

Determinazione n. 20/2010

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

APPROVAZIONE DEL RAPPORTO SULLO STATO DI AVANZAMENTO DELLE ATTIVITÀ

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 documentazione di Telecom Italia, attestante l'adempimento di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 5, acquisita dall'Organo di vigilanza in data 9 aprile 2009;

vista l'ulteriore documentazione relativa all'avanzamento al 1° trimestre 2009 del Programma Trimestrale per la Qualità della Rete Fissa di Accesso, che l'Organo di vigilanza ha acquisito da Telecom Italia in data 4 maggio 2009;

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;

considerato che, nello specifico, l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia S.p.A. di:

- trasmettere tempestivamente agli Operatori alternativi le informazioni relative alla previsione degli interventi di desaturazione degli impianti e della rete, assicurando anche la possibilità di conoscere le date precise degli interventi;

- fornire una documentazione più ampia circa i benefici attesi dall'attività del progetto di intervento nei confronti dei clienti che lamentano guasti ripetuti ("on going"), evidenziando l'impatto sulla clientela, l'entità del fenomeno ed il contributo che il progetto può apportare ai fini della riduzione di tali disservizi;
- fornire maggiori dettagli sui benefici attesi per la clientela dal progetto di bonifica dei permutatori;

considerato il riscontro fornito in data 22 luglio 2009 da Telecom Italia alle citate Raccomandazioni;

visto l'ulteriore documento di Telecom Italia del 15 settembre 2009 recante "*Risposte alle Raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza al Gruppo di Impegni n. 5 – Integrazione inerente la Raccomandazione 7/2009 sulla tematica Miglioramento della Qualità della rete*", con il quale sono stati forniti all'Organo di vigilanza alcuni dati generali circa i risultati ottenuti dall'esercizio dei piani di azione previsti;

vista la Determinazione n. 22/2009 dell'11 novembre 2009, con la quale l'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 10, comma 2 del Regolamento, ha disposto una richiesta di informazioni a Telecom Italia, circa la predisposizione di un insieme di indicatori atti a verificare nel tempo la trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della Rete Fissa di Accesso e la definizione di una relazione finalizzata all'apprezzamento, da parte dell'Organo di vigilanza, dei risultati ottenuti nell'esecuzione del piano di azione previsto dal Gruppo di Impegni n. 5;

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

visto il documento di programmazione recante "*Piano Tecnico per la Qualità della Rete Fissa di Accesso – Piano Annuale 2010*", inviato da Telecom Italia all'Organo di vigilanza in data 23 dicembre 2009;

vista la Determinazione n. 6/2010 del 19 marzo 2010, con la quale l'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 10, comma 2 del Regolamento, ha disposto un'ulteriore richiesta di informazioni di dettaglio a Telecom Italia circa:

- l'indicazione preliminare degli impianti "bonificati" nell'ambito del progetto "on going" del 2009, ripartendoli tra i clienti di Telecom Italia e degli Operatori alternativi;
- l'evidenziazione della stessa tipologia di ripartizione prevista per il 2010, confrontandola con il numero di impianti che hanno registrato un numero di guasti superiore a 3 negli ultimi 6 mesi;
- la predisposizione, per le finalità sopra indicate, di un insieme di indicatori per verificare la qualità della rete e del processo di assurance, recanti una serie di dati prestabiliti;

Organo di Vigilanza

vista la segnalazione n. S01/10, 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'articolo 11 del Regolamento, concernente la denuncia di gravi lacune informative nei Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso, elaborati da Telecom Italia in attuazione dei Gruppi di Impegni nn. 5 e 6;

vista la Determinazione n. 7/2010 del 9 aprile 2009, con la quale, ai sensi dell'articolo 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'articolo 14, comma 1 del Regolamento, ravvisando alcune anomalie nell'esecuzione degli Impegni, in particolare del punto 5.1 degli stessi, e nel contempo evidenziando la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti nel rispetto e a garanzia del contraddittorio;

