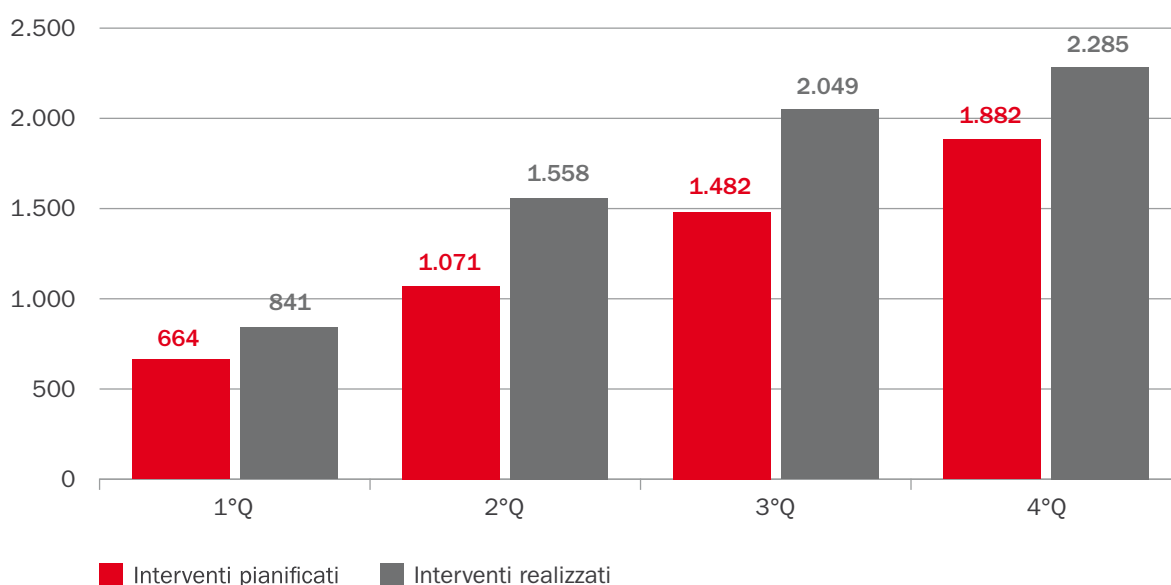


Figura 5 - Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione delle centrali DSLAM 7 Mbit/s

Per quanto riguarda la distribuzione geografica delle centrali ATM 7 Mbit/s che risultano saturate alla data del 31 dicembre 2011 (vedi Tabella 3), si evidenzia una maggiore concentrazione delle stesse nelle regioni settentrionali, in particolare nel Nord Est, dove si riscontra più della metà delle centrali chiuse alla commercializzazione:

AREA TERRITORIALE	CENTRALI ATM 7 MBIT/S SATURE (CHIUSE ALLA COMMERCIALIZZAZIONE)	RIPARTIZIONE PERCENTUALE
Nord Ovest	15	21%
Nord Est	38	53,5%
Centro	11	15,5%
Sud	7	10%

Tabella 3 - Ripartizione territoriale delle centrali DSLAM ATM 7 Mbit/s saturate al 31 dicembre 2011

È interessante osservare la dinamica dei passaggi di stato delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel semestre (figure 6 e 7).



Figura 6 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011

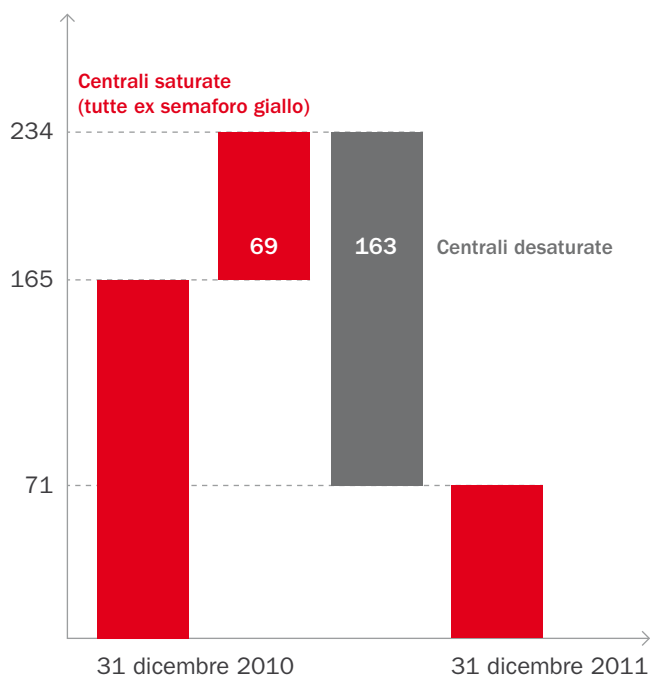


Figura 7 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011

Dalla figura 6, emerge che, nel corso del 2011, 517 centrali sono entrate nello stato di semaforo giallo, mentre 375 ne sono uscite. Di queste, 306 (pari al 82% delle centrali uscite nel semestre dallo stato di preallerta) hanno beneficiato di un intervento di ampliamento e sono tornate nello stato caratterizzato dall'assenza di possibili criticità, mentre solo 69, pari all'18%, sono diventate saturate. Ciò sta ad indicare che è stata condotta un'azione preventiva con interventi di ampliamento per evitare la saturazione delle centrali.

Se si confrontano tali dati con quelli riportati in figura 7, si evidenzia che tutte le 69 centrali che sono state dichiarate saturate nel periodo in esame provengono dallo stato di semaforo giallo, mostrando in tal modo l'efficacia di rilevazione del sistema di preallerta. Anche dalla figura 7 si evidenzia la netta diminuzione delle centrali saturate servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s (-57%).

VI.2.2 Analisi dei dati: centrali ADSL servite da miniDSLAM ATM

Il grafico che segue prende in esame le centrali servite da miniDSLAM e riporta l'andamento nel tempo del numero delle centrali saturate e del numero di centrali in semaforo giallo nel corso del 2011.

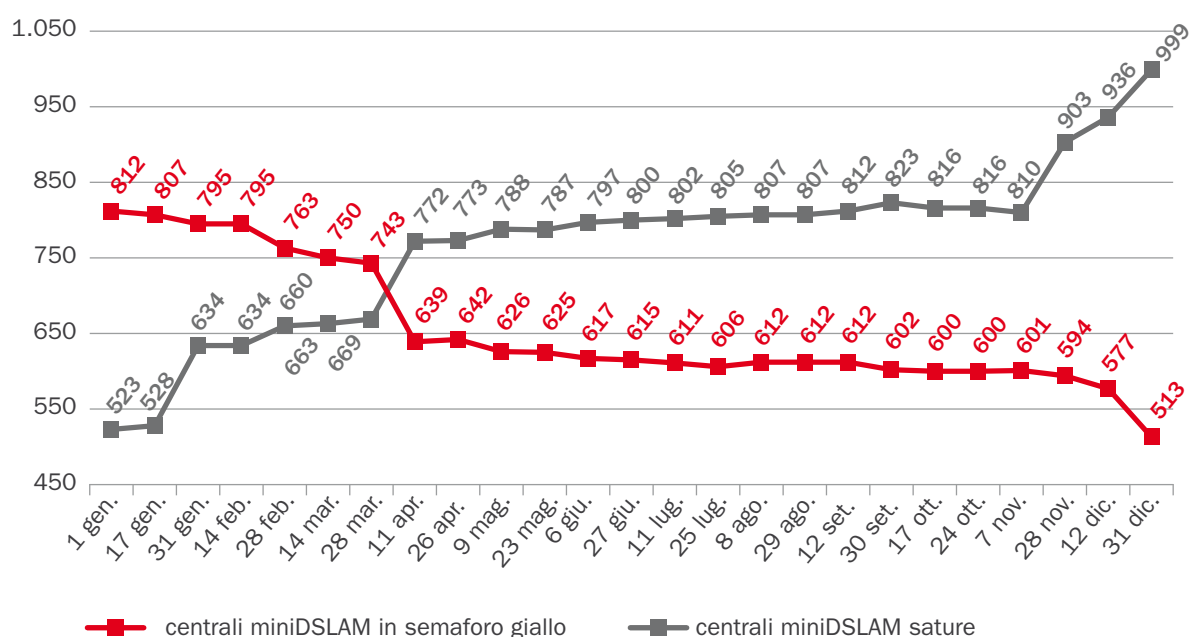


Figura 8 - Andamento nel tempo delle centrali saturate e delle centrali in semaforo giallo (centrali miniDSLAM)

Dall'analisi del grafico si rileva che il numero di centrali in stato di semaforo giallo ha subito un continuo decremento sino a raggiungere il valore di 513 centrali registrato il 31 dicembre 2011, mentre le centrali saturate hanno registrato un costante incremento che ha portato la giacenza registrata a fine anno a raggiungere le 999 unità (+91% rispetto al valore registrato ad inizio anno). Tale livello è comunque inferiore di 59 unità a quello previsto dal Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso - Piano Annuale 2011 (1.058). La percentuale dei clienti attestati a centrali ADSL servite da miniDSLAM saturi è scesa dal 2,2% del 31 dicembre 2010 all' 1,9% registrato al 31 dicembre 2011.

Per quanto riguarda la distribuzione geografica delle centrali miniDSLAM che risultano sature alla data del 31 dicembre 2011, si evidenzia una maggiore concentrazione delle stesse nelle regioni settentrionali, come evidenziato dalla seguente tabella:

AREA TERRITORIALE	CENTRALI MINIDSLAM SATURE (CHIUSE ALLA COMMERCIALIZZAZIONE)	RIPARTIZIONE PERCENTUALE
Nord Ovest	355	35,5%
Nord Est	296	29,6%
Centro	151	15,1%
Sud	197	19,8%

Tabella 4 - Ripartizione territoriale delle centrali miniDSLAM sature al 31 dicembre 2011

L'incremento delle centrali sature è stato alimentato in modo costante e continuativo dalle centrali uscite dal semaforo giallo, evidenziando l'assenza di piani di intervento per la desaturazione dei miniDSLAM come del resto dichiarato da Telecom Italia. Questa tendenza è ancora più marcata se si considera la dinamica dei passaggi di stato delle centrali servite da miniDSLAM nel corso dell'anno (figure 9 e 10).

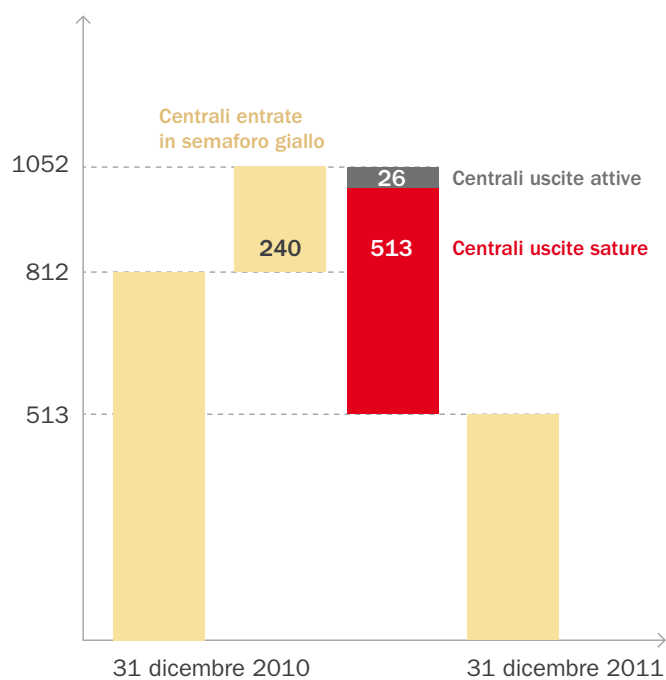


Figura 9 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) delle centrali servite da miniDSLAM nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011

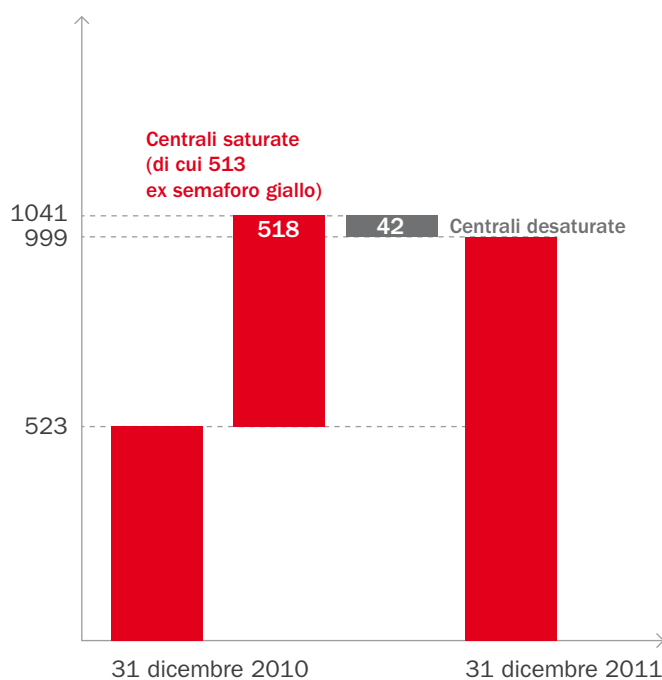


Figura 10 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) delle centrali servite da miniDSLAM nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011

Dalla figura 9 emerge che, nel corso dell'anno, 240 nuove centrali sono entrate nello stato di semaforo giallo, mentre ne sono uscite 539. Di queste, 513 (pari a circa il 95% delle centrali uscite dallo stato di semaforo giallo) sono diventate sature mentre 26, pari al 5%, sono tornate nello stato caratterizzato da assenza di possibili criticità. Se si confrontano tali dati con quelli riportati in figura 10, si evidenzia che il 99% delle centrali che sono state dichiarate sature nel periodo in esame provengono dallo stato di semaforo giallo, confermando in tal modo l'efficacia di rilevazione del sistema di preallerta. Anche la figura 10 evidenzia il marcato incremento delle centrali sature servite da miniDSLAM rispetto al 31 dicembre 2010 (+91%).

