

Determinazione n. 26/2011

GRUPPO DI IMPEGNI N. 1

“ISTITUZIONE DI: (I) UN NUOVO PROCESSO DI DELIVERY DEI SERVIZI SPM; (II) MODALITA' OPERATIVE AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI CO-LOCAZIONE; (III) NUOVI SISTEMI DI GESTIONE DEI CLIENTI WHOLESALE”

**VALUTAZIONE DELLA PARITA' DI TRATTAMENTO NELL'OFFERTA “RETAIL”
DI TELECOM ITALIA - ESTENSIONE DEL PROGETTO “ANALISI KO”**

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 14 dicembre 2011;

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, e in particolare il p. 7.1 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”);

visto l'art. 10, comma 2 del Regolamento che prevede che l'Organo di vigilanza possa chiedere a Telecom Italia informazioni, chiarimenti o l'esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidate dal punto 7.1 degli Impegni;

visto in particolare l'articolo 13, comma 1, del Regolamento, in base al quale l'Organo di vigilanza può disporre perizie e analisi statistiche ed economiche o consulenze in relazione a qualsiasi elemento rilevante ai fini dello svolgimento della sua attività;

vista la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, le Raccomandazioni in ordine al 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”*;

viste le risultanze del procedimento n. S01/09 – “Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia”;

visto il Piano di lavoro dell’Organo di vigilanza per il 2010, approvato con la Determinazione n. 1/2010 del 2 gennaio 2010, nell’ambito del quale è stato previsto di avviare un’attività di monitoraggio sui processi di fornitura e sulle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro, al fine di identificare e promuovere ogni eventuale proposta di miglioramento dei relativi processi;

considerata la necessità di valutare l’efficacia del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, in esito alla completa attuazione al 31 marzo 2010 delle misure di adempimento previste dal Gruppo di Impegni n. 1;

vista la richiesta di informazioni circa il citato Gruppo di Impegni, rivolta dall’Organo di vigilanza a Telecom Italia ai sensi dell’articolo 10, comma 2 del Regolamento con la Determinazione n. 5/2010 del 19 marzo 2010, al fine di meglio comprendere i fenomeni sottesi alla problematica dei KO;

considerato che, a tal fine, l’Organo di vigilanza ha approvato, in data 14 aprile 2010, il Progetto “Analisi KO” ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento, allo scopo di individuare indicatori di processo che qualifichino in maniera univoca i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione, da parte degli Operatori alternativi, di servizi wholesale (KO);

vista la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010, con la quale l’Organo di vigilanza ha approvato e pubblicato la nota metodologica relativa al Progetto “Analisi KO”;

considerato che le attività relative al Progetto “Analisi KO” sono state portate a compimento in data 15 novembre 2010;

vista la Relazione finale che illustra gli esiti del Progetto “Analisi KO”, approvata dall’Organo di vigilanza con la Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010;

considerato che le risultanze del Progetto “Analisi KO” hanno permesso all’Organo di vigilanza di individuare taluni interventi idonei a rendere più efficiente il funzionamento del processo di delivery, con specifico riferimento alla gestione degli Ordinativi di Lavoro, ed a garantire un più elevato livello di trasparenza delle informazioni e di parità di accesso in tale ambito;

viste, in particolare, le Raccomandazioni rivolte a Telecom Italia in ordine al Gruppo di Impegni n. 1, approvate dall’Organo di vigilanza con la citata Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010;

considerato che in detto contesto l'Organo di vigilanza, al fine di verificare il rispetto dei principi, sanciti dagli Impegni, di trasparenza e di parità di trattamento tra le funzioni commerciali di Telecom Italia e degli Operatori alternativi che acquistano servizi di accesso all'ingrosso dalla funzione Wholesale, si è riservato di condurre analoga analisi del processo di fornitura di linee e di servizi per il mercato Retail;

visto il Piano delle attività dell'Organo di vigilanza per l'anno 2011, approvato con la Determinazione n. 1/2011 del 18 gennaio 2011;

tenuto conto che, nel suddetto Piano, l'Organo di vigilanza ha espressamente previsto l'opportunità di estendere le attività di verifica e di analisi dei KO, condotte sul mercato wholesale, anche a quello retail per meglio apprezzare e valutare i benefici indotti dal Nuovo Processo di Delivery;

considerato che la già citata analisi svolta nel corso del 2010 ha riguardato gli Ordinativi di Lavoro di attivazione, rimandando ad un successivo studio la verifica delle dinamiche proprie della *migrazione* dei clienti tra Operatori alternativi e da questi ultimi a Telecom Italia;

vista la Determinazione n. 5/2011 dell'8 febbraio 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di analisi e valutazione della parità di trattamento nell'offerta "Retail" di Telecom Italia (estensione del progetto "Analisi KO");

considerato che dette attività si sono concluse in data 9 dicembre 2011;

considerate le relazioni inviate da Telecom Italia nel mese di aprile 2011, luglio 2011 ed ottobre 2011, ai sensi della Determinazione 22/2010 e contenenti gli aggiornamenti dell'analisi svolta da codesto Organo di vigilanza nel corso del 2010;

considerato l'invio dei dati elementari richiesti da questo Organo di vigilanza e forniti da Telecom Italia nel corso dei mesi di settembre 2011 ed ottobre 2011;

considerato che i dati analizzati sono riconducibili al periodo gennaio 2009 – giugno 2011;

considerato che, progressivamente dal mese di settembre 2009 ed ai sensi della Determinazione 17/2009, è stata diffusa su tutto il territorio nazionale la procedura c.d. SWAP che ha permesso di ridurre alcune delle principali cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro Wholesale;

considerato che in detto periodo alcuni dei principali Operatori alternativi hanno aderito al Nuovo Processo di Delivery relativo al servizio bitstream, mentre non risultano significative adesioni al corrispondente processo ULL;

calcolati gli indicatori relativi al processo Retail secondo il modello sviluppato nell'analisi del processo di delivery Wholesale;

analizzati gli andamenti degli indicatori relativi al processo di delivery propri del mercato Wholesale negli anni 2009, 2010 e 2011, in continuità con l'analisi svolta nel corso dell'anno 2010 dall'Organo di vigilanza;

considerati i confronti effettuati tra i principali indicatori individuati nel corso dell'analisi, dai quali si evince che:

- la percentuale di attivazione delle Richieste Elementari Retail è inferiore all'omologo valore Wholesale;
- l'efficienza del processo di fornitura bitstream, intesa come numero medio di Ordinativi di Lavoro al fine di soddisfare l'esigenza di acquisto di un servizio da parte di un cliente finale, si avvicina ai valori dell'omologo processo di fornitura Retail;
- l'efficienza del processo di fornitura dei servizi di fonia secondo l'accezione appena illustrata è a vantaggio del processo Retail;

udite le relazioni del Prof. Claudio Leporelli e dell'Ing. Sergio Fogli;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, la Relazione che illustra gli esiti delle verifiche concernenti la parità di trattamento nell'offerta "Retail" di Telecom Italia, allegata alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante.
2. L'Organo di vigilanza, al fine di esprimere una valutazione conclusiva dell'attuazione, da parte di Telecom Italia, delle misure previste dal Gruppo di Impegni n.1, si riserva di proseguire l'analisi avviata, verificando i benefici prodotti dall'applicazione del Nuovo Processo di Delivery a seguito dell'adesione dei restanti Operatori alternativi.
3. A tal fine, l'Organo di vigilanza, ritenendo opportuno disporre nel tempo degli andamenti degli indicatori individuati nell'analisi KO Retail, in analogia a quanto già previsto per il mercato Wholesale, raccomanda a Telecom Italia di predisporre, secondo quanto specificato nella Relazione allegata, un rapporto trimestrale contenente gli elementi utili per effettuare un confronto tra i mercati al dettaglio e all'ingrosso, inclusi, per ogni servizio, il tasso di attivazione delle Richieste Elementari nonché la ripartizione degli scarti definitivi suddivisi per categorie. Tali rapporti (relativi ai mercati Retail e Wholesale) dovranno contenere le analisi e i dati di cui sopra riferiti agli stessi intervalli temporali, con decorrenza dal III trimestre 2011.

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 disponendone contestualmente la pubblicazione sul proprio sito web.