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 ivi 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, altresì, 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 di circa 500 centrali alla vendita di servizi bitstream evidenziata dalle Società ricorrenti;

considerato, al riguardo, l'ulteriore invito rivolto a Telecom Italia dall'Organo di vigilanza a pubblicare un piano operativo di dettaglio per superare, in tempi brevi, le problematiche relative alle chiusure delle centrali rilevate all'inizio del corrente anno;

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;

vista la lettera di Telecom Italia del 7 luglio 2010 con la quale sono stati forniti all'Organo di vigilanza alcuni chiarimenti relativi alla lavorazione degli ordini di "Cambio Operatore dell'Accesso", nel periodo ricompreso dall'1° dicembre 2009 al 23 giugno 2010, in risposta ad alcune osservazioni formulate dall'Operatore Vodafone;

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;

ritenuto opportuno in proposito precisare che la quasi totalità degli impianti DSLAM saturi ha evidenziato criticità ascrivibili al trasporto dei dati e non alla disponibilità di porte;

visto il documento di Telecom Italia del 21 luglio 2010, con il quale sono stati integrati i dati relativi alla problematica sollevata dall'Operatore Vodafone circa il fallimento delle lavorazioni di migrazione tra Operatore per i clienti attestati alle centrali chiuse alla vendita;

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

preso atto dell'impegno assunto da Telecom Italia in tale occasione, di garantire agli Operatori alternativi l'offerta di servizi bitstream sulle centrali in tecnologia ATM attraverso un'ottimizzazione dell'utilizzo delle scorte e, ove necessario, l'utilizzo di alcune funzioni c.d. di "retrocompatibilità" disponibili nella più evoluta tecnologia IP Ethernet, senza che l'obsolescenza tecnologica possa ostacolare l'imminente attuazione degli interventi di desaturazione;

vista la Determinazione n. 16/2010 dell'11 agosto 2010, con la quale l'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ha disposto la chiusura del procedimento "*S01/10 – BT-Fastweb-Vodafone Omnitel-Wind/Lacune informative nei Piani Tecnici per la Qualità e lo Sviluppo della Rete Fissa di Accesso di Telecom Italia in attuazione dei Gruppi di Impegni n. 5 e 6*", valutando le misure adottate da Telecom Italia, conformi alle raccomandazioni ed alle indicazioni rese dall'Organo di vigilanza ed idonee al superamento delle inadeguatezze riscontrate con la citata Determinazione n. 12/2010;

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, al fine di porre l'Organo di vigilanza in condizione di esprimere una valutazione complessiva dell'operato di Telecom Italia sui temi in oggetto e di confrontare i risultati attesi con quelli conseguiti, è stato richiesto all'Ufficio di vigilanza di redigere un rapporto che illustri lo stato di avanzamento delle attività poste in essere in relazione a tutti i predetti argomenti, sinora oggetto di trattazione, rientranti nel Gruppo di Impegni n. 5;

considerato che l'analisi del documento elaborato a tal riguardo dall'Ufficio di vigilanza ha evidenziato quanto segue:

