

Determinazione n. 19/2011

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

APPROVAZIONE DEL RAPPORTO SULLA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI
RELATIVE ALLE DATE DI RIAPERTURA ALLA COMMERCIALIZZAZIONE
DEI SERVIZI BITSTREAM DELLE CENTRALI DESATURATE

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 13 settembre 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;

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”);

visto in particolare l'art. 10, comma 2 del medesimo Regolamento che prevede che l'Organo di vigilanza possa richiedere 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;

vista la Determinazione n. 7/2009 del 3 giugno 2009, con la quale l'Organo di vigilanza, pur riscontrando l'adempimento formale da parte di Telecom Italia delle misure previste nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 5, ha approvato talune Raccomandazioni;

vista la Determinazione n. 22/2009 dell'11 novembre 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ha richiesto una serie di informazioni a Telecom Italia, circa la predisposizione di taluni indicatori per verificare nel tempo il grado di trasparenza dei Piani tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e la definizione di una relazione per evidenziare i risultati ottenuti;

considerata la documentazione periodica fornita da Telecom Italia a seguito della citata Determinazione n. 22/2009;

considerate le risultanze del procedimento n. “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”;

vista, in particolare, la Determinazione n. 16/2010 dell’11 agosto 2010, con la quale l’Organo di vigilanza, con specifico riguardo al Gruppo di Impegni n. 5, ha disposto, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, la chiusura del citato procedimento n. “S01/10”, valutando l’introduzione, da parte di Telecom Italia, del meccanismo di preallerta di saturazione delle centrali (c.d. “semaforo giallo”) conforme alle Raccomandazioni rese al termine della fase istruttoria del procedimento, per quanto attiene all’assenza nei Piani tecnici di una puntuale indicazione degli stati di saturazione delle centrali;

considerato che l’Organo di vigilanza, per il tramite dell’Ufficio di vigilanza, ha avviato le attività di verifica, introdotte con la citata Determinazione n. 16/2010, concernenti l’analisi della completezza e dell’aggiornamento dei Piani tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, nonché del rispetto temporale delle fasi di programmazione e di pianificazione degli interventi di desaturazione dei DSLAM;

considerato che, a tal fine, 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;

vista la Determinazione n. 19/2010 del 23 novembre 2010, con la quale l’Organo di vigilanza ha disposto il monitoraggio dei c.d. “passaggi di stato” degli impianti DSLAM introdotti da Telecom Italia a partire dal 2 luglio 2010;

vista la Determinazione n. 20/2010 del 23 novembre 2010, con la quale l’Organo di vigilanza ha approvato la Relazione tecnica sullo stato di avanzamento, al 30 settembre 2010, delle attività relative al Gruppo di Impegni n. 5 ed ha invitato Telecom Italia a porre in essere le iniziative più idonee a ridurre le istanze, riscontrate a livello territoriale regionale, circa gli obiettivi conseguiti;

vista la Determinazione n. 6/2011 dell’8 febbraio 2011, con la quale l’Organo di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia, ai sensi dell’art. 10, comma 2 del Regolamento, talune informazioni circa la rilevazione del livello di saturazione delle centrali;

vista altresì la Determinazione n. 7/2011 dell’8 febbraio 2011, con la quale l’Organo di vigilanza ha parimenti richiesto a Telecom Italia, ai sensi dell’art. 10, comma 2 del Regolamento, alcune informazioni concernenti il sistema di segnalazione di preallerta di saturazione delle centrali;

vista la 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 – 1° trimestre 2011”*, predisposta dall’Ufficio di vigilanza in data 27 aprile 2011 ed approvata dall’Organo di vigilanza in data 3 maggio 2011;

vista la Determinazione n. 12/2011 del 3 maggio 2011, con la quale l’Organo di vigilanza ha formulato all’indirizzo di Telecom Italia talune raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 5, nello specifico:

- a) censurando la ripetuta dilazione dei tempi di intervento di desaturazione comunicati in precedenza al mercato;
- b) invitando a rendere più attendibili e certe le informazioni relative agli apparati DSLAM saturi, con riferimento agli interventi pianificati di ampliamento degli apparati e contenendo le modifiche delle relative date, al fine di riportare tal modo il fenomeno delle rimodulazioni delle date di intervento ad un livello accettabile;
- c) invitando a presentare, entro 30 giorni dalla data di notifica della citata Determinazione n. 12/2011, un rapporto recante i dati mensili, a partire da giugno 2010, afferenti al numero totale degli impianti DSLAM previsti in desaturazione al mese e al numero di quelli per i quali è stata modificata, una o più volte, la data del previsto intervento.