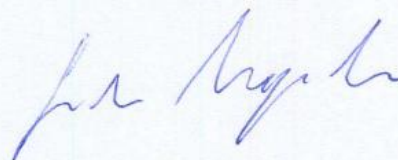
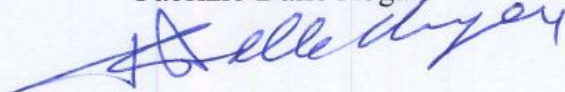
Roma, 14 dicembre 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Relazione Finale
Analisi degli annullamenti degli
Ordinativi di Lavoro (KO)
relativa alla valutazione della parità di trattamento
del processo di Delivery di Telecom Italia

Indice

EXECUTIVE SUMMARY	8
Gli obiettivi dell'analisi	8
I risultati in breve	8
Conclusioni	11
ANALISI KO RETAIL	12
IL PROCESSO DI DELIVERY RETAIL	12
Acquisizione Commerciale	12
Emissione dell'Ordinativo di Lavoro e Trasmissione ad Open Access per la sua realizzazione	13
Lavorazioni post Emissione dell'Ordinativo di Lavoro	14
METODOLOGIE DI ANALISI	15
Acquisizione dati	15
Costruzione report	15
Riepilogo causali di scarto (KO) per macro famiglie:	16

RISULTATI	17
Impianti xDSL	17
Identificazione delle Richieste Elementari (catene OL padre – OL figli)	17
Analisi dei fallimenti delle Richieste Elementari (catene OL padre – OL figli)	21
Analisi degli impianti su “Linea Attiva” e “Linea Non Attiva”	22
Calcolo dei tempi medi di lavorazione	23
Impianti fonia	25
Identificazione delle Richieste Elementari (catene OL padre – OL figli)	25
Analisi dei fallimenti delle Richieste Elementari (catene OL padre – OL figli)	28
Calcolo dei tempi medi di lavorazione	30
CONFRONTO RETAIL WHOLESALE	31
Indicatori di efficienza OL emessi – richieste elementari	31
Livello di soddisfacimento delle richieste elementari e famiglie di scarto	33
 INDICE DELLE FIGURE	
Figura 1 - Efficienza processo delivery xDSL	8
Figura 2 - Efficienza del processo delivery fonia	9
Figura 3 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi fonia	10
Figura 4 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi xDSL	10
Figura 5 - Richieste elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di lavoro	18
Figura 6 - Indicatori di efficienza	19
Figura 7 - Ripartizione catene OL padre- OL figli per numerosità di OL	20
Figura 8 - Richieste Elementari soddisfatte	20
Figura 9 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO	21
Figura 10 - Ripartizione Percentuale tra Richieste Elementari LA e LNA.....	23
Figura 11 - modello di Richiesta Elementare e catena di OL	24
Figura 12 - Tempi medi di lavorazione delle Richieste Elementari espressi in giorni	25
Figura 13 - Richieste elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di lavoro	26
Figura 14 - Indicatore di efficienza.....	26
Figura 15 - Ripartizione catene OL padre- OL figli per numerosità di OL	27
Figura 16 - Richieste Elementari soddisfatte	28
Figura 17 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO.....	29
Figura 18 - Tempi medi richieste elementari fonia.....	30
Figura 19 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio fonia.....	32
Figura 20 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio xDSL	32
Figura 21 - Confronto tassi di soddisfacimento richieste elementari fonia – ULL - WLR.....	34
Figura 22 - Confronto tassi di soddisfacimento richieste elementari xDSL - Bitstream	34
Figura 23 - Incidenza percentuale famiglie di scarto fonia.....	35
Figura 24 - Incidenza percentuale famiglie di scarto xDSL - Bitstream.....	35

Executive Summary

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 ed 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.

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.

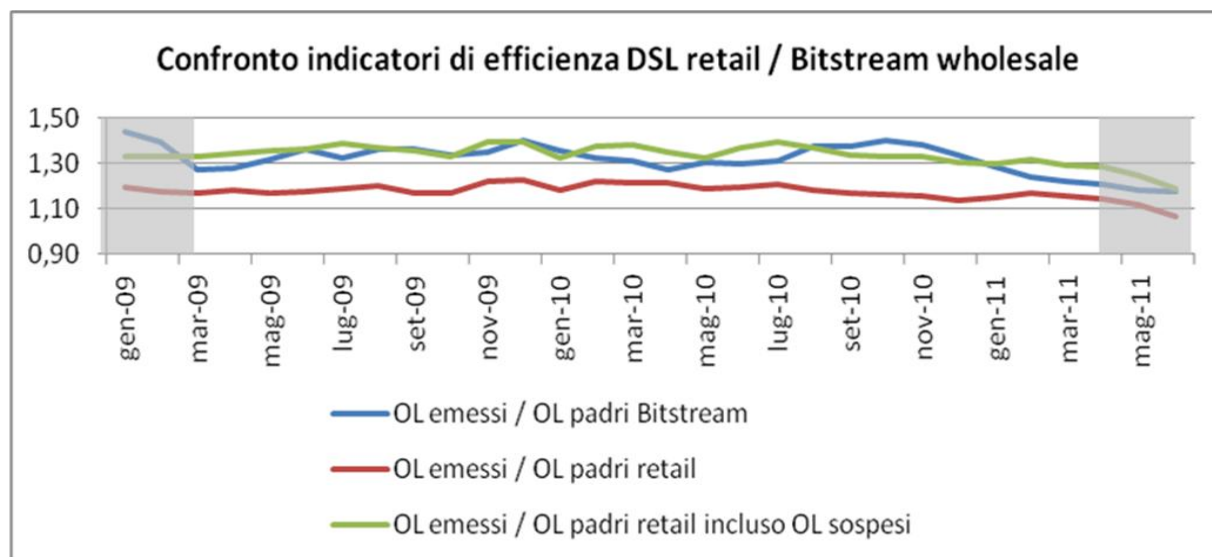


Figura 1 - Efficienza processo delivery xDSL

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 verde), le prestazioni sono assai simili.

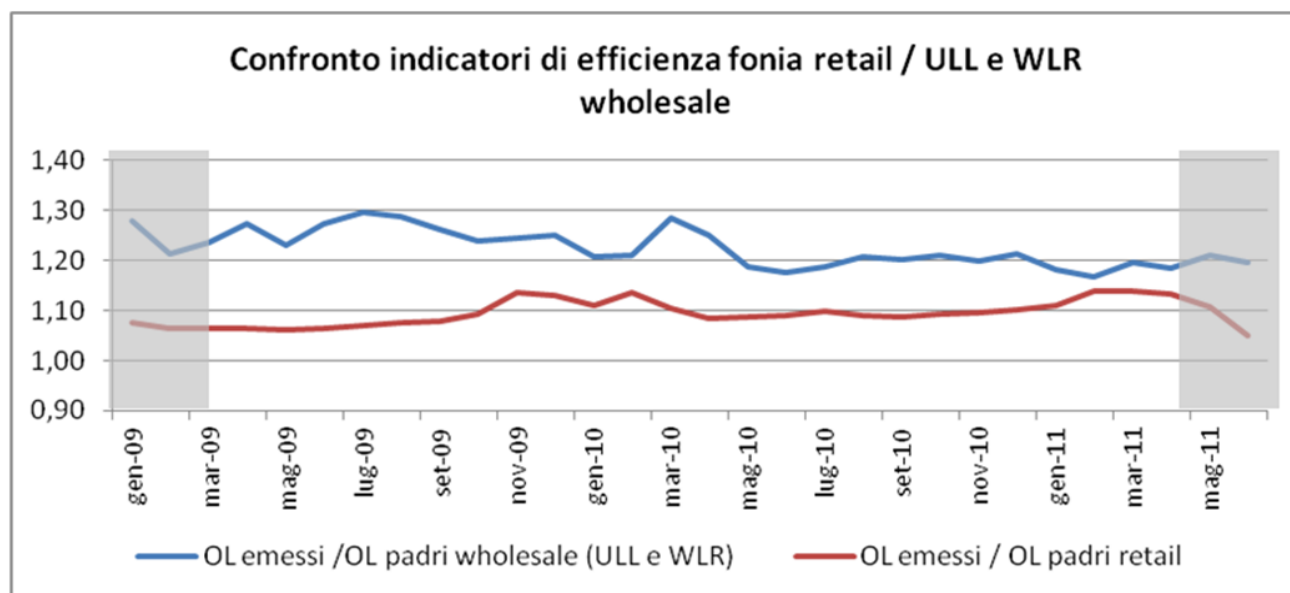


Figura 2 - Efficienza del processo delivery fonia

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 due 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.

