

Determinazione n. 19/2010

GRUPPO DI IMPEGNI N. 5
***“GARANZIE DI TRASPARENZA DEI PIANI TECNICI PER LA QUALITÀ DELLA
RETE FISSA DI ACCESSO”***

**APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE TECNICA SULLO STATO DI
AVANZAMENTO DEL SISTEMA DI SEGNALAZIONE DI PREALLARME DI
SATURAZIONE DELLE CENTRALI E MONITORAGGIO DELLE
INFORMAZIONI RIPORTATE SUL PORTALE WHOLESALE DI TELECOM
ITALIA**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 23 novembre 2010;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06;

visti, in particolare, i punti 7.1, 7.18.1 e 7.18.7 della Proposta di Impegni;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto 7.24 dei citati Impegni (di seguito “il Regolamento”);

vista la segnalazione, pervenuta all'Organo di vigilanza in data 1° aprile 2010, delle Società BT-Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., Vodafone Omnitel NV e Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, concernente la denuncia di gravi lacune informative negli attuali Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, elaborati da Telecom Italia in esecuzione di quanto previsto dai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6;

vista la Determinazione n. 7/2010 del 9 aprile 2010 con cui, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. e) del Regolamento, l'Organo di vigilanza ha avviato l'attività di verifica della fondatezza della citata segnalazione;

vista la Determinazione n. 10/2010 del 19 maggio 2010 con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato la comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento, ravvisando alcune apparenti anomalie nell'esecuzione degli Impegni, e in particolare del punto 5.1 degli stessi;

considerati gli ulteriori elementi informativi e documentali emersi nel corso dell'audizione del 10 giugno 2010 della Società Telecom Italia S.p.A.;

vista la Determinazione n. 12/2010 del 16 giugno 2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura della fase istruttoria del procedimento ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento, ravvisando un'inadeguatezza, ai sensi dell'art. 15, comma 2 del medesimo Regolamento, nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 5, per quanto attiene all'assenza nei succitati Piani di una puntuale indicazione degli stati di saturazione delle centrali;

considerato l'invito rivolto all'Azienda ad adottare idonei rimedi atti a risolvere le contestate carenze informative dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, nell'ambito degli interventi pianificati di desaturazione degli apparati DSLAM e di quelli di adeguamento della capacità della rete trasmissiva locale;

considerato, in particolare, l'invito alla stessa rivolto ad adottare meccanismi, possibilmente condivisi con gli Operatori alternativi, di segnalazione dello stato di preallerta per le centrali prossime alla saturazione, per prevenire l'insorgenza di situazioni di criticità quali la chiusura improvvisa di circa 500 centrali alla vendita di servizi *bitstream* evidenziata dalle Società ricorrenti;

viste le lettere di Telecom Italia del 2 e 7 luglio 2010, con le quali sono state comunicate all'Organo di vigilanza, rispettivamente, l'entrata in funzione del meccanismo cosiddetto "semaforo giallo" di segnalazione dello stato di preallerta per le centrali prossime alla saturazione e le note esplicative di tale meccanismo;

visto il documento di Telecom Italia dell'8 luglio 2010, con il quale sono stati forniti all'Organo di vigilanza ulteriori elementi informativi circa il processo di desaturazione dei DSLAM ATM ed i criteri di identificazione delle centrali che necessitano di futuri interventi di ampliamento;

udita la Società Telecom Italia nell'audizione del 22 luglio 2010, al fine di verificare lo stato di avanzamento delle attività poste in essere da Telecom Italia per conformarsi alle indicazioni recate dalla citata Determinazione n. 12/2010 del 16 giugno 2010 ed acquisire ulteriori elementi di dettaglio relativi alle richieste con questa formulate;

considerato che, in detta sede, Telecom Italia ha illustrato il nuovo processo di pianificazione e di programmazione degli interventi da realizzare per superare le attuali criticità denunciate dagli Operatori alternativi nella segnalazione e precisate dall'Organo di vigilanza nella Determinazione n. 12/2010;

considerato che in relazione all'invito dell'Organo di vigilanza a porre in essere adeguati processi di lavorazione atti a prevenire in futuro il verificarsi di criticità analoghe alla citata chiusura delle 500 centrali alla vendita di servizi *bitstream*, anche attraverso l'adozione di meccanismi condivisi di segnalazione dello stato di preallerta per le centrali in prossimità di saturazione, Telecom Italia ha rivisitato il processo di monitoraggio dello stato di occupazione delle risorse di rete relative al servizio *bitstream* (asimmetrico e simmetrico), ha attivato il meccanismo del "semaforo giallo" ed ha modificato il processo di pianificazione degli interventi, eliminando taluni vincoli preesistenti;