VI.2.3 Altre evidenze delle attività di monitoraggio su Portale Wholesale

Nel mese di ottobre Telecom Italia ha attuato il nuovo sistema di comunicazione relativo alla pianificazione degli interventi secondo quanto previsto dagli impegni assunti a seguito delle Determinazioni n. 12 e 19 dell'Organo di vigilanza. In particolare, dal mese di ottobre le date previste di riapertura alla commercializzazione sono espresse come:

- 1.** mese/anno di riapertura del servizio, qualora già disponibile, e comunque sempre quando l'intervento è previsto nel trimestre successivo;
- 2.** trimestre/anno di riapertura del servizio, ove non disponibile il mese/anno. Attraverso il Portale Web di National Wholesale Services sono anche indicati, in un apposito campo note, le categorie degli interventi previsti, seguendo la classificazione definita nelle "linee guida di pianificazione" (intervento di tipo A, B, C o D). L'indicazione della tipologia di intervento è stata introdotta solo per le centrali che entrano in saturazione dal mese di ottobre 2011 in poi; per tutte le altre viene indicato solo il trimestre di prevista riapertura alla commercializzazione.
- 3.** ampliamento in corso di valutazione tecnica;
- 4.** ampliamento non previsto.

Al 31 dicembre 2011 la situazione della pianificazione dichiarata a Portale Wholesale era la seguente:

- su 71 centrali 7 Mbit/s ATM dichiarate sature:
- 27 (38%) sono indicate come "ampliamento in corso di valutazione tecnica";
- 5 (7%) sono indicate come "gen. 2012";
- 33 (46,5%) sono indicate come "1°Q 2012";
- 1 (1,5%) è indicata come "2°Q 2011"
- 5 (7%) sono indicate come "ampliamento non previsto".

ALLEGATO TECNICO VII

La Qualità della Rete Fissa di Accesso

VII.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:

1. 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;
2. assicurare la continuità del servizio per i clienti già attivi rimuovendo le cause di un 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 2011, alcuni piani di azione che hanno interessato sia i processi di Delivery sia i processi di Assurance. In particolare, per quanto riguarda questi ultimi, i progetti posti in essere per garantire la continuità del servizio hanno mirato alla risoluzione delle criticità ricorrenti sulle singole linee di accesso (Progetto "On-Going") e alla attuazione della manutenzione preventiva sugli elementi di rete principali, con specifico riferimento ai permutatori, agli armadi ripartilinea ed ai pali. In aggiunta a quanto già realizzato negli anni precedenti, sono inoltre stati previsti interventi di manutenzione straordinaria sui pressurizzatori e azioni di risanamento di intere tratte in cavo sia della rete di accesso in rame sia della rete di trasporto in fibra ottica. 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), ed 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 dei DSLAM (per un'approfondita trattazione di quest'ultimo argomento si rimanda all'Allegato tecnico VI: "I servizi bitstream e la saturazione della rete trasmissiva locale").

VII.2. Processo di Assurance

VII.2.1 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.

A partire dal 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. Il programma per il 2011 prevedeva un impegno tecnico di

30.850 linee da bonificare secondo la ripartizione territoriale riportata nella seguente tabella nella quale sono anche evidenziati il numero di collegamenti effettivamente bonificati al 31 dicembre 2011. 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	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO-PROGRAMMATO
Nord Ovest	21,1%	6.512	7.173	+10,2%
Nord Est	20,7%	6.385	6.727	+5,4%
Centro	27,9%	8.613	8.846	+2,7%
Sud	30,3%	9.340	10.937	+17,1%
Italia	100%	30.850	33.683	+9,2%

Tabella 1 - Collegamenti bonificati con interventi "On-Going"

Nella figura 1 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri.

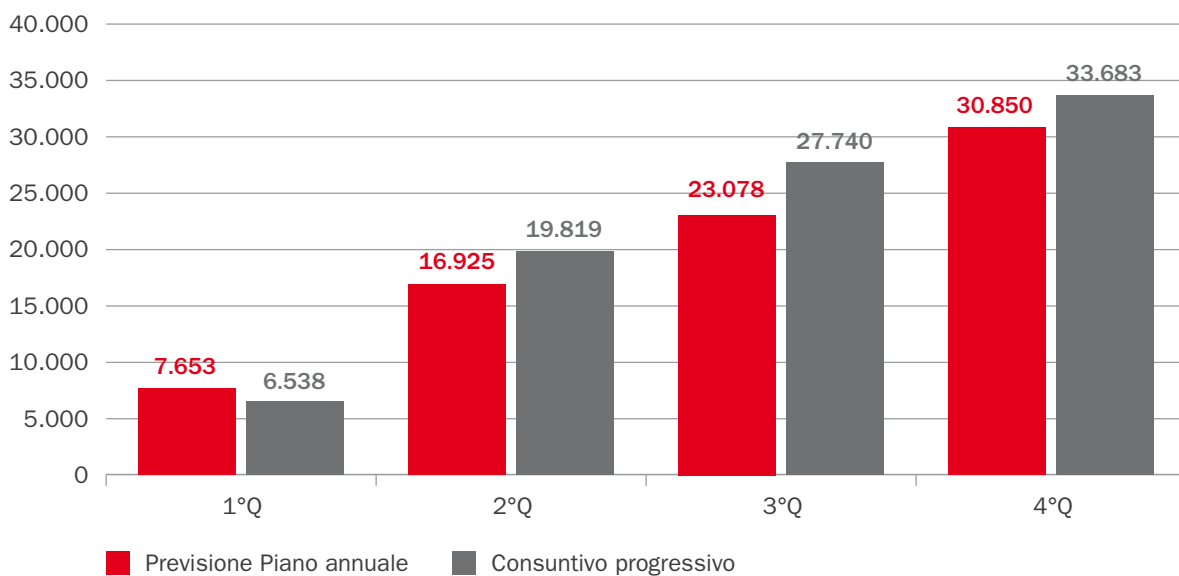


Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per "On-Going"

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 A O A	RECUPERO TdG PREVISTO A PIANO
Nord Ovest	0,1%
Nord Est	0,1%
Centro	0,2%
Sud	0,2%
Totale Italia	0,2%

Tabella 2 - Benefici attesi

VII.2.2 Progetto Bonifica Permutatori

Il progetto prevedeva il rifacimento delle permutazioni non eseguite a norma, il recupero di permutazioni non attive o di resti metallici di coppie e la sostituzione dei blocchetti o singole strisce di permutazione obsolete o guaste. La prima fase del progetto è stata attuata nel 2009 ed ha visto la bonifica di 412 permutatori a fronte dei 400 previsti inizialmente. I permutatori interessati nei piani tecnici del 2011 sono quelli su cui non sono state realizzate attività di bonifica nel corso del 2009 e sono stati individuati sulla base dei guasti riscontrati al permutatore nell'anno precedente. Con l'attuazione di questo progetto si stima a regime una riduzione di circa 15.000 guasti.

Il programma per il 2011 prevedeva un totale di 100 permutatori da bonificare secondo la ripartizione territoriale riportata nella seguente tabella nella quale sono anche evidenziati il numero di permutatori effettivamente bonificati al 31 dicembre 2011. 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	PERMUTATORI DA BONIFICARE PROGRAMMATI	PERMUTATORI BONIFICATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	19%	19	20	+5,3%
Nord Est	16%	16	17	+6,3%
Centro	33%	33	34	+3,0%
Sud	32%	32	39	+21,9%
Italia	100%	100	110	+10,0%

Tabella 3 - Ripartizione territoriale dei permutatori bonificati

Nella figura 2 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri.

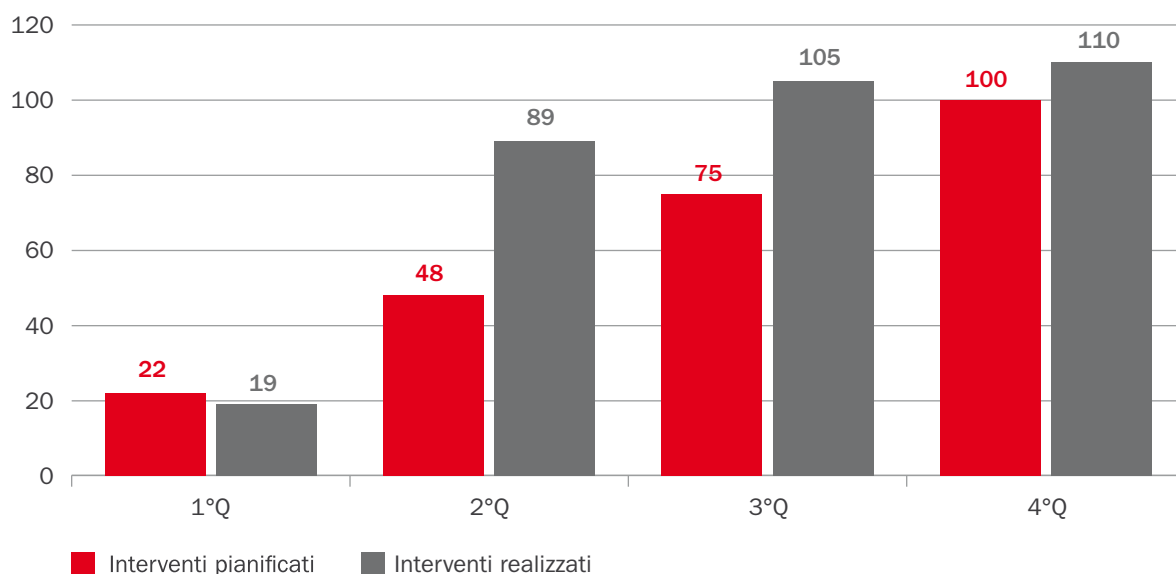


Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per la bonifica dei permutatori

VII.2.3 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 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 2011 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 tabelle 4, 5, 6 e 7 sono riportate le ripartizioni territoriali degli interventi per AOA rispettivamente per la revisione ciclica, la bonifica, la sostituzione con monosportello e la sostituzione dell'intero involucro. Nelle stesse tabelle sono anche evidenziati il numero di interventi effettivamente realizzati al 31 dicembre 2011.

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	22%	25.745	26.223	+1,9%
Nord Est	25%	29.061	29.055	0,0%
Centro	25%	29.117	29.334	+0,7%
Sud	28%	33.686	34.098	+1,2%
Italia	100%	117.609	118.710	+0,9%

Tabella 4 - Interventi di revisione ciclica degli armadi ripartilinea

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	22%	6.468	4.048	-37,4%
Nord Est	21%	6.174	2.632	-57,4%
Centro	25%	7.350	5.968	-18,8%
Sud	32%	9.408	5.933	-36,9%
Italia	100%	29.400	18.581	-36,8%

Tabella 5 - Interventi di bonifica degli armadi ripartilinea

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	18%	5.750	5.580	-3,0%
Nord Est	24%	7.500	6.213	-17,2%
Centro	27%	8.250	8.093	-1,9%
Sud	31%	9.500	9.413	-0,9%
Italia	100%	31.000	29.299	-5,5%

Tabella 6 - Interventi di sostituzione monosportello degli armadi ripartilinea

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	30%	450	450	0
Nord Est	17%	250	250	0
Centro	33%	500	500	0
Sud	20%	300	300	0
Italia	100%	1.500	1.500	0

Tabella 7 - Interventi di sostituzione intero involucro degli armadi ripartilinea

Nelle figure 3, 4, 5 e 6 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri, rispettivamente per l'attività di revisione ciclica, per l'attività di bonifica, per l'attività di sostituzione con monosportello e per l'attività di sostituzione dell'intero involucro. Per tutte le attività si registrano risultati a consuntivo di fine anno in linea con i programmi ad eccezione delle attività di bonifica per le quali si nota un calo rispetto all'obiettivo (-36,8%) 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. Un lieve scostamento dai valori obiettivo si evidenzia anche per gli Interventi di sostituzione monosportello (-5,5%).