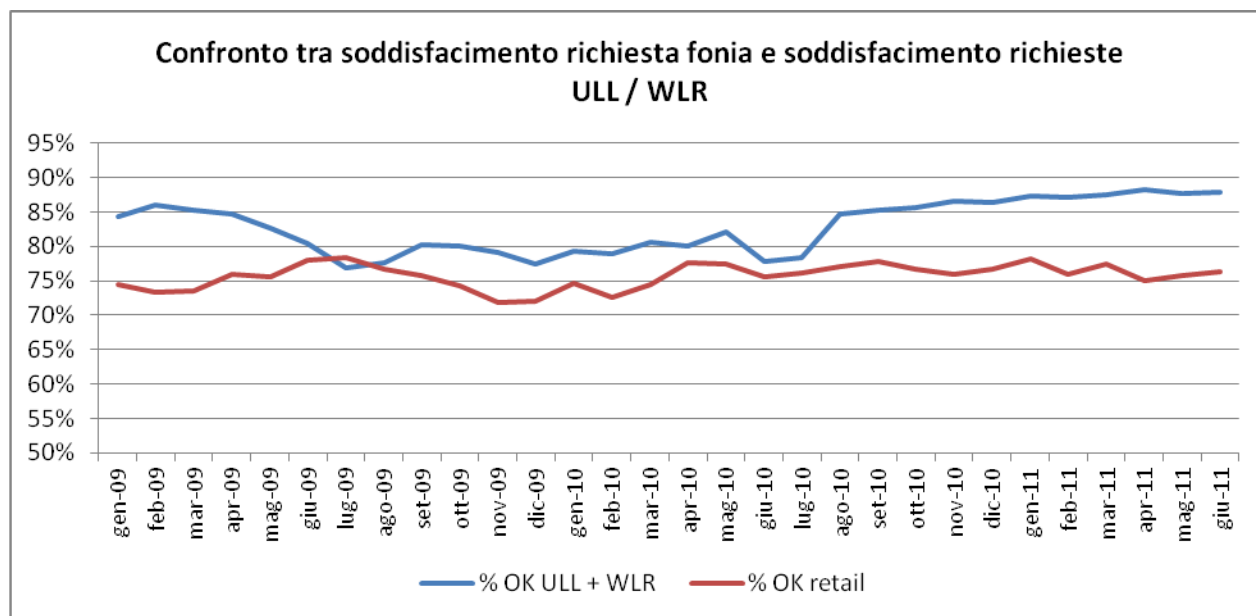


Figura 3 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi fonia

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

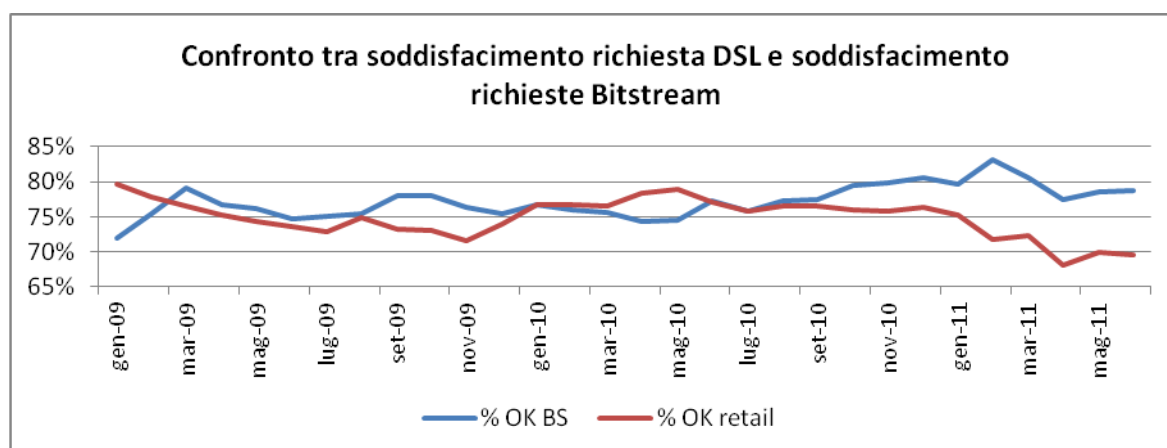


Figura 4 - Tasso di soddisfacimento Richieste Elementari servizi xDSL

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

- 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;
- la percentuale di annullamenti richiesti dal cliente o dal servizio commerciale è maggiore per il processo di delivery di Telecom Italia, anche se resta la causa di maggior scarto anche per gli Operatori alternativi.

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 alla reiterazione 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.

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 dell'Ordine

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 commerciale 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:

- 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;
- 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;

- 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:

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

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.

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.

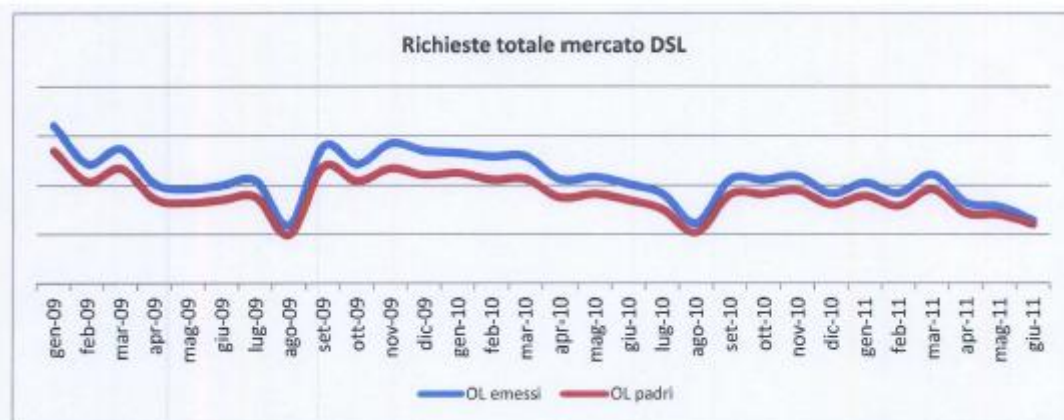


Figura 5 - Richieste elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di lavoro

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:

- il rapporto tra il numero di OL emessi e le richieste elementari;
- 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.

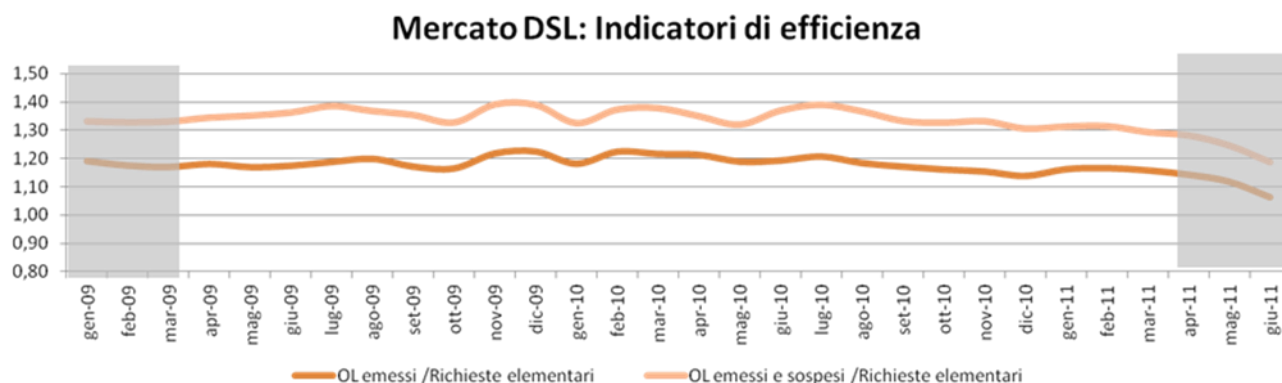


Figura 6 - Indicatori di efficienza

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 a tale data, che potrebbero essere «figli» di quelli aperti nei mesi precedenti. L'indicatore "OL emessi/ricieste 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 su 10 Richieste Elementari da parte di un cliente finale, si chiudono, o con un OK, ossia con un'attivazione, o con un KO definitivo, senza generare OL figli.