considerato che, con specifico riferimento all'attivazione del "semaforo giallo", Telecom Italia ha illustrato all'Organo di vigilanza, nel corso della citata audizione, i criteri individuati e scelti per identificare gli impianti da segnalare con il citato stato di preallerta;

considerato in proposito che l'informazione circa lo stato di "semaforo giallo" di una centrale, tenuto conto dell'esigenza di salvaguardare la capacità di pianificazione commerciale e tecnica degli Operatori alternativi, è stata messa a disposizione di quest'ultimi, a far data dal 2 luglio 2010, mediante la sua pubblicazione sul portale della Funzione Wholesale di Telecom Italia;

ravvisata la necessità di acquisire ulteriori elementi informativi e di valutazione al fine di individuare eventuali e nuove azioni di intervento destinate a ottimizzare i benefici attesi dagli Operatori alternativi, in termini di miglioramento della qualità dell'informazione resa da Telecom Italia attraverso i Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso;

considerato al riguardo che Telecom Italia ha accolto l'invito dell'Organo di vigilanza a definire, in collaborazione con l'Ufficio di vigilanza, una reportistica mensile che evidenzii i passaggi di una centrale da uno stato all'altro ("semaforo verde", "semaforo giallo", "semaforo rosso"), sia in termini numerici che in termini di tempo di permanenza di una centrale negli stati di "semaforo giallo" e "semaforo rosso";

vista la Determinazione n. 16/2010 dell'11 agosto 2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, la chiusura del procedimento "*S01/10 – BT-Fastweb-Vodafone Omnitel-Wind/Lacune informative nei Piani tecnici per la qualità e lo sviluppo della rete fissa di accesso di Telecom Italia in attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 5 e 6*", valutando gli adempimenti di Telecom Italia conformi alle raccomandazioni rese al termine della fase istruttoria del procedimento ed idonei al superamento delle inadeguatezze riscontrate con la Determinazione n. 12/2010 del 16 giugno 2010, per quanto attiene all'assenza nei succitati Piani di una puntuale indicazione degli stati di saturazione delle centrali;

considerato peraltro quanto previsto dalla citata Determinazione n. 16/2010 circa la verifica, da parte dell'Organo di vigilanza, degli adempimenti che Telecom Italia si è impegnata ad attuare nel corso del procedimento, con particolare riferimento:

- alla completezza e all'aggiornamento dei Piani tecnici pubblicati;
- al rispetto temporale delle fasi di programmazione e di pianificazione degli interventi di desaturazione dei DSLAM, utilizzando anche gli strumenti richiesti dall'OdV in merito ai cambiamenti di stato delle centrali (semaforo giallo-verde-rosso);

considerato che, al fine di verificare l'attuazione degli impegni assunti da Telecom Italia a seguito della Determinazione n. 16/2010, l'Ufficio di vigilanza ha creato una base di dati interna per il monitoraggio settimanale delle attività di desaturazione degli apparati ADSL e del sistema di preallerta;

visto l'articolo 7, comma 1, lett. c) del Regolamento, in base al quale il Segretario Generale assicura in particolare ogni utile informazione all'Organo di vigilanza, curando la presentazione, da parte dell'Ufficio di vigilanza, di relazioni concernenti l'andamento delle attività di verifica e le pratiche correnti;

considerato che è stato richiesto all'Ufficio di vigilanza di redigere una relazione tecnica per illustrare all'Organo di vigilanza lo stato di avanzamento del sistema di segnalazione di preallarme (c.d. "semaforo giallo") di saturazione delle centrali e del monitoraggio delle relative informazioni riportate sul portale della Funzione Wholesale di Telecom Italia, nel periodo temporale ricompreso tra il 6 luglio 2010 e l'11 ottobre 2010;

considerato l'incremento, operato da Telecom Italia a seguito dei rilievi mossi dall'Organo di vigilanza, dell'entità degli investimenti destinati a finanziare gli interventi di desaturazione della rete trasmissiva locale (DSLAM), che dovrebbero consentire la realizzazione, per il 2010, di 1.887 interventi in luogo dei 381 inizialmente previsti;

preso atto che, alla data dell'11 ottobre 2010, il numero delle centrali sature, per servizi *bitstream* a 7 megabit su piattaforma ATM, è risultato pari a 190 e che tale dato appare coerente con la previsione elaborata da Telecom Italia di limitare a 212 il numero massimo di centrali sature per il mese di dicembre 2010, come indicato all'interno del Piano Annuale 2010 - Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso ("Release 3" - settembre 2010);