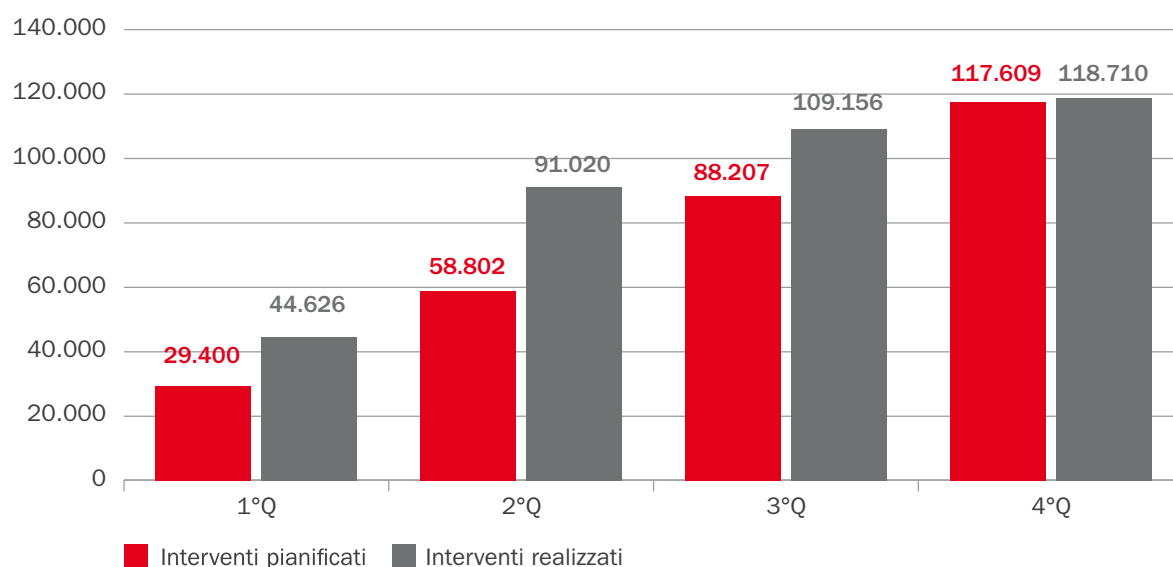


Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi ripartilinea

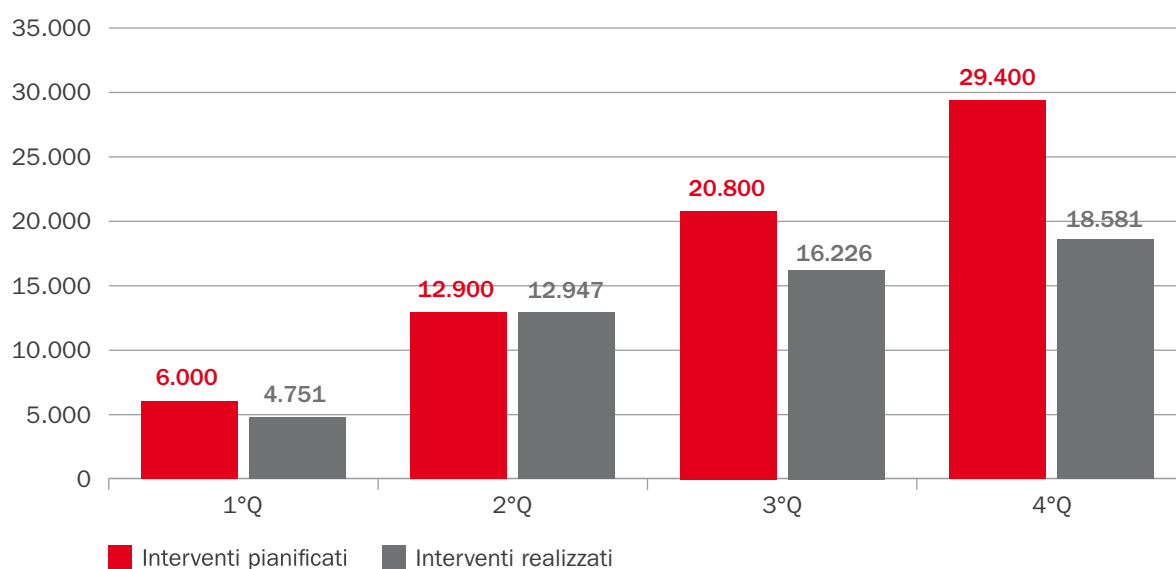


Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi ripartilinea

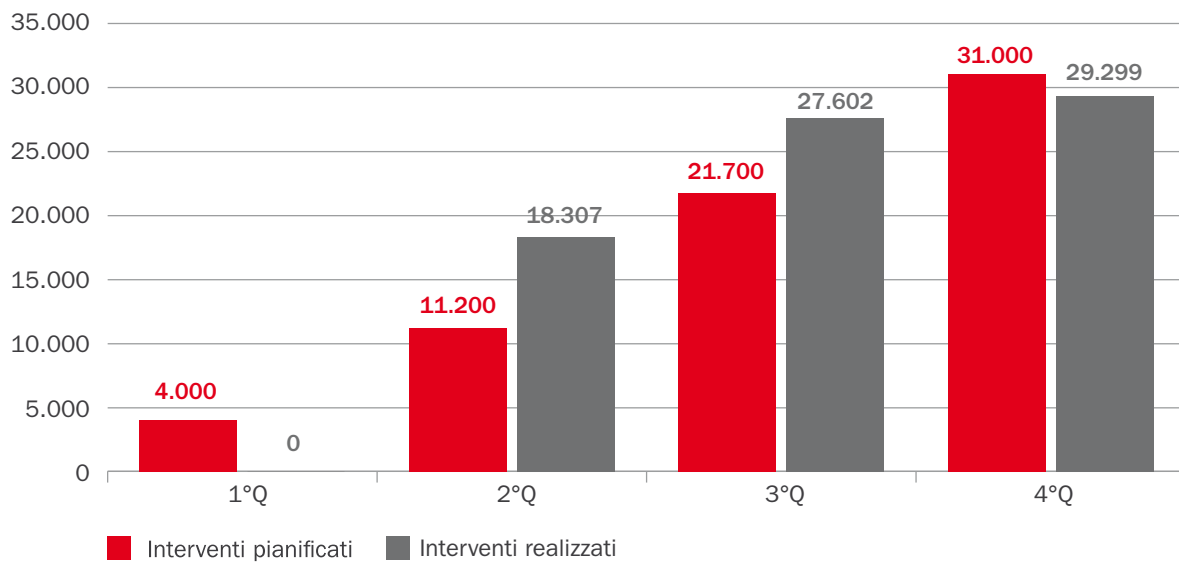


Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione con monosportello

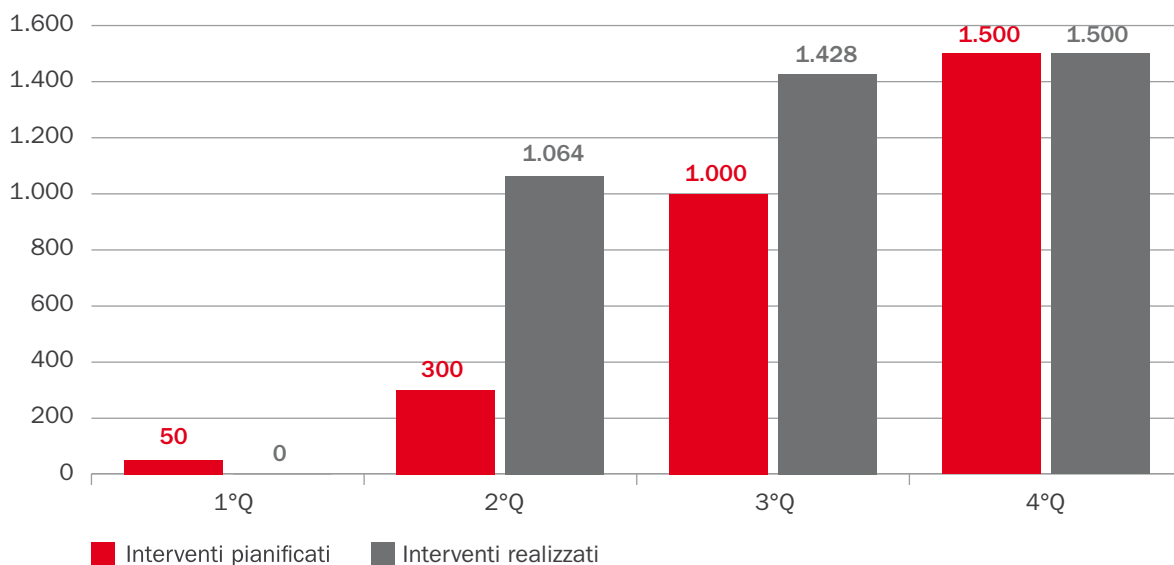


Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione intero involucro

VII.2.4 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 2011 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 2011 prevedeva la revisione ciclica di 840.000 pali e la sostituzione di 130.000. Nelle figure 7 e 8 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con evidenziato il consuntivo di quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri rispettivamente per l'attività di revisione ciclica e per le sostituzioni dei pali. Per entrambe le attività si registrano risultati a consuntivo di fine anno in linea con i programmi definiti dai Piani Tecnici 2011.

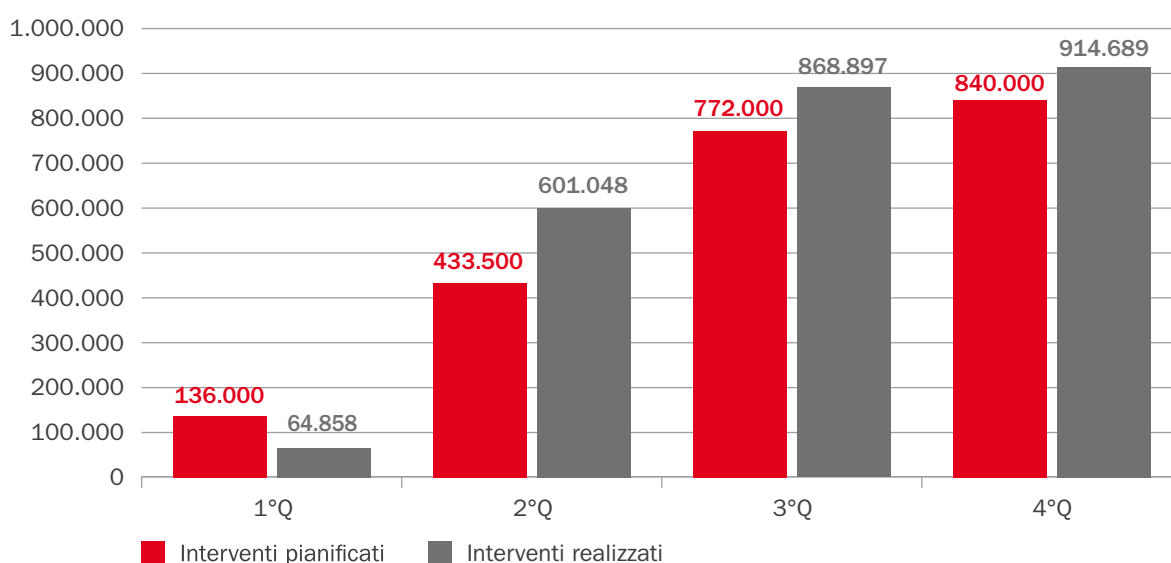


Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali

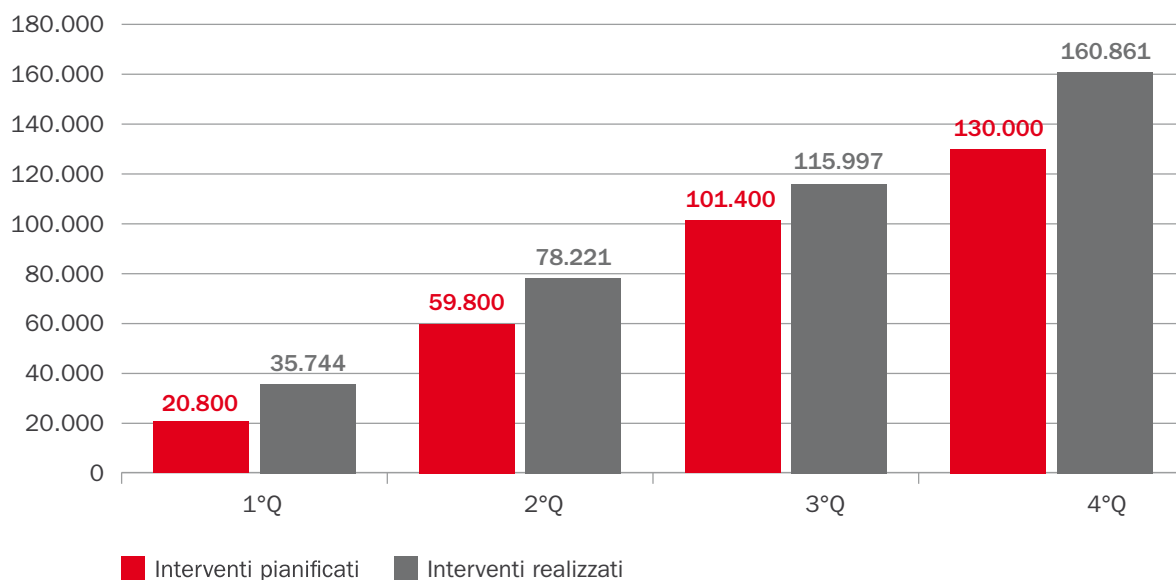


Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali

VII.2.5 Progetto Pressurizzatori

Il Progetto prevedeva l'aggiornamento e la manutenzione straordinaria, per una quantità definita di Centrali ed Aree Cavo, degli impianti di pressurizzazione che garantiscono le caratteristiche elettriche e trasmissive della rete primaria di accesso in rame. Gli obiettivi dell'attività di risanamento della rete di pressurizzazione erano:

- ripristinare le condizioni di tenuta pneumatica;
- ripristinare la corretta tele-gestione;
- rappresentare correttamente nelle banche date aziendali le informazioni anagrafiche e di consistenza;
- aggiornare gli impianti obsoleti.