1. l'esame della ripartizione territoriale mostra che, alla data del 30/06/2010, le regioni Lazio, Sardegna, Campania, Toscana e Calabria presentano un tasso di guasto superiore all'obiettivo per i servizi di fonia, fissato al 12,9%. Rispetto ai valori registrati al 31/12/2009, per tutte le regioni si evidenzia una diminuzione del tasso di guasto, ad eccezione della Sardegna e della Calabria, regioni per le quali risulta un incremento comunque inferiore all'1%;
2. il progetto "on going" ha fatto registrare, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi a consuntivo pari a 22.760, a fronte dei 19.995 programmati nel Piano tecnico, con un incremento del 13,8%, consentendo di recuperare il lieve ritardo registrato nel primo semestre. A livello territoriale, l'avanzamento percentuale rispetto all'obiettivo di fine anno risulta compreso tra il 73,8% dell'Access Operating Area (AOA) Sud e il 101% dell'AOA Nord Est;
3. il numero di centrali che al 30/09/2010 hanno fatto registrare il superamento del tasso di guasto programmato, è diminuito, rispetto al 31/12/2009, del 25% per la fonia e del 52% per l'ADSL, sebbene i valori si mantengano ancora elevati nelle regioni meridionali. Nello stesso periodo, a livello territoriale si evidenziano, per la fonia, diminuzioni percentuali del numero delle centrali che superano il tasso di guasto programmato che vanno dal 19% dell'AOA Nord Est al 48% dell'AOA Centro. Per l'ADSL, si registrano diminuzioni comprese tra il 22% dell'AOA Sud e il 90% dell'AOA Nord Ovest. La percentuale di clienti attestati a centrali che superano il tasso di guasto programmato risulta essere pari al 21,9% per la fonia (con una diminuzione del 7,1% rispetto al 31/12/2009) e al 0,9% per l'ADSL (con una diminuzione del 2% rispetto al 31/12/2009). A livello territoriale, l'AOA Centro e l'AOA Sud presentano le percentuali più alte di clientela attestata a centrali che superano il tasso di guasto programmato per la fonia (rispettivamente il 25% e il 46,7%), mentre l'AOA Nord Est e l'AOA Nord Ovest si attestano intorno al 10%. La ripartizione territoriale percentuale degli interventi di bonifica "on going" vede una loro maggiore concentrazione sulla AOA Centro (30%) e sulla AOA Sud (33%), in coerenza con la distribuzione geografica delle criticità inerenti il tasso di guasto;
4. l'attività di revisione degli armadi ripartilinea ha evidenziato, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi a consuntivo pari a 130.700 a fronte dei 137.165 programmati nello stesso periodo, con un risultato sostanzialmente coerente con gli obiettivi prefissati. A livello territoriale, l'avanzamento percentuale, rispetto all'obiettivo di fine anno, è compreso tra l'81,5% dell'AOA Sud e il 96% dell'AOA Nord Est. L'attività di bonifica degli armadi ripartilinea ha fatto registrare, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi a consuntivo pari a 34.924 a fronte dei 32.598 programmati nello stesso periodo, con un risultato sostanzialmente in linea con gli obiettivi. A livello territoriale, l'avanzamento percentuale rispetto all'obiettivo di fine anno è compreso tra il 70,6% dell'AOA Nord Ovest e l'84,7% dell'AOA Centro. L'attività di modifica in monosportello degli armadi ripartilinea ha evidenziato, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi a consuntivo pari a 21.001 a fronte dei 20.891 programmati con un risultato in linea con gli obiettivi. A livello territoriale, l'avanzamento percentuale, rispetto all'obiettivo di fine anno, risulta compreso tra il 44% dell'AOA Nord Est e il 60% dell'AOA Sud. L'attività di sostituzione dell'intero