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

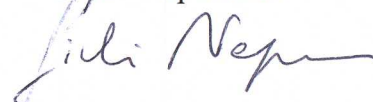
DETERMINAZIONE

1. E' approvata la relazione tecnica recante *"Stato di avanzamento sull'attuazione del sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali (c.d. "semaforo giallo") e monitoraggio delle informazioni riportate sul portale Wholesale"* allegata alla presente Determinazione di cui costituisce parte integrante ed elemento di indirizzo per migliorare la trasparenza della compilazione dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso.

2. L'Organo di vigilanza, al fine di incrementare il livello informativo dei Programmi trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e, più in generale, di assicurare la migliore realizzazione degli obiettivi sottesi al Gruppo di Impegni n. 5, raccomanda alla Società Telecom Italia S.p.A. di integrare il contenuto dei citati Programmi con l'indicazione dell'elenco completo delle centrali che, a seguito degli interventi di desaturazione, potranno essere riaperte alla commercializzazione dei servizi *bitstream* nel corso del trimestre di riferimento.
3. L'Organo di vigilanza monitorerà l'evoluzione nel tempo del contenuto dei citati Programmi trimestrali, nonché valuterà l'effettiva utilità derivante dall'introduzione del meccanismo c.d. del "semaforo giallo", in termini di concreti benefici di trasparenza per gli Operatori alternativi.
4. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario Generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e agli Operatori alternativi promotori della Segnalazione n. S01/10.

Roma, 23 novembre 2010

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Allegato alla Determinazione n. 19/2010

Relazione Tecnica

“Stato di avanzamento sull’attuazione del sistema di segnalazione di preallarme di saturazione delle centrali (c.d. semaforo giallo) e monitoraggio delle informazioni riportate sul portale Wholesale”

Introduzione

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

Risultanze del monitoraggio

Telecom Italia ha introdotto il citato sistema di segnalazione di preallerta a partire dal 2 luglio 2010, coerentemente con gli impegni assunti nel corso dell’audizione presso l’Organo di vigilanza del 10 giugno 2010. Al fine di effettuare un controllo circa l’attuazione delle misure individuate da Telecom Italia in risposta alla Determinazione n. 16/2010, l’Ufficio di vigilanza ha istituito una base di dati interna per il monitoraggio delle attività di desaturazione delle centrali ADSL e del sistema di preallerta.

Detta base di dati consente all'Organo di vigilanza di effettuare le verifiche di congruità di quanto dichiarato da Telecom Italia nei piani trimestrali e di valutare l'efficacia e la trasparenza del sistema di segnalazione di preallarme stesso. Inoltre essa consente di verificare la corrispondenza tra quanto stabilito nei piani e le reali esigenze in termini di interventi di desaturazione. Il database è aggiornato, con frequenza settimanale, tramite un'estrazione di dati operata direttamente dal portale Wholesale di Telecom Italia.

Il grafico che segue, elaborato sulla base dei dati estratti secondo le modalità sopra indicate, considera le centrali ATM per servizi bitstream asimmetrici a 7 Mbit/s e riporta l'andamento nel tempo del numero delle centrali sature (linea rossa) e del numero di centrali in semaforo giallo (linea gialla) nel periodo di osservazione compreso tra il 6 luglio e l'11 ottobre 2010.