Gli interventi sono stati articolati su tre livelli:

- 1.** Sostituzione in centrale delle stazioni di pressurizzazione obsolete;
- 2.** Esecuzione di tutte le attività necessarie per riportare entro i limiti della "norma" l'impiantistica interna di centrale, pneumatica ed elettrica, dedicata alla rete di pressurizzazione;
- 3.** Bonifica della rete esterna (tipicamente la sezione primaria delle aree cavo) e ripristino delle condizioni di esercizio mediante la localizzazione e la riparazione delle perdite pneumatiche.

Gli interventi sopra descritti sono stati volti a far sì che in ogni punto delle aree cavo interessate la pressione fosse riportata a valori pari ad almeno 1400 hPa assoluti in modo da garantire il mantenimento delle caratteristiche elettriche e trasmissive (in particolare l'isolamento dei conduttori), la capacità di far fronte ai guasti di guaina ed

alle conseguenti perdite di pressione e la possibilità di individuare velocemente e puntualmente i punti di guasto al fine della loro riparazione. Nelle tabelle 8 e 9 sono riportate le ripartizioni territoriali degli interventi per AOA rispettivamente per la sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete e per gli interventi di rimessa a norma. Nelle stesse tabelle sono anche evidenziati il numero di interventi effettivamente realizzati al 31 dicembre 2011.

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	26%	105	101	-3,8%
Nord Est	25%	101	121	+19,8%
Centro	22%	87	107	+23,0%
Sud	27%	107	88	-17,8%
Italia	100%	400	417	+4,3%

Tabella 8 - Stazioni di pressurizzazione obsolete sostituite

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	25%	250	250	0,0%
Nord Est	25%	250	227	-9,2%
Centro	25%	250	236	-5,6%
Sud	25%	250	228	-8,8%
Italia	100%	1.000	941	-5,9%

Tabella 9 - Interventi di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione

Nelle figure 9 e 10 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri, rispettivamente per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete e per gli interventi di rimessa a norma. Mentre per le prime i risultati rientrano negli obiettivi fissati per il 2011, per i secondi si riscontra uno scostamento negativo di circa il 6% degli interventi realizzati rispetto ai valori pianificati.

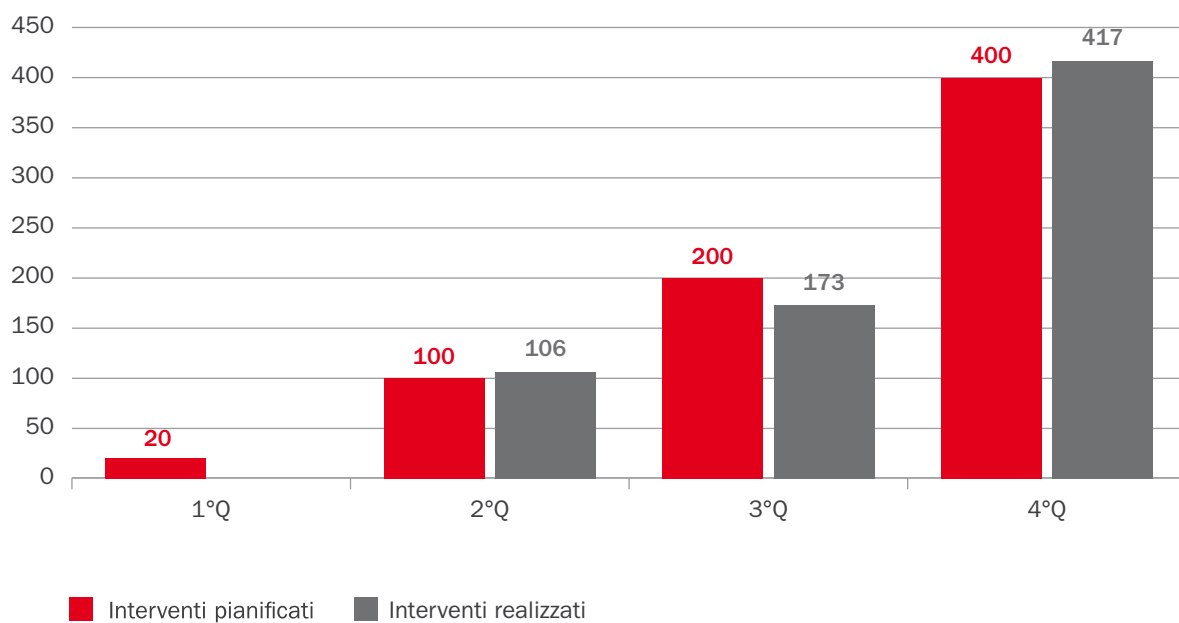


Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete

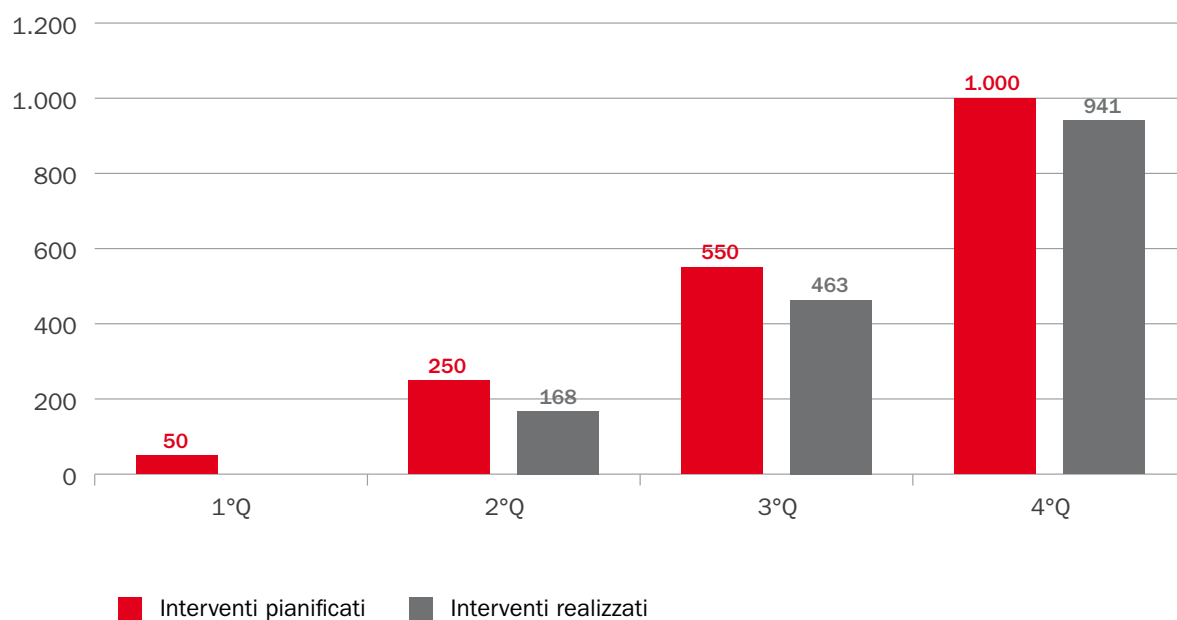


Figura 10 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione

VII.2.6 Progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame e della rete in fibra ottica

Il progetto di manutenzione straordinaria della rete di accesso in rame e della rete in fibra ottica è stato avviato nel terzo trimestre del 2011 e prevedeva il rinnovamento di circa 75.000 km coppia della rete di accesso in rame e circa 12.000 Km fibra della rete di trasporto regionale. Sulla base dell'analisi puntuale dello stato di obsolescenza, per invecchiamento o degrado, della rete di accesso in rame, rilevato anche in occasione delle anomalie riscontrate nel corso delle attività di esercizio e Delivery, sono stati programmati e realizzati interventi di risanamento mediante sostituzione di tratte di rete in cavo. Ove necessario, si è provveduto anche alla ottimizzazione della sede di posa e alla sostituzione delle terminazioni di rete. Analoghi interventi hanno interessato tratte particolari della rete in fibra ottica.

Nelle tabelle 10 e 11 sono riportate le ripartizioni territoriali degli interventi per AOA rispettivamente per la rete in rame e per la rete in fibra ottica. Nelle stesse tabelle sono anche evidenziati gli di interventi effettivamente realizzati al 31 dicembre 2011.

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	22,3%	16.700	15.045	-9,91%
Nord Est	26,9%	20.200	20.635	2,15%
Centro	24,4%	18.300	13.978	-23,62%
Sud	26,4%	19.800	18.924	-4,42%
Italia	100%	75.000	68.582	-8,56%

Tabella 10 - Interventi di manutenzione straordinaria della rete in rame (in Km coppia)

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE % PREVISTA A PIANO	INTERVENTI PROGRAMMATI	INTERVENTI REALIZZATI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO- PROGRAMMATO
Nord Ovest	0,6%	70	288	+311,43%
Nord Est	1,9%	230	263	+14,35%
Centro	5%	600	1.338	+123,00%
Sud	92,5%	11.100	11.663	+5,07%
Italia	100%	12.000	13.552	+12,93%

Tabella 11 - Interventi di manutenzione straordinaria della rete in fibra ottica (in Km fibra)

Nelle figure 11 e 12 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri, rispettivamente rete in rame e della rete in fibra ottica.

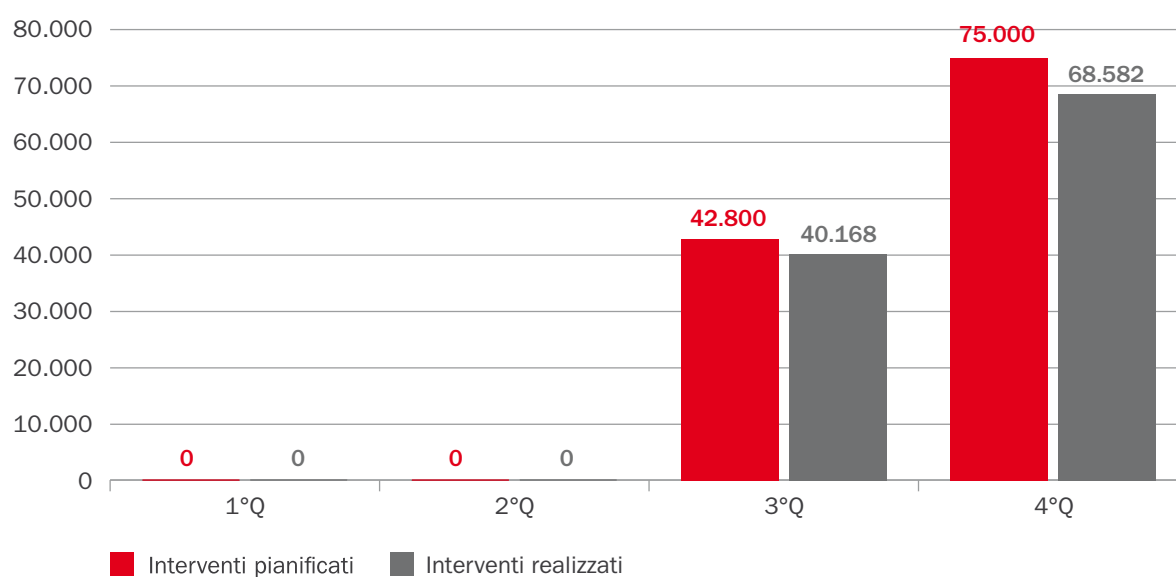


Figura 11 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km coppia)

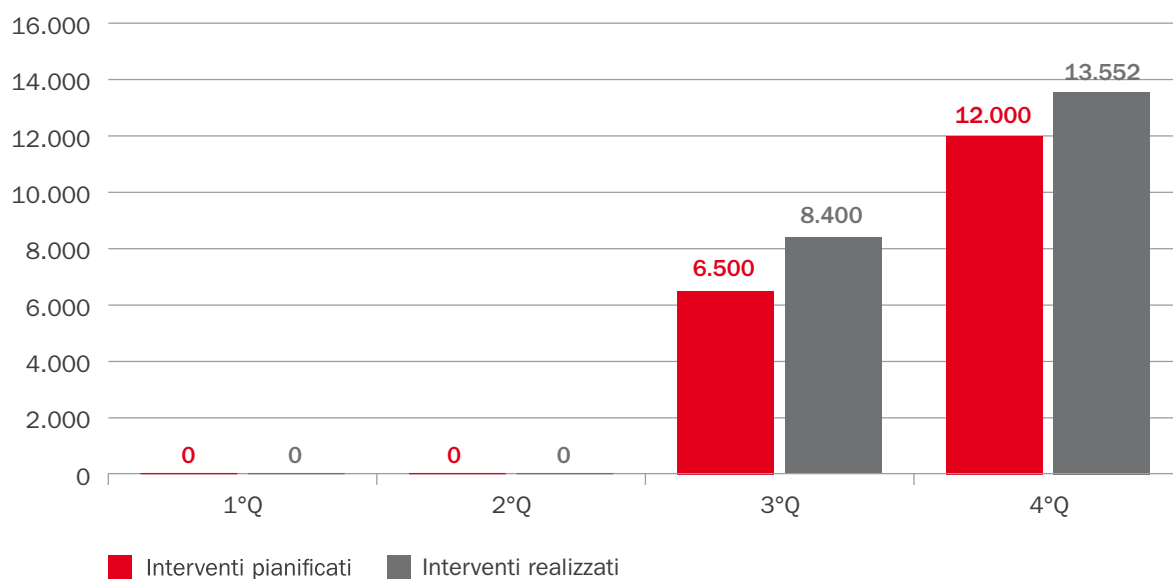


Figura 12 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in fibra ottica (in Km fibra)

VII.3. Processo di Delivery

VII.3.1 Interventi di desaturazione della rete fissa di accesso

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 presente, ma satura. L'iter normale prevede che la richiesta di servizio, verificato che non possa essere evaso 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.