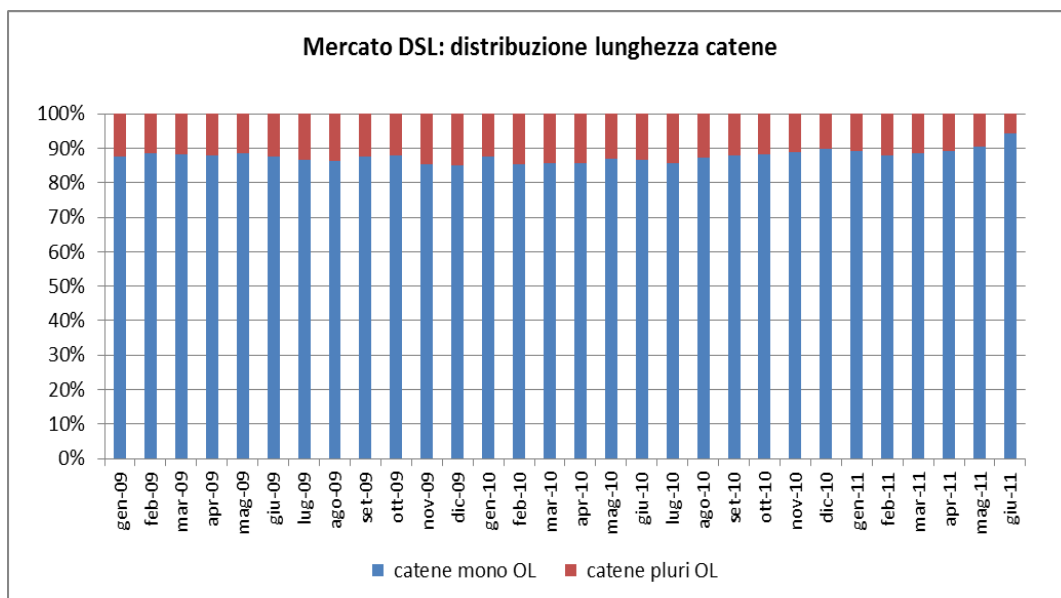


Figura 7 - Ripartizione catene OL padre- OL figli per numerosità di OL

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.

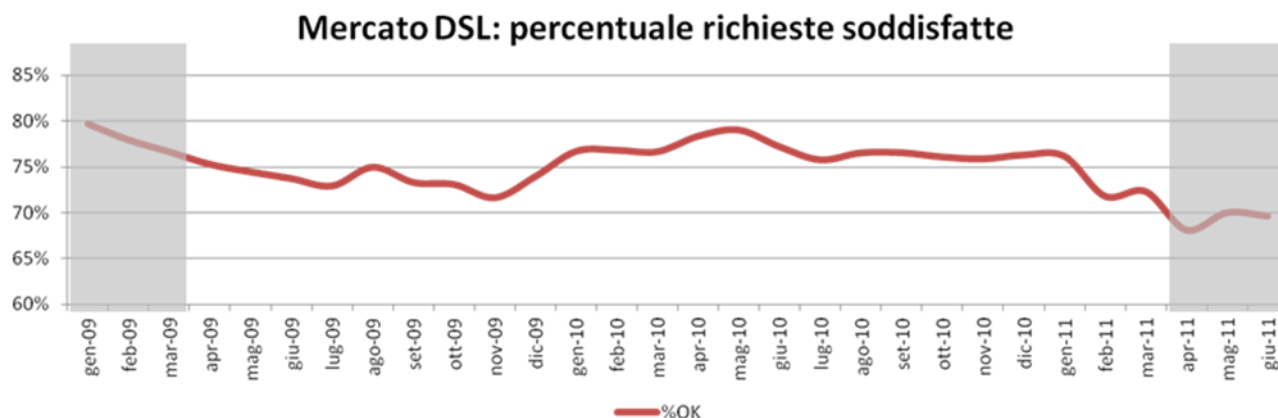


Figura 8 - Richieste Elementari soddisfatte

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.

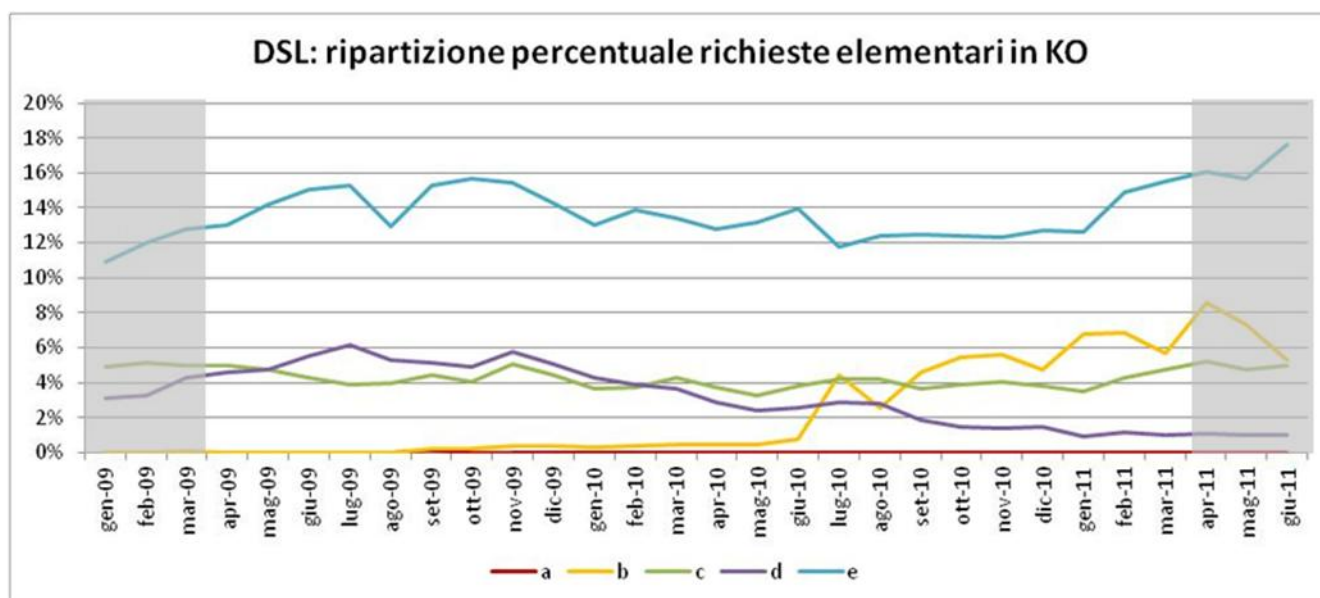


Figura 9 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO

Da grafico si evince che:

- 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%;
- 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;

- 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 Ordinativi 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 già installate).

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 Ordinativi 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 Ordinativi di Lavoro, soprattutto in ragione del fatto che le Linee Attive non necessitano dell'installazione di una nuova coppia in rame a casa del cliente 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.

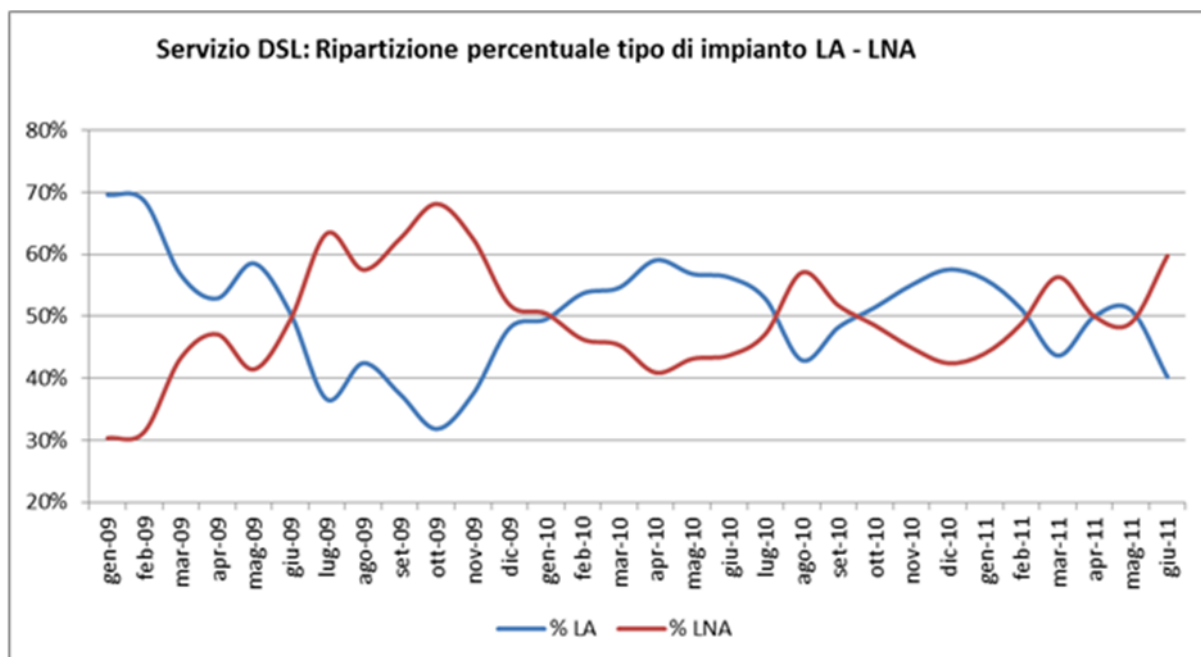


Figura 10 - Ripartizione Percentuale tra Richieste Elementari LA e LNA

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.