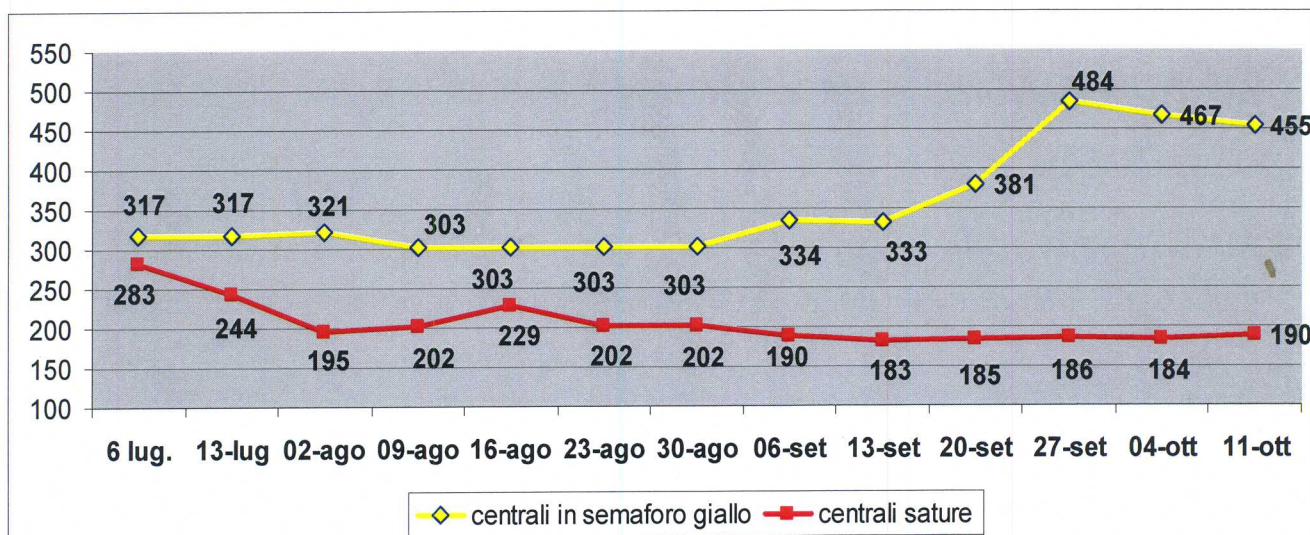


Fig. 1 – Andamento nel tempo delle centrali sature e delle centrali in semaforo giallo

Premesso che il periodo di osservazione potrebbe essere fortemente influenzato dal periodo estivo e quindi da una riduzione di traffico dati, si rileva comunque che il numero di centrali in stato di semaforo giallo ha subito, dopo tale periodo, un deciso incremento nella seconda metà del mese di settembre 2010, per poi riassumere un andamento discendente nei primi giorni del mese di ottobre 2010, sino a raggiungere il valore di 455 centrali registrato l'11 dello stesso mese, con un incremento di circa il 43% rispetto al dato registrato il 6 luglio 2010. Tale fenomeno è anche ascrivibile al fatto che Telecom Italia ha aggiunto ai criteri di saturazione di banda, le logiche relative ai fenomeni di saturazione geometrica (ovvero connessa alla disponibilità di porte sui DSLAM), con un incremento di circa 100 apparati nello stato di semaforo giallo.

Il numero delle centrali sature ha invece subito una decisa diminuzione nel periodo ricompreso tra il 6 luglio e il 6 settembre 2010, per poi attestarsi, in maniera quasi costante, a circa 190 sino all'11 ottobre 2010, con una diminuzione del 33% rispetto al valore registrato all'inizio della rilevazione (6 luglio dello stesso anno). E' interessante osservare la dinamica dei passaggi delle centrali da uno stato all'altro (Fig. 2) e (Fig.3).

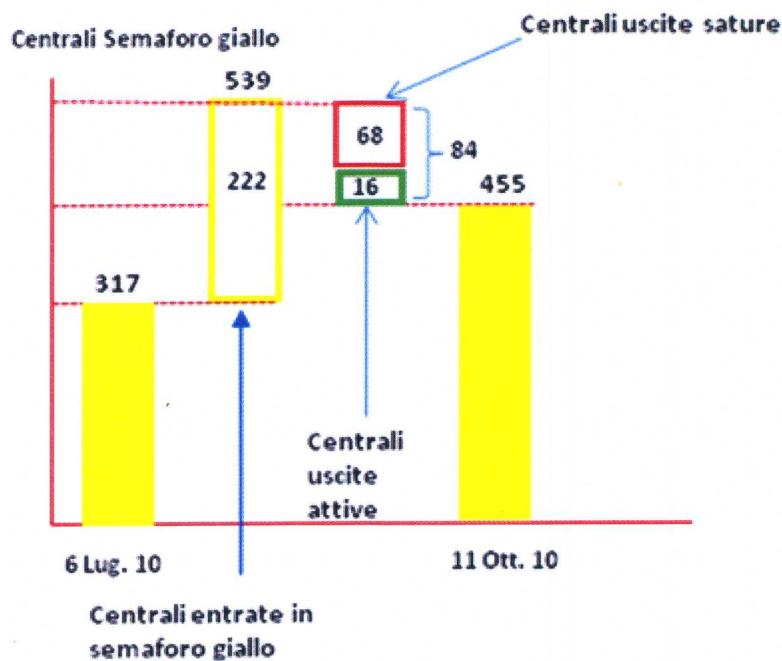


Fig. 2 – Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di preallarme saturazione (semaforo giallo) nel periodo 6 Lug. – 11 Ott. 2010.