Per il 2011 è stata posta particolare attenzione sui seguenti indicatori:

1. numero dei negativi rete risolti;
2. percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza superiore od uguale ad 80 giorni.

Per quanto riguarda la percentuale di negativi rete con anzianità di giacenza superiore od uguale ad 80 giorni sono stati confermati per il 2011 i valori obiettivo fissati per il 2010. 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 13, 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 11,6% al 31 dicembre 2011 (-28,4% rispetto all'obiettivo massimo).

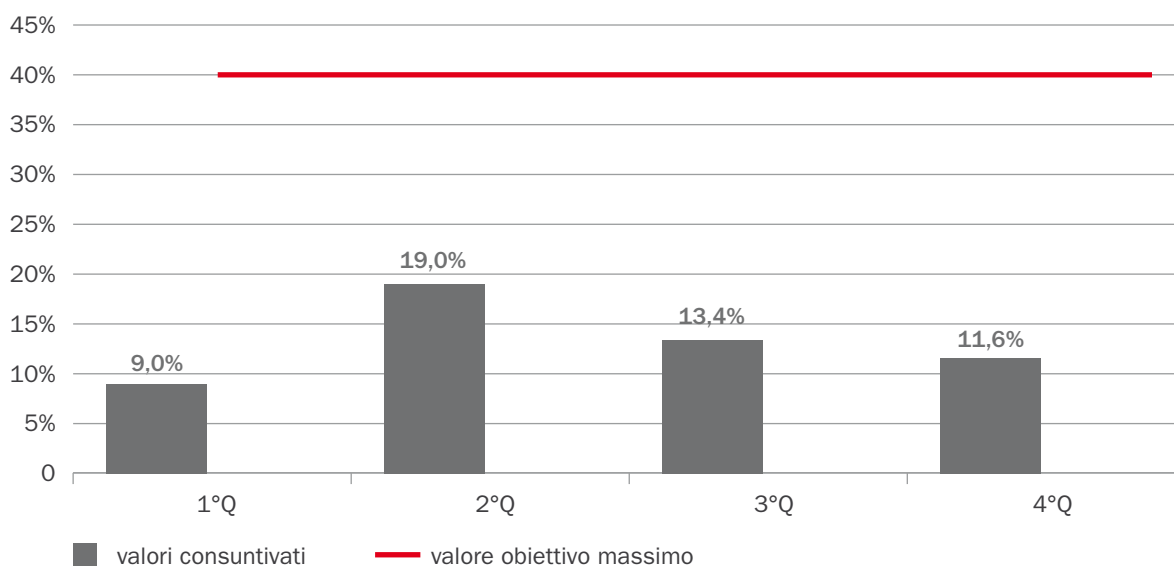


Figura 13 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg

La seguente tabella mostra che i valori consuntivati al 31 dicembre 2011 per questo parametro si sono mantenuti ad un livello largamente inferiore a quelli posti come obiettivo massimo 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 31.12.2011
Nord Ovest	< 40%	4,1%
Nord Est	< 40%	15,2%
Centro	< 40%	13%
Sud	< 40%	12,9%
Italia	< 40%	11,6%

Tabella 12 - Interventi di manutenzione straordinaria della rete in fibra ottica (in Km fibra)

Nella figura 14 è riportato l'avanzamento progressivo del piano degli interventi con il confronto tra quanto previsto a programma e quanto effettivamente realizzato dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri.

Si evidenzia un calo del numero dei negativi rete risolti rispetto a quanto previsto dai Piani Tecnici ascrivibile ad una marcata diminuzione della domanda registrata nel corso dell'anno.

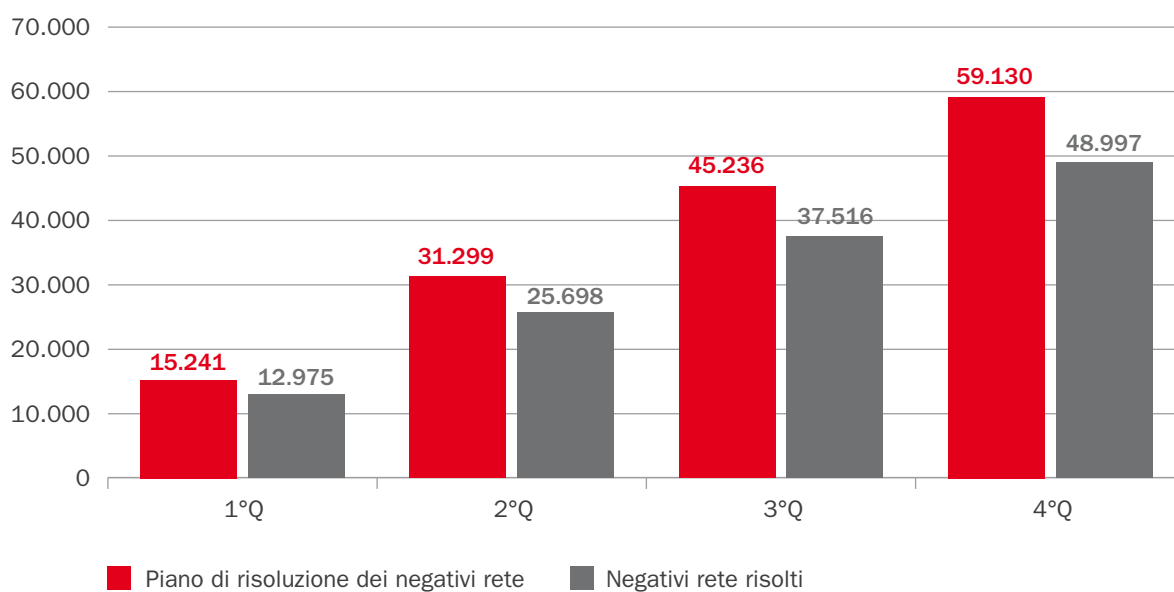


Figura 14 - Numero di negativi rete risolti

La seguente tabella riporta la ripartizione geografica per area territoriale (AOA) del numero di negativi rete risolti nel 2011.

TERRITORIO AOA	RIPARTIZIONE DEL NUMERO DI NEGATIVI RETE DA RISOLVERE IN BASE AI PIANI TECNICI 2011	RIPARTIZIONE DEL NUMERO DI NEGATIVI RETE EFFETTIVAMENTE RISOLTI NEL 2011	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO-PROGRAMMATO
Nord Ovest	13.383	11.551	-13,7%
Nord Est	15.611	12.834	-17,8%
Centro	16.491	14.200	-13,9%
Sud	13.645	10.412	-23,7%
Italia	59.130	48.997	-17,1%

Tabella 13 - Ripartizione per area geografica dei negativi rete risolti

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

L'Organo di vigilanza ha richiesto ad Open Access, anche per il 2011, 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 2011 era stato fissato al 11,2% per i servizi RTG (-1,7% rispetto all'obiettivo 2010) e al 18% per i servizi ADSL (-2% rispetto all'obiettivo 2010).

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 14 riporta i dati di sintesi relativi alle centrali che superano l'obiettivo di tasso di guasto 2011 per quanto riguarda i servizi di fonia (tasso obiettivo 2011: 11,2%) e pone in evidenza il confronto con i corrispondenti dati relativi al 2010 sia a livello nazionale sia a livello territoriale. Per un confronto omogeneo anche per il 2010 è stato assunto come riferimento il tasso di guasto posto come obiettivo per il 2011 (11,2%). 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 1.577 (valore di uscita del 2010) a 1.053 in avanzamento a dicembre 2011, con una contrazione media del 33%. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dal 36,4% registrato a dicembre 2011 al 25,1% consuntivato a dicembre del 2011 (-11,3%). 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 2010 riscontrato in tutte le aree territoriali. In particolare, a livello regionale, l'AOA Sud e l'AOA Centro presentano le percentuali più alte di clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato per la fonia (rispettivamente il 73,4% e il 46,2%), mentre l'AOA Nord Est e l'AOA Nord Ovest si attestano entrambe nettamente al di sotto del 10%.

TERRITORIO AOA	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2011	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2010	DIFFERENZA % SU NUMERO CENTRALI 2011-2010	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2011	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2010	VARIAZIONE % UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2011-2010
Nord Ovest	93	186	-50,0%	7,3%	14,5%	-7,20%
Nord Est	86	223	-61,4%	5,6%	11,2%	-5,60%
Centro	314	486	-35,4%	29,1%	46,2%	-17,10%
Sud	560	672	-16,7%	61,0%	73,4%	-12,40%
Italia	1.053	1.577	-33,2%	25,1%	36,4%	-11,30%

Tabella 14 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi fonia

Il miglioramento rispetto ai livelli qualitativi del 2010 è stato più incisivo sugli impianti dotati anche di installazioni ADSL (vedi tabella 15). Da 72 impianti oltre il tasso programmato del 2010, si è passati ai 27 registrati a dicembre 2011, con una riduzione di quasi il 63%. In termini di percentuale di clientela attestata a centrali che superano il tasso programmato, si è passati dallo 0,87% registrato a dicembre 2010 allo 0,3% consuntivato a dicembre del 2011 (-0,57%). 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 allo 0,6%.

TERRITORIO AOA	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2011	N° CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2010	DIFFERENZA % SU NUMERO CENTRALI 2011-2010	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2011	% UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2010	VARIAZIONE % UTENZA ATTESTATA A CENTRALI FUORI OBIETTIVO TASSO DI GUASTO 2011-2010
Nord Ovest	1	2	-50,0%	0,10%	0,013%	+0,06%
Nord Est	0	1	-100,0%	0	0,027%	-0,03%
Centro	13	19	-31,6%	0,50%	0,83%	-0,33%
Sud	13	50	-74,0%	0,50%	2,45%	-1,95%
Italia	27	72	-62,5%	0,30%	0,87%	-0,57%

Tabella 15 - Centrali fuori obiettivo del tasso di guasto per servizi ADSL

Nella figura 15 è rappresentata graficamente ed in modo qualitativo la variazione rispetto al 2010 dei tassi di guasto per i servizi fonia misurati a livello regionale, mentre in figura 16 è rappresentato, sempre in modo qualitativo, lo scostamento dei tassi di guasto regionali rispetto al valore medio nazionale per i servizi fonia registrato nel 2011. 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 2010, per tutte le regioni si registra una diminuzione del tasso di guasto che risulta più marcata per Calabria, Campania, Sardegna, Toscana e Lazio. Pur tuttavia, occorre rilevare che vi sono ancora sei regioni (Calabria, Campania, Sicilia, Lazio, Sardegna e Molise) che presentano tassi di guasto superiori al valore medio nazionale.