considerate le audizioni di Telecom Italia, tenutesi in data 22 giugno e 13 luglio 2011, nel corso delle quali l’Azienda ha fornito un riscontro alle richieste avanzate dall’Organo di vigilanza;

visto il documento di Telecom Italia del 31 agosto 2011, con il quale l’Azienda ha comunicato all’Organo di vigilanza di aver dato seguito alle ulteriori richieste avanzate in occasione delle citate audizioni del 22 giugno e 13 luglio 2011 per quanto riguarda in particolare la separata evidenza, nell’ambito del processo di comunicazione agli operatori dei piani di intervento, di eventuali motivazioni di pianificazioni a medio e lungo termine riconducibili a enti esterni e l’inserimento nel sistema di incentivazione MBO del 2011 di un obiettivo specifico correlato agli interventi di desaturazione delle centrali;

considerata la necessità di individuare lo stato di avanzamento degli adempimenti richiesti a Telecom Italia in ordine al Gruppo di impegni n. 5, con particolare riferimento alla problematica rappresentata dalla saturazione degli apparati DSLAM, oggetto di particolare attenzione da parte degli Operatori alternativi;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

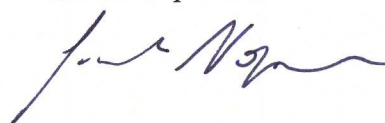
DETERMINAZIONE

1. E' approvata la Relazione Tecnica *“Gestione delle informazioni relative alle date di riapertura alla commercializzazione dei servizi bitstream delle centrali desaturate”* allegata alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante.
2. L'Organo di vigilanza apprezza l'attenzione posta da Telecom Italia alla ricerca di soluzioni alle criticità denunciate dagli OLO e oggetto di discussione nel corso delle audizioni di Telecom Italia, oltre che il riconoscimento e la presa d'atto della necessità di apportare modifiche agli attuali processi di riferimento, allo scopo di conferire alle informazioni destinate agli Operatori alternativi un più elevato grado di affidabilità.
3. L'Organo di vigilanza prende atto con favore delle variazioni apportate da Telecom Italia ai criteri impiegati per pubblicizzare le rimodulazioni delle date di intervento di desaturazione, recependo le raccomandazioni e i rilievi formulati con la citata Determinazione n. 12/2011 e nel corso delle citate audizioni del 22 giugno e 13 luglio 2011.
4. L'Organo di vigilanza ritiene conforme alle proprie indicazioni la predisposizione, da parte di Telecom Italia, delle linee guida di pianificazione degli interventi di desaturazione, distinguendoli per tipologia e individuando la rispettiva tempistica, unitamente alla revisione del processo di comunicazione di riapertura alla commercializzazione delle centrali sature, operata dall'Azienda.
5. L'Organo di vigilanza valuta positivamente che Telecom Italia, come richiesto dall'Organo stesso, nell'ambito del nuovo processo di comunicazione di riapertura alla commercializzazione delle centrali sature, dia separata evidenza delle misure rientranti nella propria esclusiva responsabilità e delle eventuali circostanze ascrivibili invece a responsabilità di terzi, che possano comportare pianificazioni degli interventi a più lungo termine, fermo restando il rispetto del massimo obbligo di diligenza a carico dell'Azienda.
6. L'Organo di vigilanza rileva che Telecom Italia ha inserito, come da richiesta dell'Organo stesso, nell'ambito del sistema di incentivazione manageriale per le Funzioni “Network Operations” e “Network Planning” attualmente in corso di assegnazione, un obiettivo specifico correlato agli interventi di desaturazione delle centrali.

7. L'Organo di vigilanza si riserva di controllare gli effetti, nel tempo, delle misure oggetto della presente Determinazione, per valutare la concreta efficacia dei benefici per gli Operatori alternativi, in termini di maggiore qualità e trasparenza delle informazioni. A tal fine richiede a Telecom Italia di presentare entro il giorno 20 di ogni mese un rapporto mensile, riferito al mese precedente, che evidenzi l'elenco delle centrali che hanno subito eventuali rimodulazioni delle date con l'indicazione, per ogni centrale, della data originaria e della data rimodulata. Tale rapporto dovrà essere reso disponibile a partire dal mese di ottobre con la pubblicazione dei dati relativi al mese di settembre.
8. 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.

Roma, 13 settembre 2011

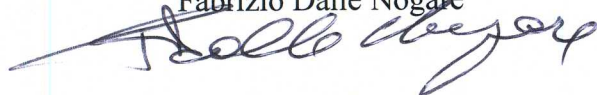
IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Giulio Napolitano".

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Fabrizio Dalle Nogare".