- involucro degli armadi ripartilinea ha fatto registrare, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi a consuntivo pari a 1.088 a fronte dei 612 programmati con un incremento del 77% rispetto all'obiettivo. A livello territoriale, l'avanzamento percentuale, rispetto all'obiettivo di fine anno, è compreso tra il 10,5% dell'AOA Nord Est e il 77,3% dell'AOA Sud;
5. l'attività di manutenzione preventiva ciclica dei pali ha evidenziato, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di pali controllati a consuntivo pari a 1.313.505 a fronte dei 1.298.000 programmati a settembre 2010, con un risultato superiore agli obiettivi di periodo. L'attività di sostituzione dei pali ha fatto registrare, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi di sostituzione a consuntivo pari a 109.983 a fronte dei 110.060 programmati, con un risultato sostanzialmente in linea con gli obiettivi;
 6. il tempo medio di giacenza dei negativi rete risulta essere di 1,6 mesi equivalenti alla data del 30/09/2010 a fronte del valore obiettivo di 2,5 mesi, con un miglioramento del 36% rispetto a tale ultimo valore. A livello territoriale, si registrano valori compresi tra 1,4 mesi equivalenti dell'AOA Nord Ovest e 1,7 mesi equivalenti dell'AOA Centro. I tempi di giacenza della domanda sono notevolmente diminuiti. La percentuale dei negativi rete che registrano tempi superiori agli 80 giorni si attesta al 19,1% del totale dei negativi rete, ben al di sotto del 40% posto come obiettivo. A livello territoriale, la percentuale di negativi rete che registrano tempi superiori agli 80 giorni è compresa tra l'8,6% dell'AOA Nord Ovest al 29,8% dell'AOA Sud. Considerato il calo della domanda negli ultimi mesi, il numero di negativi rete risolti nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, risulta lievemente inferiore alle attese. Infatti, a fronte dei 49.766 negativi rete posti come obiettivo, ne sono stati risolti 47.204, con una differenza del 5%. Tale scarto risulta distribuito in maniera sostanzialmente uniforme su tutto il territorio, ad eccezione dell'AOA Sud che presenta un incremento dell'1,6% rispetto al programma;
 7. l'attività di desaturazione delle centrali per servizi bitstream simmetrici ha fatto registrare, nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010, un numero di interventi a consuntivo pari a 73 a fronte dei 77 programmati, con un risultato sostanzialmente in linea con gli obiettivi. L'AOA Sud e l'AOA Nord Est presentano un avanzamento in linea con gli obiettivi, mentre un lieve ritardo si registra per le AOA Nord Ovest e Centro (rispettivamente -16,7% e -8% rispetto all'obiettivo);
 8. l'attività di desaturazione dei DSLAM per servizi bitstream asimmetrici ha fatto registrare nel periodo compreso tra l'1/01/2010 e il 30/09/2010 un numero di interventi a consuntivo pari a 1.054 a fronte dei 1.072 programmati, con un risultato sostanzialmente in linea con gli obiettivi; le centrali sature alla data del 30/09/2010 risultano essere 441 di cui 184 sono aree servite da DSLAM a 7 e 20 Mbit/s e 257 sono aree servite da Minidslam; tali valori sono sostanzialmente inferiori a quelli previsti dai piani tecnici al 31/12/2010 e risultano quindi coerenti con gli obiettivi di fine anno dichiarati da Telecom Italia. A livello territoriale, gli avanzamenti sono sostanzialmente in linea con i programmi di tutti i territori. Il monitoraggio del sistema di preallarme di saturazione DSLAM (c.d. "semaforo giallo") evidenzia che il

98% delle centrali dichiarate chiuse alla commercializzazione (“semaforo rosso”) sono transitate nello stato di “semaforo giallo”. Si precisa, al riguardo, che l’attività di desaturazione dei DSLAM e il citato sistema di preallerta sono oggetto di specifica trattazione nella “*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*”, approvata dall’Organo di vigilanza con la Determinazione n. 19/2010 del 23 novembre 2010, cui si rimanda per le informazioni di dettaglio;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

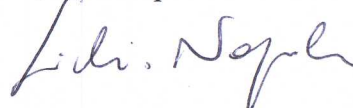
adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. E’ approvata la “*Relazione Tecnica – Analisi di Avanzamento del Gruppo di Impegni n. 5 – Situazione al 30 settembre 2010*” allegata alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante, che attesta il sostanziale rispetto degli Impegni assunti dalla Società Telecom Italia S.p.A.
2. L’Organo di vigilanza invita la Società Telecom Italia S.p.A. a porre in essere le iniziative più idonee a ridurre le differenze, rilevate a livello territoriale regionale, circa gli obiettivi conseguiti.
3. L’Organo di vigilanza continuerà a svolgere la sua attività di controllo sulle tematiche oggetto della presente Determinazione nonché, più in generale, sulla corretta esecuzione da parte di Telecom Italia degli adempimenti previsti dal Gruppo di Impegni n. 5.
4. Il Segretario Generale è incaricato 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, 23 novembre 2010

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL SEGRETARIO GENERALE
Fabrizio Dalle Nogare