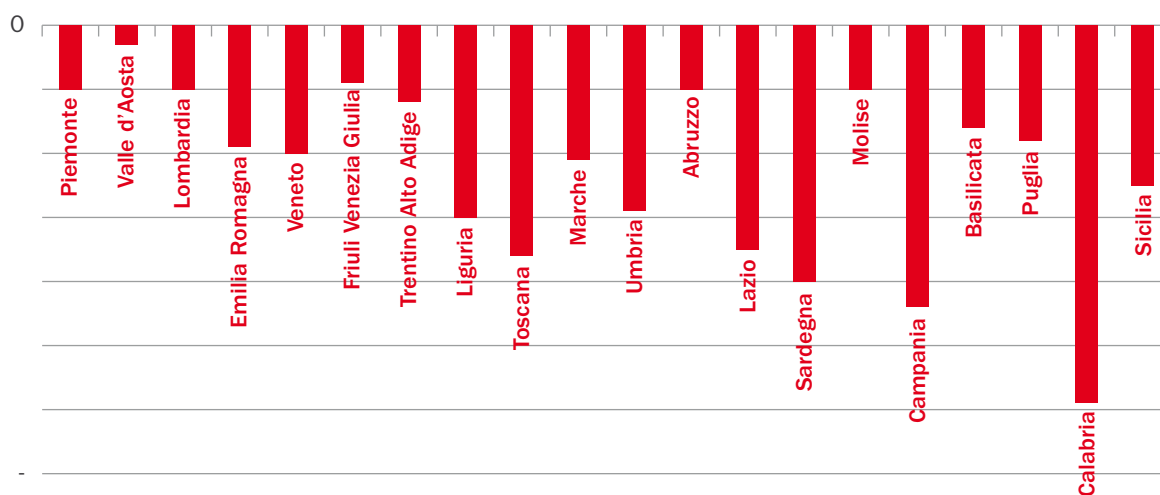


Figura 15 - Variazione dei tassi di guasto regionali rispetto al 2010

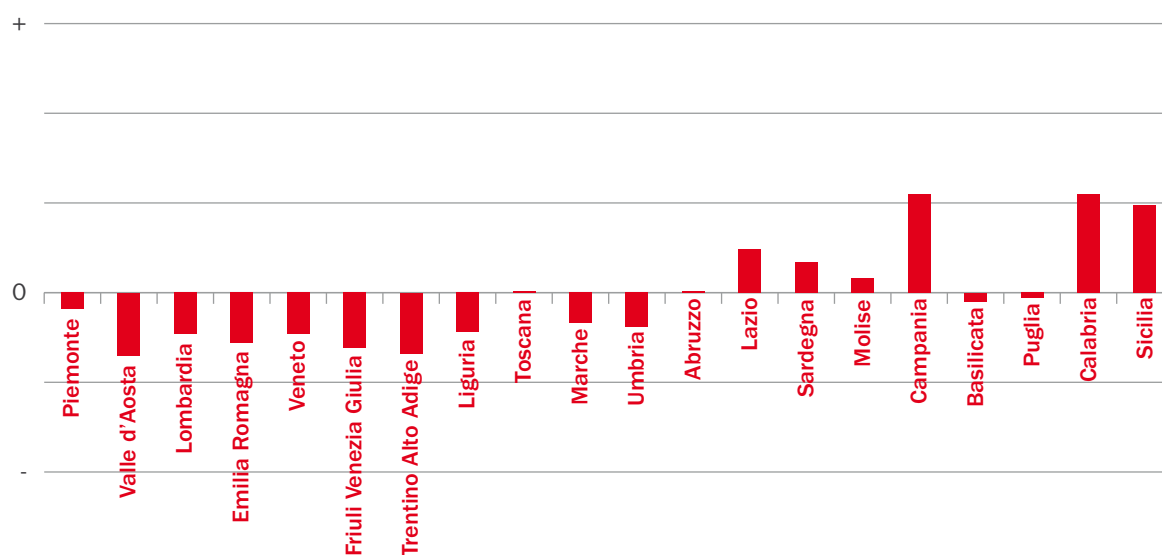


Figura 16 - Scostamento dei tassi di guasto regionali rispetto al valore medio nazionale 2011

ALLEGATO TECNICO VIII

Stato di avanzamento dello sviluppo della rete fissa di accesso

Introduzione

I Piani Tecnici per lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso per il 2011 sono stati elaborati in modo tale da garantire continuità con le linee strategiche delineate nel 2010; in concreto, essi hanno riguardato:

- 1.** lo sviluppo della rete in rame;
- 2.** lo sviluppo della rete broadband;
- 3.** lo sviluppo della rete broadband di nuova generazione (NGAN).

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 telecomunicazioni in senso stretto, e sia inevitabilmente condizionato dagli indicatori sociali, economici e politici di riferimento, in continua evoluzione.

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.

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:

- 1.** territorio con rete d’accesso già realizzata ed in esercizio, ma saturata; 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 lo sviluppo di questa parte della rete di accesso viene considerato come un impegno per l’assicurazione della qualità del servizio ed è trattato in tale ambito con un progetto ad hoc (cfr. progetto negativi rete, vedi AT VII - “La qualità della rete fissa d’accesso”).

2. 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 saturata, 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 2011-2013 prevede una stima di 315.000 Unità Abitative (U.A.) da cablare secondo il seguente schema:

	Incremento 2011	Incremento 2012	Incremento 2013	Totale incremento 2011-2013
N° U.A. previste	105.000	105.000	105.000	315.000

Nella seguente tabella è riportata la ripartizione delle Unità Abitative da collegare per area territoriale (AOA), secondo le previsioni del piano annuale ed i corrispondenti valori registrati a consuntivo 2011.

Territorio AOA	U.A. previste a programma	U.A. realizzate a consuntivo 2011	Differenza percentuale consuntivo - programma
NO	35.449	36.884	+ 4,05%
NE	28.803	26.742	- 7,16%
CE	23.601	25.728	+ 9,01%
SUD	17.147	21.818	+27,24%
ITALIA	105.000	111.172	+ 5,88%

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

Nella figura 1 è riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo per il 2011 sia in termini di Unità Abitative da collegare previste a programma sia in termini di Unità Abitative effettivamente collegate a consuntivo, dall'inizio dell'anno al termine dei vari trimestri del 2011. Si evidenzia che in tutti i trimestri il consuntivo è superiore al programmato. In particolare, il consuntivo al 31 dicembre registra, a livello Italia, un numero di Unità abitative collegate superiore del 5,88 % a quanto preventivato nel piano annuale 2011.

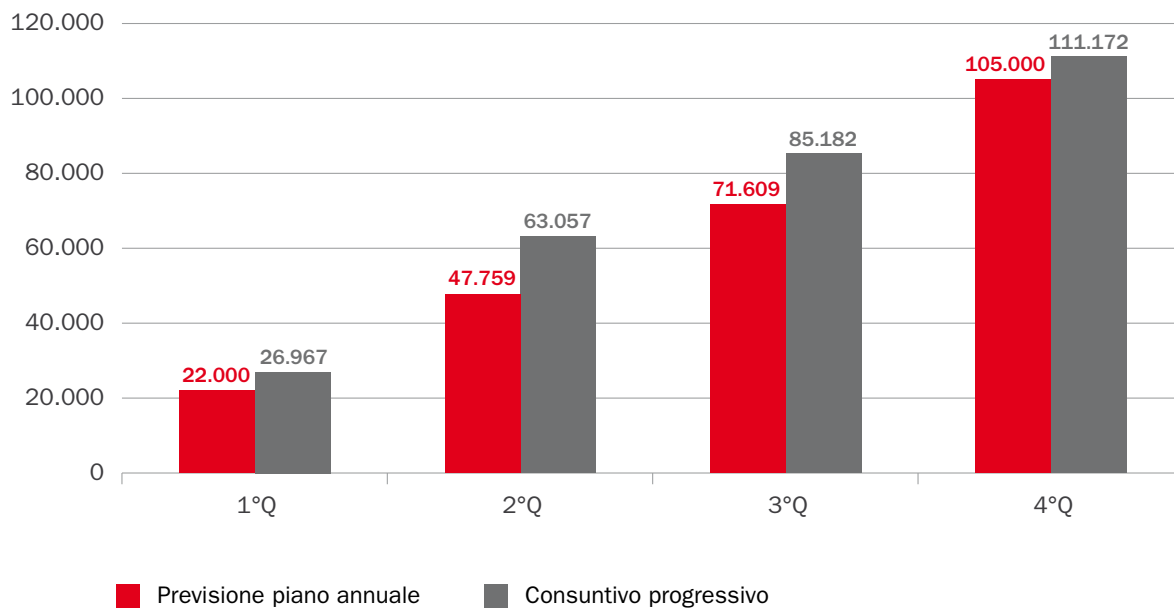


Figura 1 - Piano di avanzamento delle U.A. collegate

Lo sviluppo della copertura della rete broadband

Il piano di sviluppo 2011 per la rete broadband, che prevedeva inizialmente 343 nuove centrali attive e 299 nuovi comuni coperti per la fornitura di servizi ADSL a 7 Mbit/s, è stato rivisitato nel mese di luglio apportando una notevole riduzione degli obiettivi. In particolare, il piano nella versione definitiva prevedeva di coprire 184 nuovi comuni (-38,5%) con 197 centrali attive (-42,6%). 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 riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo 2011 sia in termini di nuove aree di centrale da servire secondo programma, sia in termini di nuove aree di centrale effettivamente coperte al termine dei vari trimestri; nella figura 3 è invece riportato l'avanzamento progressivo del piano di sviluppo 2011 riferito ai nuovi comuni coperti. Nelle stesse figure è evidenziato anche il raffronto tra l'avanzamento progressivo previsto dal piano originario e quello previsto del piano definitivo pubblicato a luglio 2011.

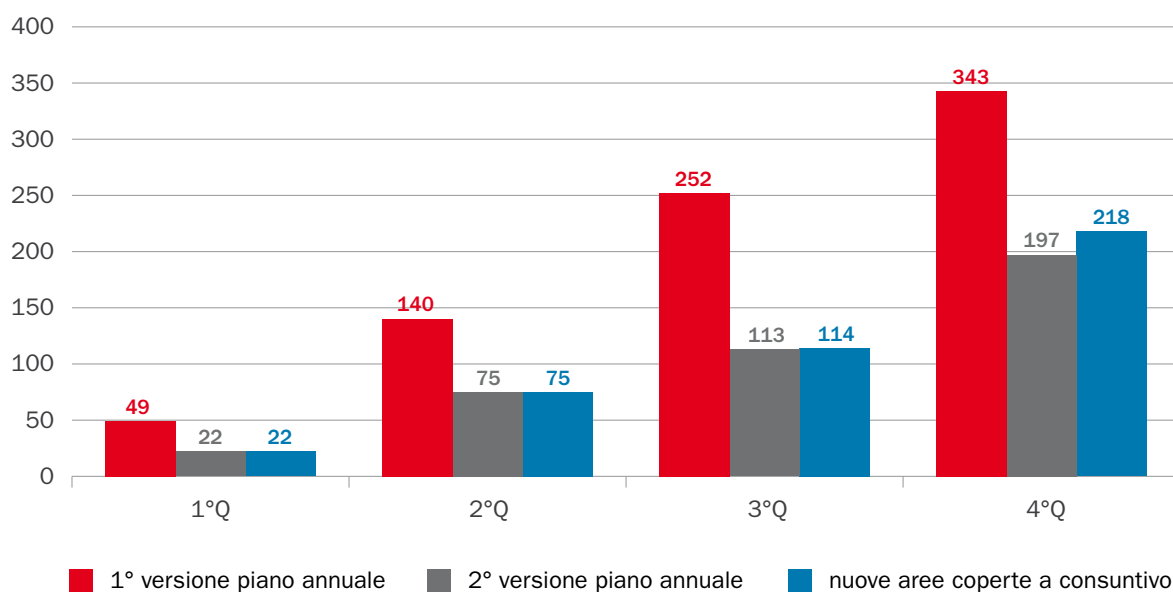


Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi 7 Mbit/s: aree di centrale

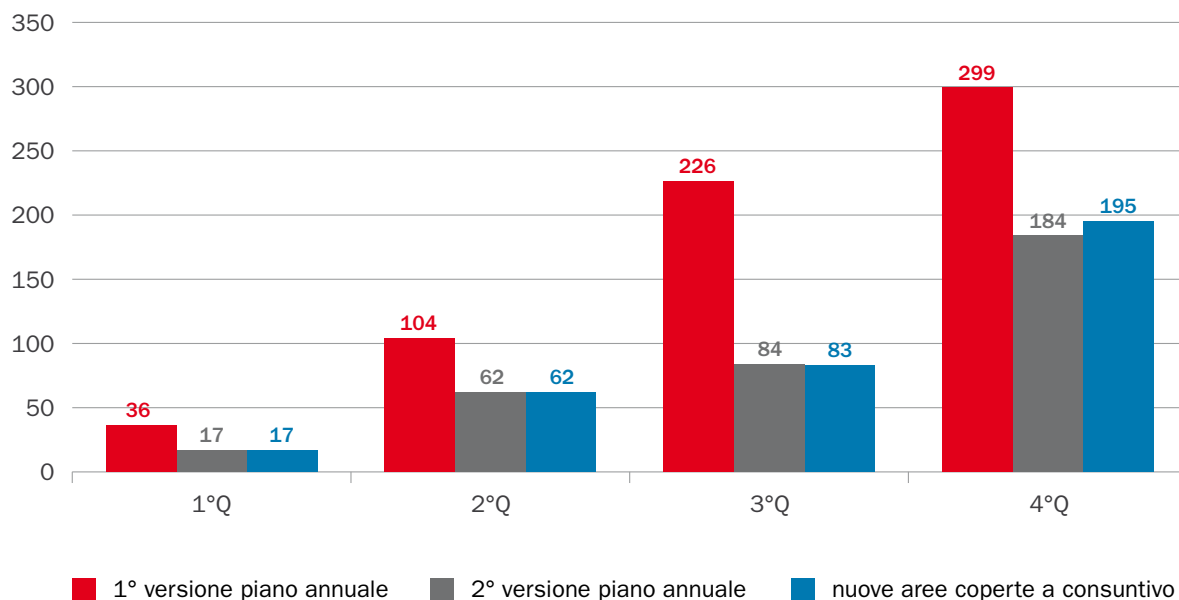


Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi 7 Mbit/s: nuovi comuni

La seguente tabella riporta la ripartizione per aree geografiche degli interventi di copertura per servizi 7 Mbit/s. I valori sono riferiti all'ultima versione di piano pubblicata a luglio 2011.