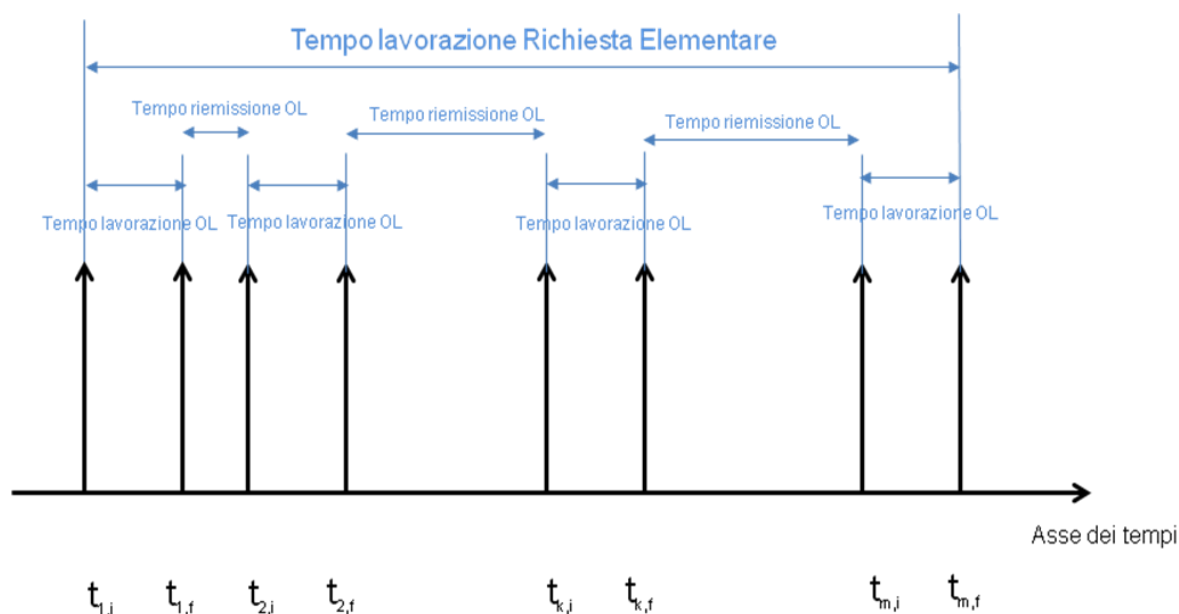


Figura 11 - modello di Richiesta Elementare e catena di OL

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

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.

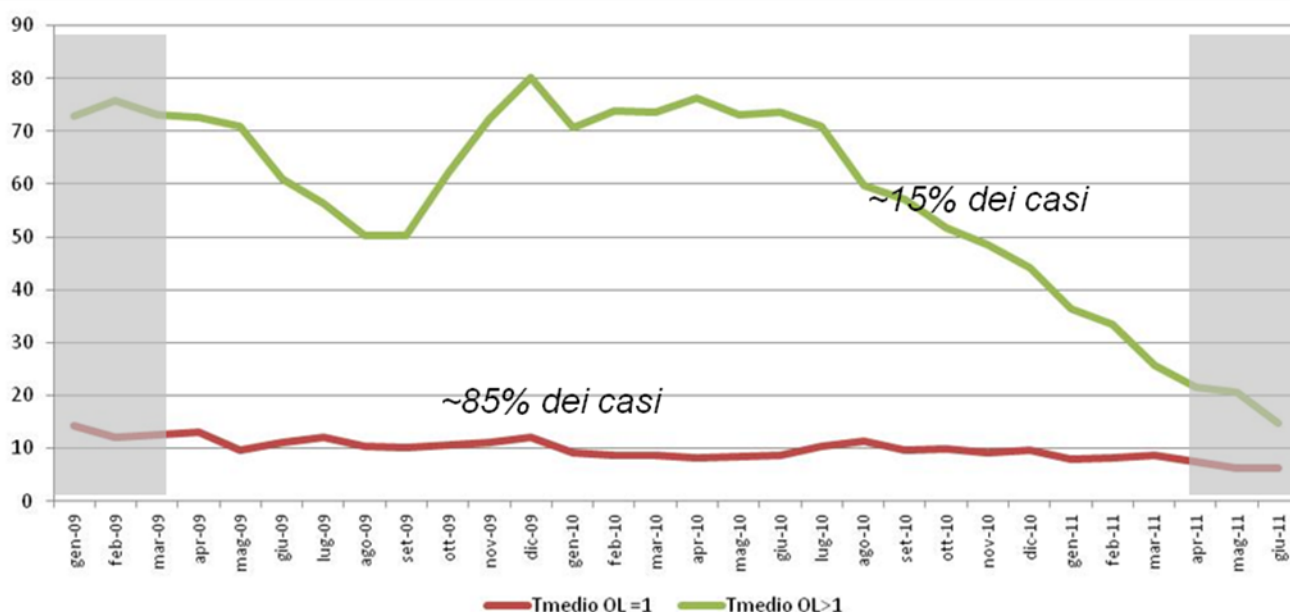


Figura 12 - Tempi medi di lavorazione delle Richieste Elementari espressi in giorni

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.

E' 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.

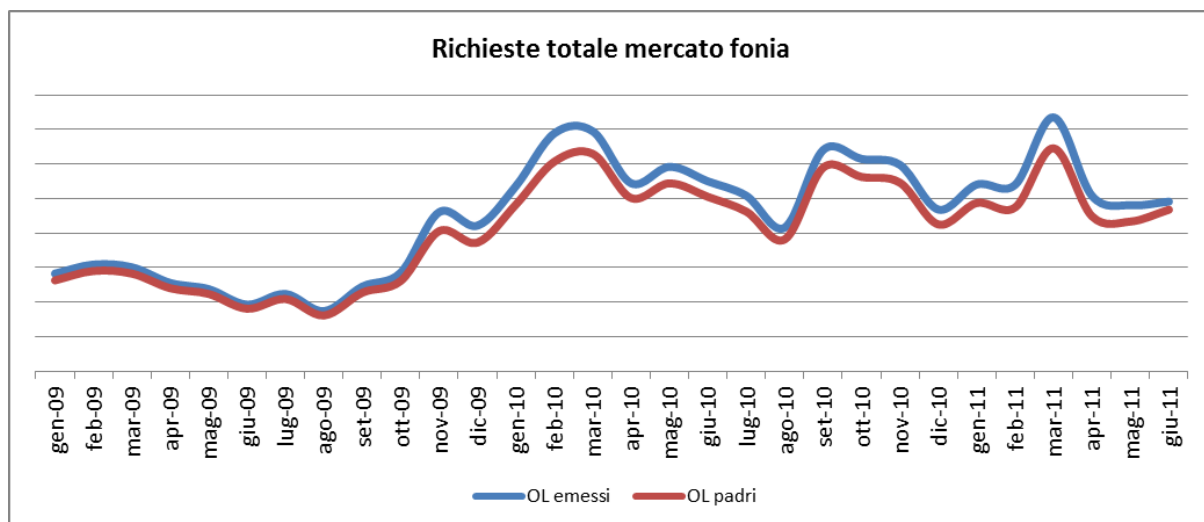


Figura 13 - Richieste elementari generate nel mese e corrispondenti Ordinativi di lavoro