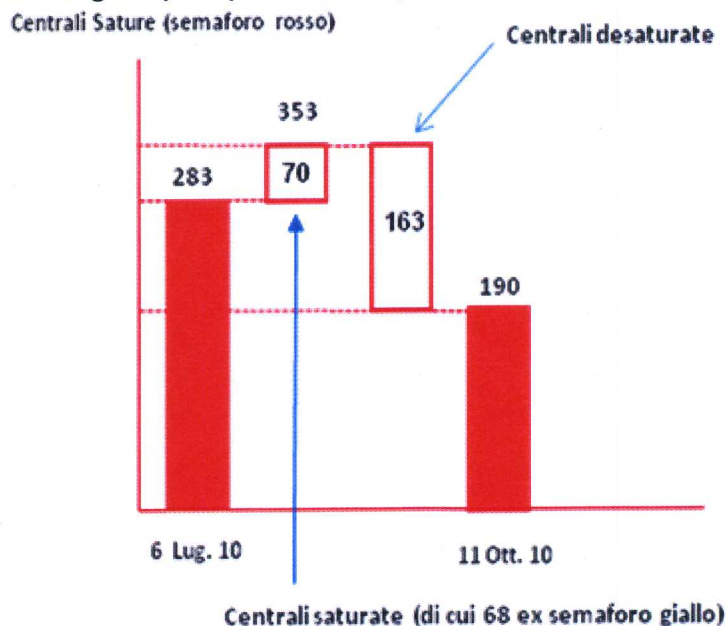


Fig. 3 – Dinamica delle variazioni in ingresso e in uscita dello stato di saturazione (semaforo rosso) nel periodo 6 Lug. – 11 Ott. 2010.

In proposito, si nota infatti che, nel periodo di osservazione (3 mesi circa), 222 nuove centrali sono entrate nello stato di semaforo giallo, mentre 84 ne sono uscite. Di queste, 16 hanno beneficiato di un intervento di ampliamento e sono tornate allo stato di semaforo verde, mentre 68 sono diventate sature. Il confronto di tali dati con quelli riportati in figura 3, evidenzia che, delle 70 centrali che sono state dichiarate sature nel periodo in esame, 68 provengono dallo stato di semaforo giallo, confermando l'efficacia della rilevazione effettuata, e solamente 2 centrali sono passate direttamente allo stato di saturazione senza transitare per lo stato di preallerta. Per quanto riguarda il monitoraggio delle attività di desaturazione delle centrali, si riscontra che l'andamento sino ad ora registrato è compatibile con le previsioni di fine 2010 effettuate da Telecom Italia. Si rammenta, infatti, che nei documenti dei Piani per il 2010, Telecom Italia ha previsto di chiudere l'anno con un numero di centrali sature servite con DSLAM ATM 7 Mbit/s pari a 212 (+11% rispetto al dato attuale). Si evidenzia che, delle 190 centrali che risultano sature per servizi bitstream su DSLAM ATM 7 Mbit/s alla data dell'11 ottobre 2010, solo 8 sono aperte all'unbundling e 10 sono equipaggiate con DSLAM IP.

Analisi della coerenza tra le informazioni riportate nel portale Wholesale di Telecom Italia e i piani trimestrali previsti dal Gruppo d'Impegni n. 5.

L'11 agosto 2010 è stata rilevata un'apparente incongruenza tra la lista delle centrali, la cui desaturazione era prevista al terzo trimestre secondo le indicazioni contenute nel portale Wholesale, e la lista degli interventi di desaturazione riportati nel documento di Telecom Italia trasmesso all'Organo di vigilanza e recante: *"Programma Trimestrale per la Qualità della rete Fissa di Accesso – 3° trimestre – release 2 ed. Luglio 2010"*. In particolare alcune centrali, la cui desaturazione era prevista al terzo trimestre 2010 nel portale Wholesale, non figuravano nell'elenco riportato nel citato documento di piano trimestrale. L'Ufficio di vigilanza ha effettuato un'analisi comparativa di dettaglio da cui è emerso che, delle 161 centrali segnalate dal portale Wholesale, 99 non trovavano alcun riscontro nel documento di piano trimestrale.