TERRITORIO AOA	N° AREE DI CENTRALE PREVISTE A PROGRAMMA	N° AREE DI CENTRALE COPERTE A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVO - PROGRAMMA PER AREE DI CENTRALE	N° COMUNI PREVISTI A PROGRAMMA	N° COMUNI COPERTI A CONSUNTIVO	DIFFERENZA % CONSUNTIVO - PROGRAMMA PER COMUNI
Nord Ovest	67	67	+ 0,0%	94	88	- 6,4%
Nord Est	31	36	+ 16,1%	12	16	+ 33,3%
Centro	80	92	+ 15,0%	60	68	+ 13,3%
Sud	19	23	+ 21,1%	18	23	+ 27,8%
Italia	197	218	+ 10,7%	184	195	+ 6,0%

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

Dai dati registrati a consuntivo si evidenzia il rispetto degli obiettivi fissati dalla seconda versione del Piano Tecnico di Sviluppo per la Rete Fissa di Accesso sia in termini di numero di nuove aree di centrale servite sia in termini di numero di nuovi comuni coperti.

Lo sviluppo della rete broadband di nuova generazione (NGAN)

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:

1. FTTH (*Fiber To The Home*): in questo caso la fibra ottica giunge fino alla sede del cliente finale;
2. 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 e per la connessione delle stazioni radiomobili HSPA.
3. In seguito, ma non prima del 2013, si prevede di introdurre nelle aree urbane a minore densità abitativa anche la soluzione architettuale FTTCab (*Fiber To The Cabinet*), che si basa sull'impiego di miniDSLAM VDSL2, posti in prossimità degli attuali armadi riparti linea della rete di accesso in rame.

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

L'architettura di rete FTTH utilizza la tecnologia Gigabit PON (GPON) con fibre condivise in configurazione “punto-multipunto” al fine di ridurre i costi. In figura 4 è riportato lo schema architettuale per la configurazione di rete FTTH scelta da Telecom Italia.

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 ONT - *Optical Network Termination*) tramite una rete di distribuzione ottica (ODN - *Optical Distribution Network*). La ODN è completamente passiva, ossia non richiede punti alimentati elettricamente, ed è costituita dalla fibra ottica e dagli splitter ottici passivi che consentono di ripartire un segnale in ingresso su n uscite e viceversa. Nella configurazione attuale il fattore di splitting consente di connettere fino a 64 ONT ad una OLT. In linea teorica, ogni fibra ottica attestata nella centrale locale e corrispondente ad un albero PON può servire 64 unità immobiliari, ma nella pratica la modularità degli splitter e la distribuzione delle unità immobiliari negli edifici fanno sì che non sempre si possa sfruttare a pieno la potenzialità di diramazione. Di conseguenza, con un fattore di splitting di 1:64 si servono in media 50 clienti (il fattore di riempimento è all'incirca dell'80%). Ogni fibra ottica, relativa a ciascuna PON, è attestata in centrale ad un telaio ottico passivo denominato ODF (*Optical Distribution Frame*) e da questo viene collegata all'apparato trasmissivo OLT. L'architettura FTTH scelta da Telecom Italia prevede due livelli di diramazione ottica: un primo splitter ottico (fattore di splitting: 1:16; 1:8; 1:4), collocato in una muffola all'interno di un pozzetto stradale, e un secondo splitter (fattore di splitting: 1:4; 1:8; 1:16), posto alla base dell'edificio, all'interno di un armadietto denominato OTB (*Optical Termination Box*).

Dall'OTB si dipartono verso le Unità Immobiliari tutte le fibre ottiche che, in modalità punto-punto, arrivano sino alle ONT installate in sede cliente, realizzando il raccordo di utente.

Per minimizzare l'uso della fibra ottica, i sistemi GPON sfruttano la condivisione di un singolo portante per entrambi i versi di trasmissione, utilizzando le due “finestre” di trasmissione ottica a 1260-1360 nanometri, nella direzione cliente-centrale (upstream), e 1480-1500 nanometri, nella direzione centrale-sede cliente (downstream).

La velocità di linea è pari a 2,488 Gbit/s nel verso downstream e pari a 1,244 Gbit/s nel verso upstream. Tale capacità di banda viene condivisa in maniera dinamica tra i clienti attestati ad una PON, consentendo di offrire al cliente sia istantaneamente l'intera capacità disponibile (per esempio 1 Gbit/s simmetrico) sia di offrire quote minime di banda garantita (anche superiori a 100 Mbit/s)

Il piano di sviluppo della rete NGAN prevede la distinzione tra Unità Immobiliari (U.I.) "passed" in primaria e Unità "passed" in secondaria, in funzione del livello di avanzamento della realizzazione della rete in fibra(vedi figura 4). 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 l'ODF in centrale e lo splitter ottico primario, mentre si dice "passed" in secondaria quando lo sviluppo della rete ottica ha interessato anche la tratta secondaria della distribuzione, ossia tutta la porzione di rete compresa tra l'ODF in centrale ed il pozzetto antistante l'edificio.

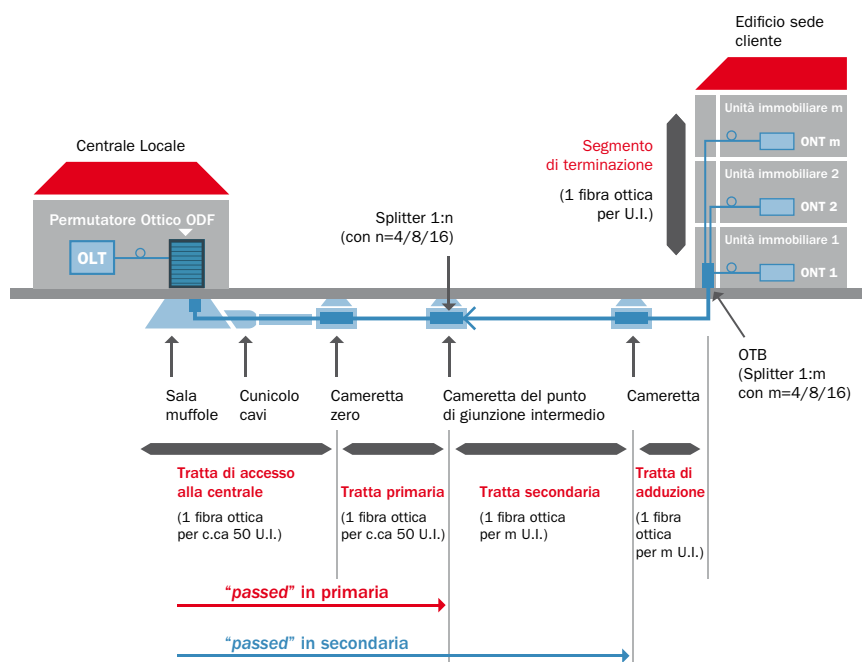


Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia

Il Piano Tecnico pluriennale per lo sviluppo della rete NGAN varato da Telecom Italia a dicembre 2010 prevedeva una consistenza al 2013 pari a 2.500.000 di Unità Immobiliari "passed" in primaria, di cui 1.330.000 "passed" anche in secondaria, distribuite su 172 aree di centrale, in 40 comuni. La seguente tabella riporta il piano di avanzamento degli interventi nel periodo 2009 - 2013, secondo l'ultima versione del Piano Tecnico pluriennale (ed. agosto 2011) che ha confermato la previsione di consistenza al 2013 dichiarata nella versione di dicembre 2010.

	CONSISTENZA 2010	INCREMENTO 2011	INCREMENTO 2012	INCREMENTO 2013	CONSISTENZA 2013
N° COMUNI	5	5	4	26	40
N° AREE DI CENTRALE	33	23	27	89	172
N° U.I. "PASSED" IN PRIMARIA	519.600	290.000	490.400	1.200.000	2.500.000
DI CUI "PASSED" ANCHE IN SECONDARIA	386.000	149.000	266.300	528.100	1.330.000

Tabella 3 - Consistenze ed incrementi previsti delle U.I. da raggiungere nel periodo 2010 - 2013

Nella versione originaria (dicembre 2010) il Piano Tecnico per l'anno 2011 prevedeva lo sviluppo su ulteriori 21 aree di centrale (10 nel Comune di Milano, 2 nel Comune di Roma, 1 nel Comune di Bari, 3 nel Comune di Venezia, 2 nel Comune di Settimo Torinese 1 per ciascuno nei Comuni di Bologna, Genova e Napoli). Nella nuova versione di Piano Tecnico pubblicata ad agosto le nuove aree di centrale interessate ai lavori nel 2011 erano salite a 23 (10 nel Comune di Milano, 2 nel Comune di Roma, 3 nel Comune di Torino, 2 nel Comune di Bari, 3 nel Comune di Venezia e 1 per ciascuno nei Comuni di Bologna, Genova e Napoli), mentre le unità immobiliari da raggiungere avevano subito un consistente ridimensionamento. Infatti, le U.I. "passed" in primaria erano state ridotte del 21,6% (da 370.000 a 290.000) e le U.I. "passed" in secondaria avevano subito una diminuzione del 40% (da 250.000 a 149.000).

Nella figura 5 è riportato l'avanzamento progressivo dello sviluppo della rete NGAN sia in termini di Unità Immobiliari "passed" in secondaria previste a programma sia in termini delle Unità Immobiliari "passed" in secondaria effettivamente collegate a consuntivo nel periodo che va da inizio anno al termine dei vari trimestri del 2011. Nella stessa figura è evidenziato anche il raffronto tra il piano originario pubblicato a dicembre 2010 e quello definitivo di agosto 2011.

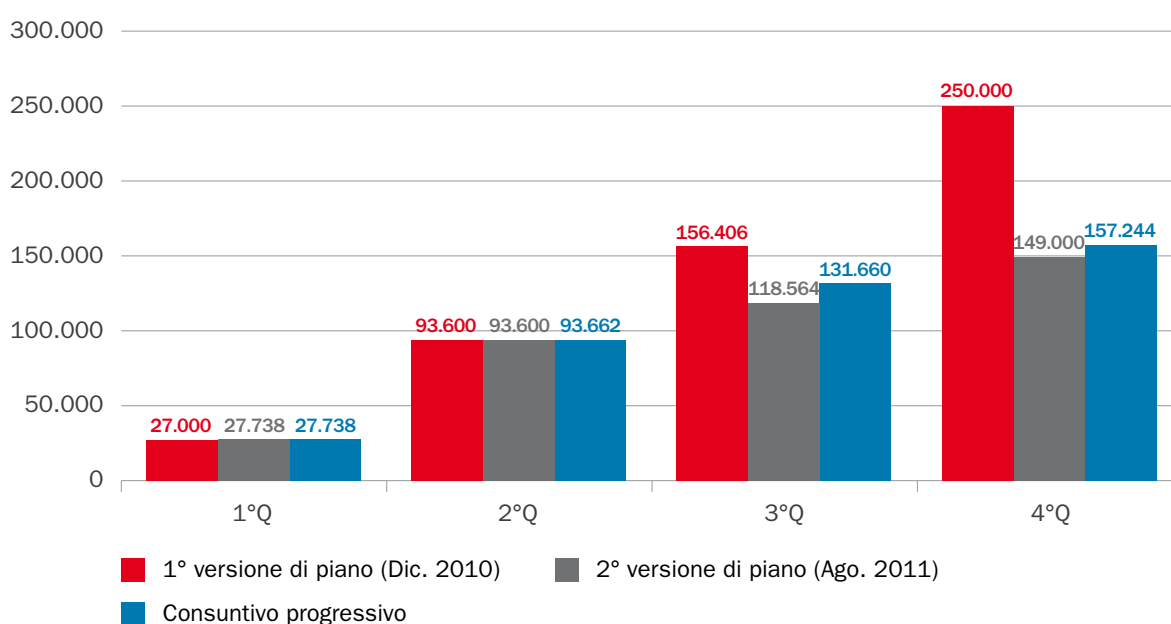


Figura 5 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria)

Nella seguente tabella è riassunto l'incremento che era previsto per il 2011 in termini di numero di comuni, aree di centrale, Unità Immobiliari "passed" ed il confronto con quanto effettivamente realizzato a consuntivo al 31 dicembre 2011.