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

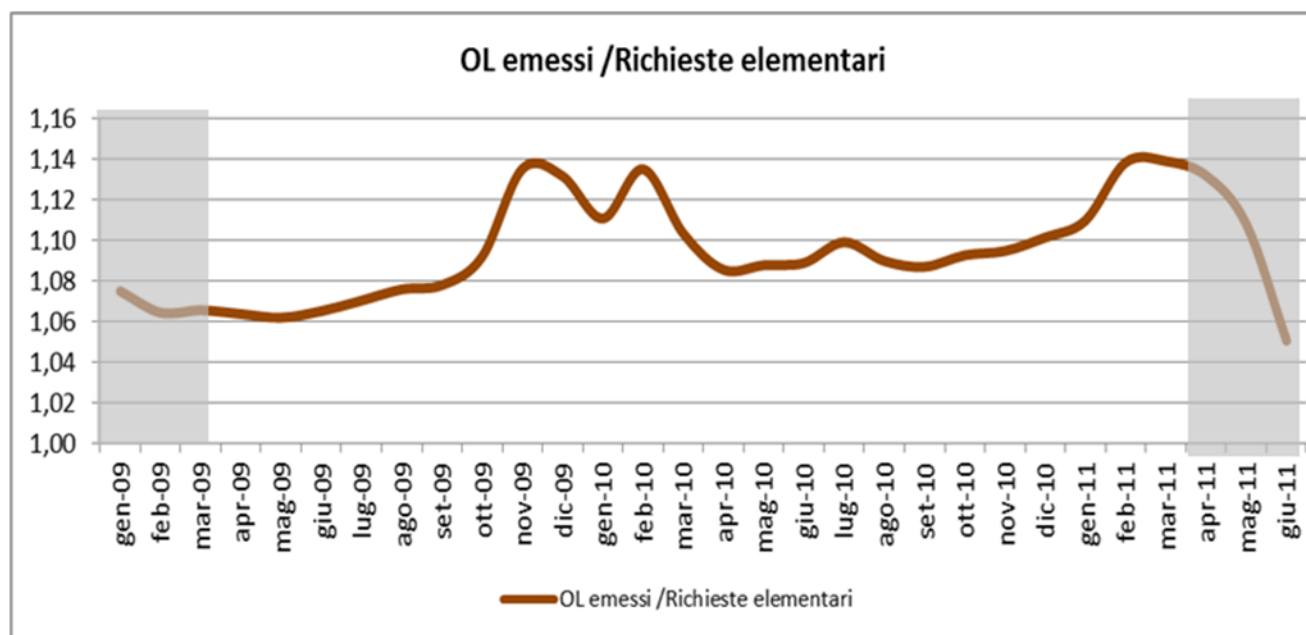


Figura 14 - Indicatore di efficienza

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.

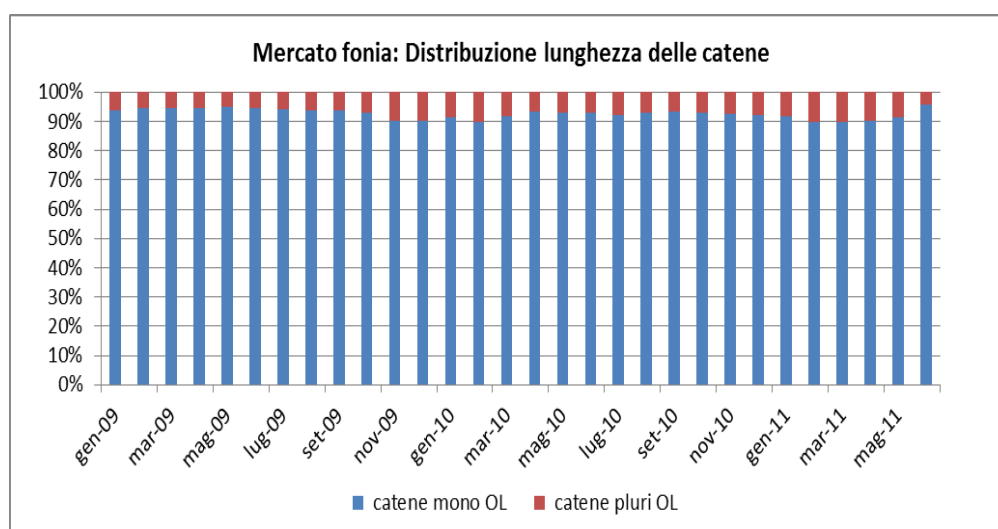


Figura 15 - Ripartizione catene OL padre- OL figli per numerosità di OL

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.

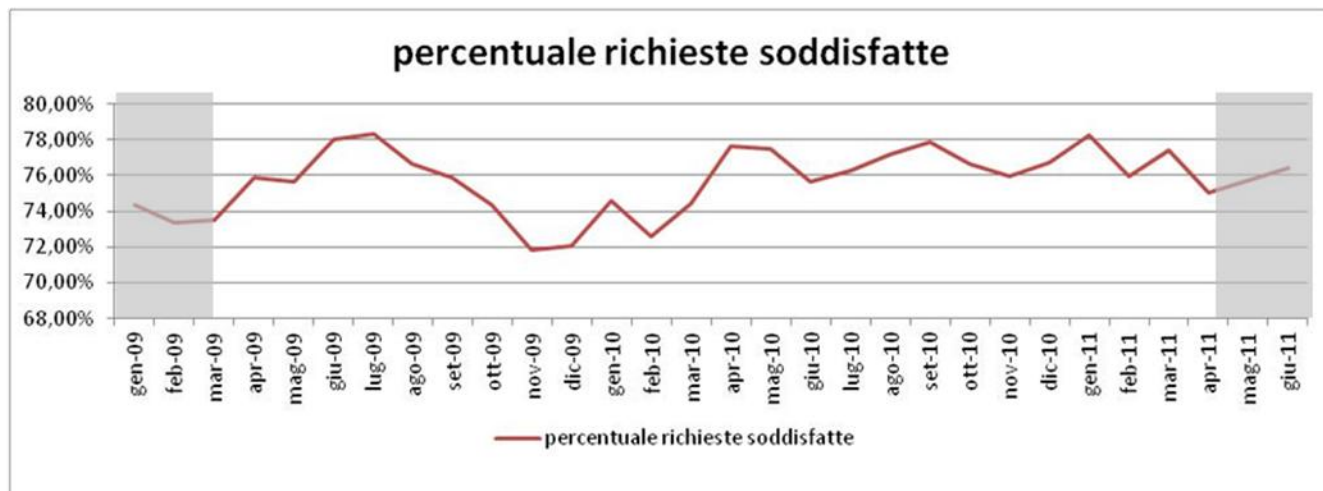


Figura 16 - Richieste Elementari soddisfatte

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.