La lista delle 99 centrali è stata inviata a Telecom Italia per un riscontro specifico e per avere chiarimenti sulle motivazioni dell'apparente incongruenza tra le due fonti di informazioni. Telecom Italia ha precisato che le informazioni riportate dalle due fonti non sono confrontabili per i seguenti motivi:

- a) il portale Wholesale reca l'elenco delle aree di centrale chiuse alla commercializzazione che saranno riaperte a seguito degli interventi di desaturazione sui DSLAM, mentre il documento di pianificazione riporta l'elenco degli interventi di desaturazione dei DSLAM; poiché molto spesso una centrale è servita da più DSLAM, può verificarsi il caso che un intervento di desaturazione di un DSLAM sia effettuato a scopo preventivo in una centrale che non è ancora satura (perché ci sono altri DSLAM non ancora saturi). Di conseguenza, questo intervento non sarà presente sul portale Wholesale;
- b) a seconda della configurazione di rete è possibile distinguere due tipologie di DSLAM (vedasi Fig. 4):
- 1- DSLAM "padre": apparato DSLAM attestato direttamente su un nodo di rete dati IP o ATM;
 - 2- DSLAM "figlio": apparato DSLAM attestato al nodo di rete IP o ATM in via mediata attraverso un altro DSLAM.

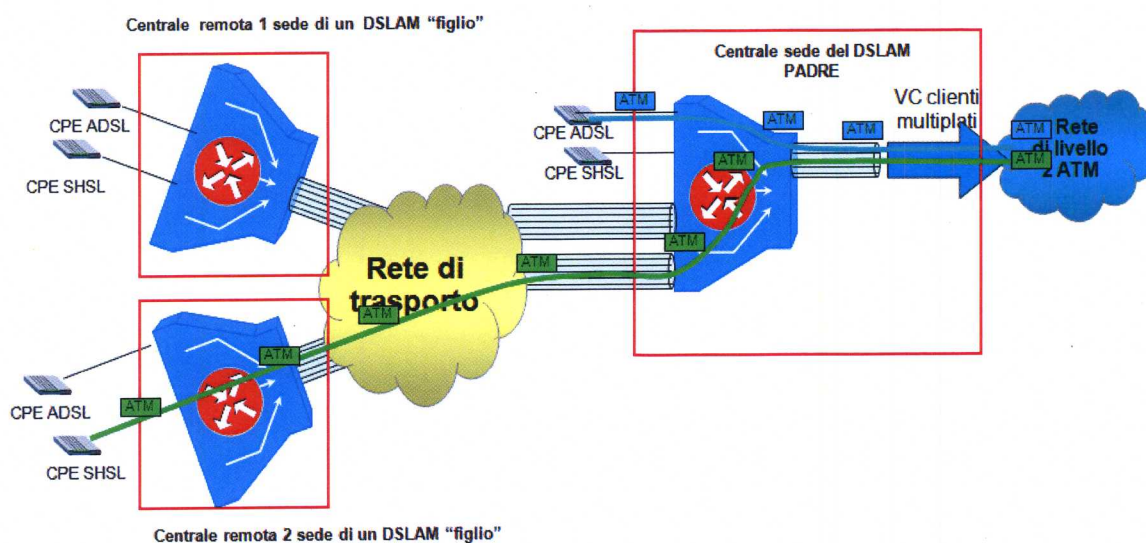


Fig. 4 – Architettura di rete

La chiusura per saturazione di banda dell'Area di Centrale in cui si trova il DSLAM "padre" comporta "per induzione" la chiusura anche delle Centrali remote in cui risiedono i DSLAM "figli" non collocati. In tal caso sul portale Wholesale risulteranno oggetto di desaturazioni più aree di centrale ("padri"+"figli"), mentre nel programma dell'impegno 5 sarà registrato il solo intervento sull'area di centrale dove è presente il DSLAM "padre".

Preso atto dei chiarimenti resi da Telecom Italia, nell'ottica di assicurare agli Operatori alternativi un grado sempre maggiore di trasparenza delle informazioni fornite ed evitare, in tal modo, ulteriori possibili fraintendimenti, l'Organo di vigilanza ritiene opportuno che Telecom Italia integri la documentazione relativa ai Programmi Trimestrali per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, inserendo l'elenco completo delle centrali sature che, beneficiando degli interventi di desaturazione, potranno essere riaperte alla commercializzazione dei servizi bitstream nel corso del trimestre di riferimento.