	CONSISTENZA 2010	INCREMENTO 2011 PROGRAMMATO	INCREMENTO 2011 CONSUNTIVATO AL 31 DIC. 2011	DIFFERENZA % CONSUNTIVATO-PROGRAMMATO	CONSISTENZA A CONSUNTIVO AL 31 DIC. 2011
N° COMUNI	5	5	4	-1 (Napoli)	9
N° AREE DI CENTRALE	33	23	19	-17%	52
N° U.I. "PASSED" IN PRIMARIA	519.600	290.000	333.609	+15%	853.209
DI CUI "PASSED" ANCHE IN SECONDARIA	386.000	149.000	157.244	+5,5%	543.844

Tabella 4 - Riepilogo interventi di sviluppo NGAN per il 2011

Nella tabella 5 è riportata la ripartizione delle Unità Immobiliari per area di intervento

COMUNE	INCREMENTO U.I. "PASSED" IN PRIMARIA A PROGRAMMA 2011	INCREMENTO U.I. "PASSED" IN PRIMARIA CONSUNTIVATI AL 31 DIC. 2011	DIFFERENZA % CONSUNTIVO-PROGRAMMA "PASSED" IN PRIMARIA	INCREMENTO U.I. "PASSED" IN SECONDARIA A PROGRAMMA 2011	INCREMENTO U.I. "PASSED" IN SECONDARIA CONSUNTIVATI AL 31 DIC. 2011	DIFFERENZA % CONSUNTIVO-PROGRAMMA "PASSED" IN SECONDARIA
MILANO	123.432	127.869	+ 4%	86.840	87.623	+ 0,90%
ROMA	46.172	77.098	+ 67%	8.000	10.354	+ 29,43%
CATANIA	9.365	9.365	+ 0%	12.193	23.739	+ 94,69%
TORINO	43.000	54.502	+ 27%	10.475	12.120	+ 15,70%
BARI	26.462	23.901	- 10%	11.000	13.578	+ 23,44%
VENEZIA	3.202	827	- 74%	2.450	570	- 76,73%
BOLOGNA	17.521	17.521	0%	6.885	6.560	- 4,72%
GENOVA	18.546	21.000	+ 13%	9.962	2.700	- 72,90%
NAPOLI	1.000	0	- 100%	200	0	- 100,00%
AdC per sperim. tecnica	1.300	1499	+ 15%	995	0	- 100,00%
TOTALE	290.000	333.609	+ 15%	149.000	157.244	5,53%

Tabella 5 - Ripartizione delle U.I. "passed" raggiunte nel 2011 per area di intervento

Il grafico in figura 6 rappresenta lo stato dell'arte dello sviluppo della rete NGAN al 31 dicembre 2011, in termini di U.I. "passed" in secondaria, in tutti i comuni interessati dal progetto. Si evidenzia che la maggior parte delle abitazioni raggiunte (circa il 75% del totale) si trova nel Comune di Milano, mentre a Roma e a Catania si trovano rispettivamente il 10% e il 6,7% delle U.I. Il restante 8,3% è distribuito tra L'Aquila, Torino, Bari, Bologna, Genova e Venezia.

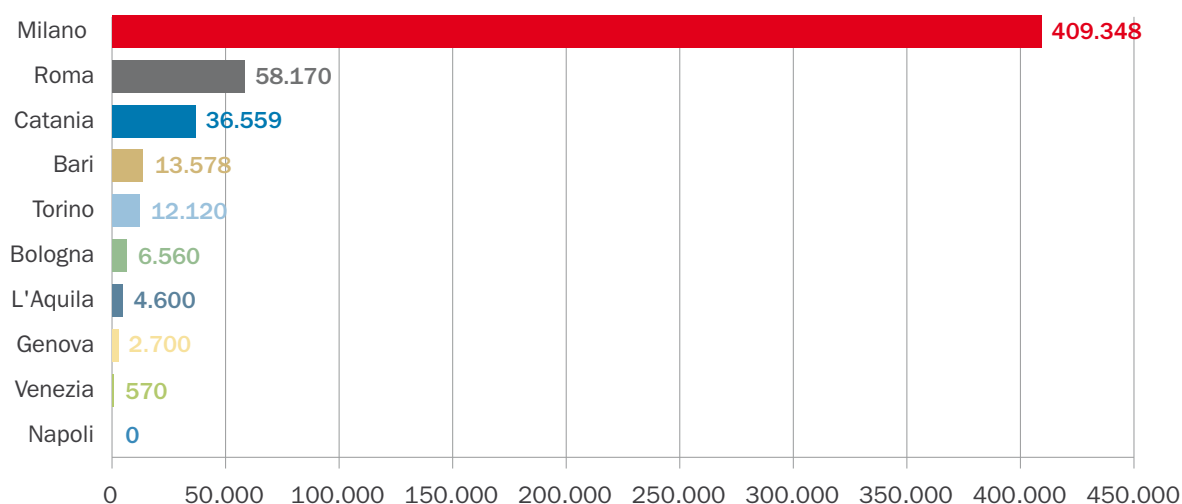


Figura 6 - Sviluppo rete NGAN: U.I. "passed" in secondaria raggiunte al 31 dicembre 2011

I risultati delle realizzazioni effettuate nel 2011 evidenziano il rispetto degli obiettivi fissati a livello nazionale dalla seconda versione del Piano Tecnico annuale (ed. agosto 2011) 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 dello sviluppo della rete nel Comune di Napoli e un ridimensionamento notevole delle realizzazioni nelle aree di Venezia e di Genova (quest'ultima per quanto riguarda i "passed" in secondaria) a vantaggio di Roma, Catania e Torino.

Indice delle figure

Cap. 2		
• La governance dell'Organo di vigilanza		pag 13
• La governance di Telecom Italia		pag 15
Cap. 3		
• Schema infrastrutturale NGAN		pag 21
Cap. 5		
• Flusso di gestione delle segnalazioni e dei reclami		pag 46
• Segnalazioni e reclami non rientranti nelle competenze dell'Organo di vigilanza		pag 55
Cap. 6		
Cap. 6.a		
• Figura 1 - Percentuale ordini in NPD per servizi regolamentati (ULL-WLR-SHA-VULL)		pag 60
• Figura 2 - Percentuale ordini in NPD per i servizi bitstream asimmetrici		pag 60
Cap. 6.b		
• Figura 1 - Efficienza processo Delivery xDSL		pag 62
• Figura 2 - Efficienza del processo Delivery fonia		pag 63
• Figura 3 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi fonia		pag 64
• Figura 4 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi xDSL		pag 65
Cap. 6.l		
• Andamento dei casi di attivazione dei servizi non richiesti, segnalati dall'Azienda all'Organo di vigilanza nel corso del triennio 2009-2011		pag 88
Allegato Tecnico I		
• Figura 1 - Diagramma di flusso della logica di funzionamento della Coda Unica		pag 125
Allegato Tecnico II		
• Figura 1 - Richieste Elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di Lavoro		pag 131
• Figura 2 - Indicatori di efficienza		pag 132
• Figura 3 - Ripartizione catene OL padre - OL figli per numerosità di OL		pag 133
• Figura 4 - Richieste Elementari soddisfatte		pag 134
• Figura 5 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO		pag 135
• Figura 6 - Ripartizione Percentuale tra Richieste Elementari LA e LNA		pag 137
• Figura 7 - Modello di Richiesta Elementare e catena di OL		pag 138
• Figura 8 - Tempi medi di lavorazione delle Richieste Elementari espressi in giorni		pag 139
• Figura 9 - Richieste Elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di Lavoro		pag 140
• Figura 10 - Indicatore di efficienza		pag 141
• Figura 11 - Ripartizione catene OL padre - OL figli per numerosità di OL		pag 142
• Figura 12 - Richieste Elementari soddisfatte		pag 143
• Figura 13 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO		pag 144
• Figura 14 - Tempi medi Richieste Elementari fonia		pag 145
• Figura 15 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio fonia		pag 147
• Figura 16 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio xDSL		pag 147
• Figura 17 - Confronto tassi di soddisfacimento Richieste Elementari fonia - ULL - WLR		pag 149
• Figura 18 - Confronto tassi di soddisfacimento Richieste Elementari xDSL - bitstream		pag 149
• Figura 19 - Incidenza percentuale famiglie di scarto fonia		pag 150
• Figura 20 - Incidenza percentuale famiglie di scarto xDSL - bitstream		pag 150
Allegato tecnico V		
• KPI 1 - Delivery Fonia e Broadband		pag 166
• KPI 2 - Assurance Fonia e Broadband		pag 167
• Figura 1 - Percentuale di rispetto dell'appuntamento - dati progressivi		pag 173
• Figura 2 - Percentuale di impianti attivati entro 20 giorni solari - dati progressivi		pag 174
• Figura 3 - Tempo medio di lavorazione in giorni solari		pag 175
• Figura 4 - Percentuale degli impianti realizzati entro 10 giorni senza intervento del tecnico		pag 176
• Figura 5 - Percentuale degli impianti realizzati entro 20 giorni con intervento del tecnico		pag 177
• Figura 6 - Percentuale degli impianti realizzati entro 30 giorni con intervento del tecnico		pag 178
• Figura 7 - Tempo medio di lavorazione di Open Access		pag 179
• Figura 8 - Tempo medio di lavorazione dei collegamenti Business		pag 180
• Figura 9 - Tempi medi di riparazione degli impianti di fonia in ore lavorative		pag 181
• Figura 10 - Percentuale dei guasti risolti entro il secondo giorno dalla segnalazione		pag 182
• Figura 11 - Percentuale dei guasti fonia ripetuti entro 30 giorni		pag 183

• Figura 12 - Percentuale dei circuiti reclamanti	pag 184
• Figura 13 - Tempi medi di riparazione broadband ADSL in ore	pag 185
• Figura 14 - Percentuale guasti ADSL riparati entro 2° giorno lavorativo	pag 186
• Figura 15 - Percentuale dei guasti ADSL ripetuti entro 30 giorni	pag 187
• Figura 16 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione	pag 188
• Figura 17 - Tempi medi di riparazione broadband SHDSL/bitstream simmetrico in ore lavorative	pag 189
• Figura 18 - Percentuale guasti S/HDSL bitstream simmetrico riparati entro 2° giorno lavorativo	pag 190
• Figura 19 - Percentuale dei guasti S/HDSL bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni	pag 191
• Figura 20 - Percentuale dei guasti aperti entro 14 giorni da attivazione	pag 192
• Figura 21 - Valori mensili di disponibilità dei servizi di fonia	pag 193
• Figura 22 - Disponibilità dei servizi ADSL	pag 194
• Figura 23 - Disponibilità dei servizi bitstream simmetrici	pag 195
• Figura 24 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi fonia	pag 197
• Figura 25 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Delivery per servizi broadband	pag 197
• Figura 26 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi fonia	pag 198
• Figura 27 - Percentuale di indisponibilità dei sistemi IT per la gestione delle attività di Assurance per servizi broadband	pag 199
• Figura 28 - Percentuale di disponibilità dei sistemi IT per la gestione dei servizi di interfaccia Delivery	pag 200

Allegato tecnico VI

• Figura 1 - Ripartizione territoriale degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici attuati nel 2011	pag 202
• Figura 2 - Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione per servizi bitstream simmetrici	pag 202
• Figura 3 - Servizi bitstream simmetrici: percentuali centrali sature e clienti telefonici attestati a centrali sature	pag 203
• Figura 4 - Andamento nel tempo delle centrali sature e delle centrali in semaforo giallo (DSLAM ATM per servizi 7 Mbit/s)	pag 205
• Figura 5 - Avanzamento progressivo degli interventi di desaturazione delle centrali DSLAM 7 Mbit/s	pag 206
• Figura 6 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011	pag 207
• Figura 7 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) delle centrali servite da DSLAM ATM a 7 Mbit/s nel periodo 31 dicembre 2010 -31 dicembre 2011	pag 208
• Figura 8 - Andamento nel tempo delle centrali sature e delle centrali in semaforo giallo (centrali miniDSLAM)	pag 209
• Figura 9 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) delle centrali servite da miniDSLAM nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011	pag 210
• Figura 10 - Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) delle centrali servite da miniDSLAM nel periodo 31 dicembre 2010 - 31 dicembre 2011	pag 211

Allegato tecnico VII

• Figura 1 - Avanzamento del piano degli interventi per "On-Going"	pag 214
• Figura 2 - Avanzamento del piano degli interventi per la bonifica dei permutatori	pag 216
• Figura 3 - Avanzamento del piano degli interventi per la revisione ciclica degli armadi ripartilinea	pag 219
• Figura 4 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di bonifica degli armadi ripartilinea	pag 219
• Figura 5 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione con monosportello	pag 220
• Figura 6 - Avanzamento del piano degli interventi per l'attività di sostituzione intero involucro	pag 220
• Figura 7 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di revisione ciclica dei pali	pag 221
• Figura 8 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione dei pali	pag 222
• Figura 9 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di sostituzione delle stazioni di pressurizzazione obsolete	pag 224
• Figura 10 - Avanzamento del piano degli interventi per le attività di rimessa a norma delle stazioni di pressurizzazione	pag 225
• Figura 11 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in rame (in Km coppia)	pag 227
• Figura 12 - Avanzamento del piano degli interventi di manutenzione straordinaria per la rete in fibra ottica (in Km fibra)	pag 227
• Figura 13 - Percentuale di negativi rete con tempo di giacenza > 80gg	pag 228
• Figura 14 - Numero di negativi rete risolti	pag 229
• Figura 15 - Variazione dei tassi di guasto regionali rispetto al 2010	pag 232
• Figura 16 - Scostamento dei tassi di guasto regionali rispetto al valore medio nazionale 2011	pag 233

Allegato tecnico VIII

• Figura 1 - Piano di avanzamento delle U.A. collegate	pag 236
• Figura 2 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi 7 Mbit/s: aree di centrale	pag 237
• Figura 3 - Avanzamento progressivo del piano di copertura per servizi 7 Mbit/s: nuovi comuni	pag 238
• Figura 4 - Rete NGAN: Schema architetturale per la configurazione FTTH di Telecom Italia	pag 240
• Figura 5 - Avanzamento progressivo dello sviluppo NGAN (U.I. "passed" in secondaria)	pag 242
• Figura 6 - Sviluppo rete NGAN: U.I. "passed" in secondaria raggiunte al 31 dicembre 2011	pag 244