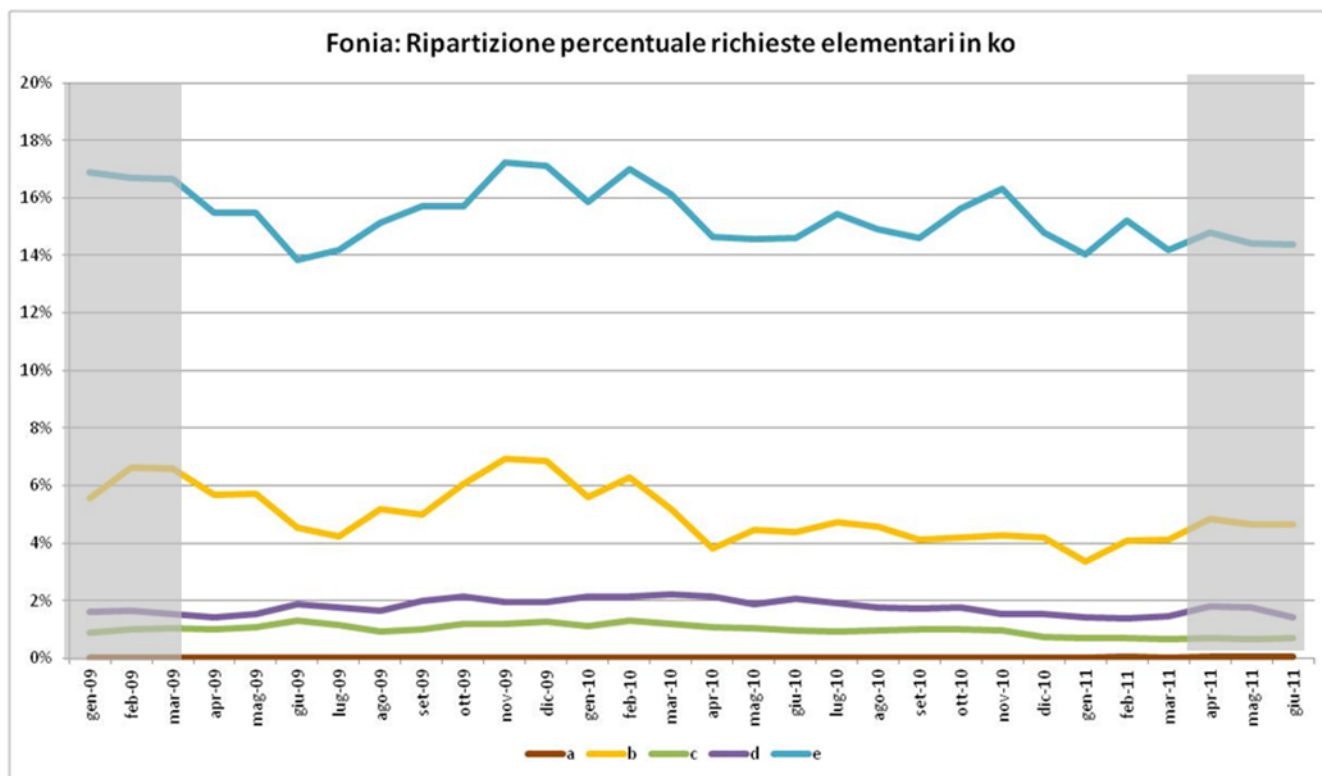


Figura 17 - Ripartizione percentuale Richieste Elementari in KO

Dal grafico si evince che:

- 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%;
- 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;
- 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

- i tempi medi delle richieste cui si risponde con un solo OL, indicati con $T_{medio\ OL=1}$,
- i tempi medi delle richieste cui si risponde con più OL, indicati con $T_{medio\ OL>1}$.

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.

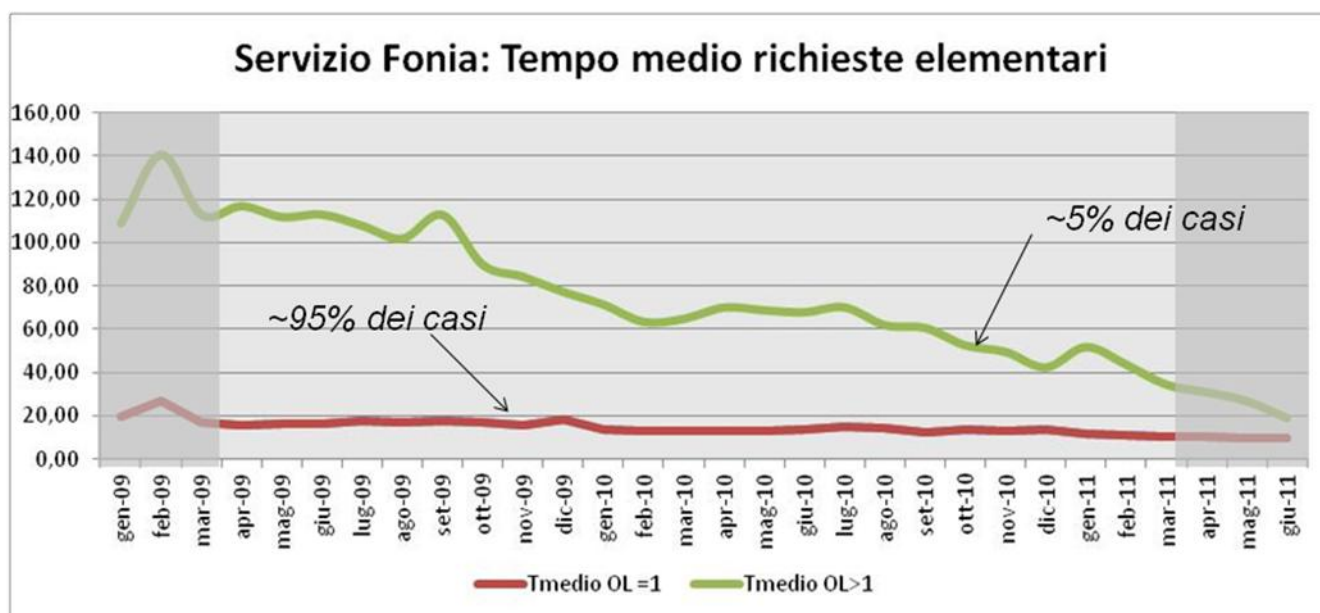


Figura 18 - Tempi medi richieste elementari fonia

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.

E' 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.

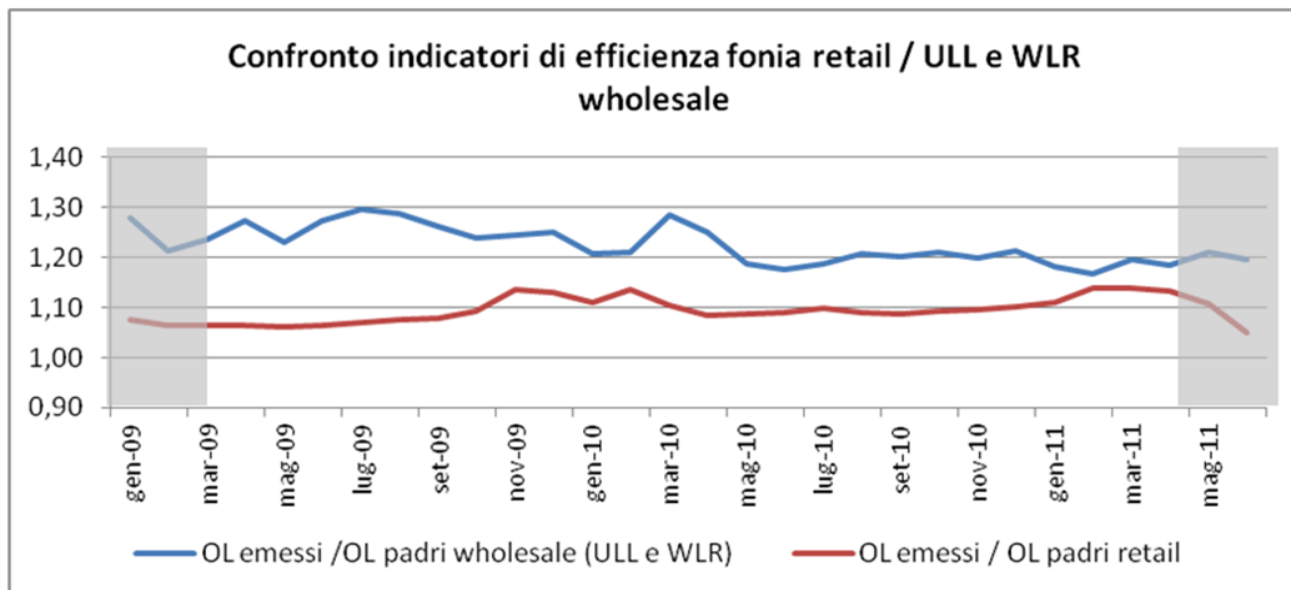


Figura 19 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio fonia

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

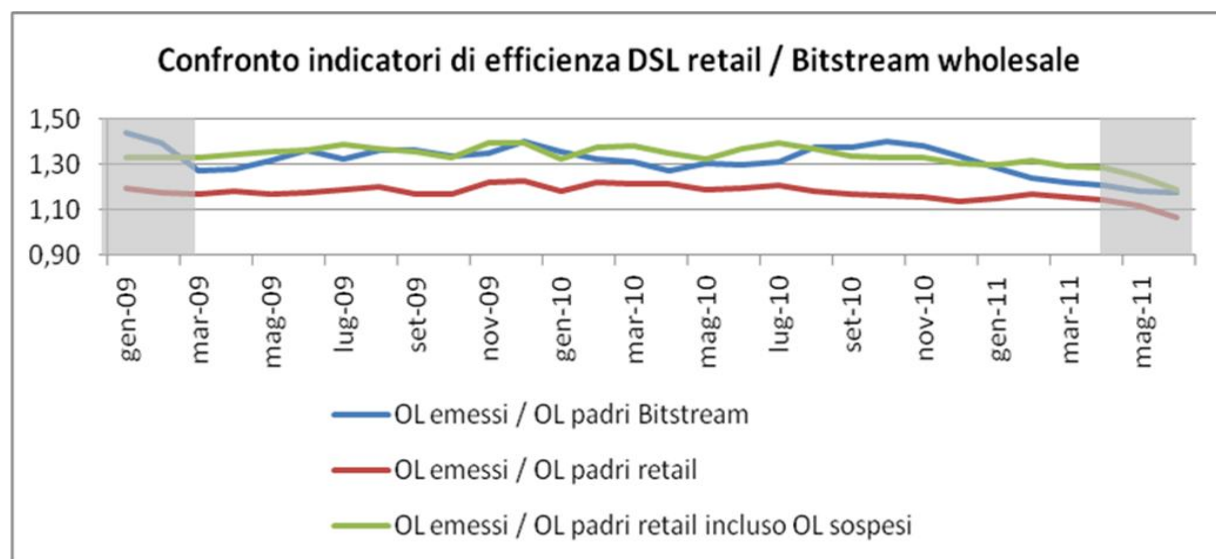


Figura 20 - Confronto indicatori di efficienza retail e wholesale servizio xDSL

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 i servizi 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)

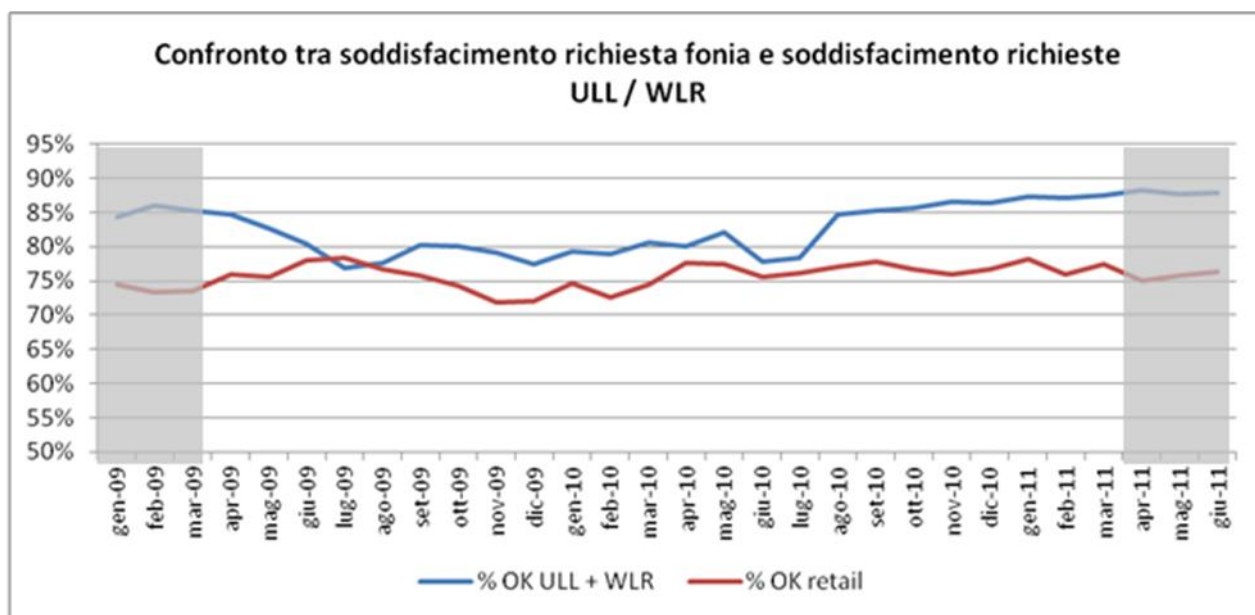


Figura 21 - Confronto tassi di soddisfazione richieste elementari fonia – ULL - WLR



Figura 22 - Confronto tassi di soddisfazione 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.

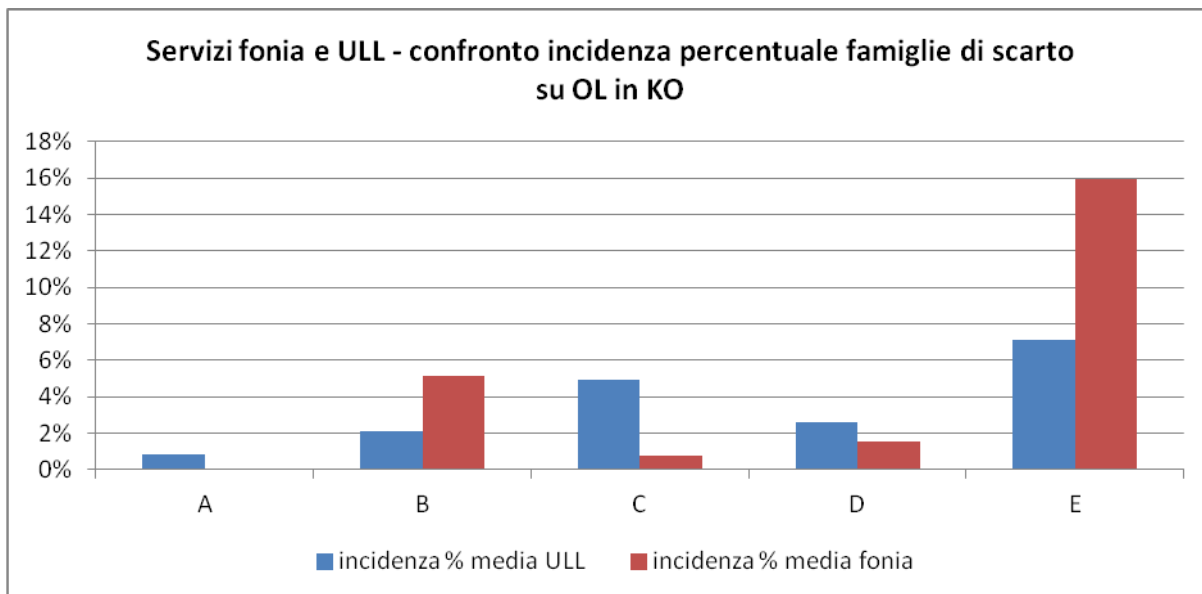


Figura 23 - Incidenza percentuale famiglie di scarto fonia

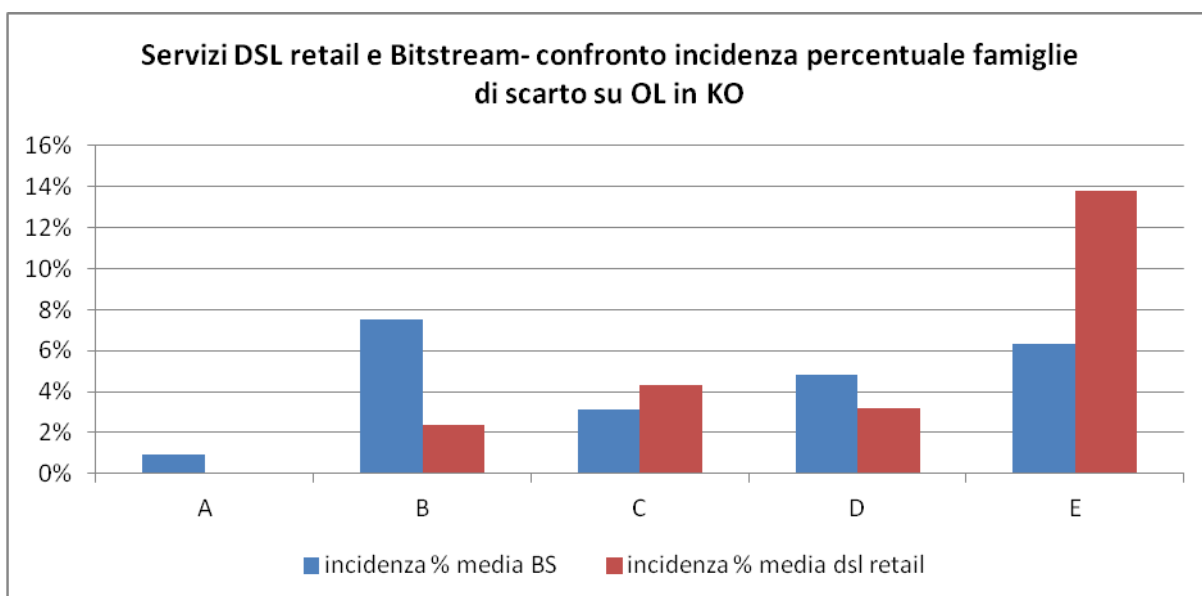


Figura 24 - Incidenza percentuale famiglie di scarto xDSL - Bitstream

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.