

Newsletter Attività Organo di vigilanza Aprile-Giugno 2013

Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza (OdV) ha aperto nel mese di aprile con la Determinazione n. 9/2013¹, la Segnalazione n. 03/13, a seguito di una lettera dell'Operatore Welcome Italia che evidenziava presunti disservizi e degradi sulla rete d'accesso e di trasporto, nonché l'inadeguatezza delle penali in capo a Telecom Italia per infrazione agli SLA.

Per quanto riguarda le Segnalazioni n. 01/13 e n. 02/13, l'OdV, con la Determinazione n. 14/2013² e la Determinazione n. 15/2013³ ha prorogato i termini per le conclusioni delle istruttorie relative.

L'OdV ha acquisito la consueta documentazione trasmessa da Telecom Italia relativa all'adempimento degli obblighi in scadenza previsti degli Impegni ed i rapporti di avanzamento sui temi oggetto di approfondimento.

Nel trimestre di riferimento, l'OdV ha condotto le verifiche nelle AOA Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud disposte dalla Determinazione n. 3/2013⁴ al fine di verificare la corretta applicazione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro c.d. "a Coda Unica".

L'OdV ha sottoposto a consultazione pubblica una proposta di modifica del regolamento per la gestione delle segnalazioni inviate dagli OLO, ricevendo contributi nel merito da parte di alcuni Operatori.

In data 23 marzo si è tenuto un incontro tra l'OdV e l'AGCom nel corso del quale sono state affrontati e discussi diversi argomenti attinenti al tema della non discriminazione e della equivalenza nell'accesso alla rete.

L'OdV ha inoltre incontrato l'Associazione Italiana degli Internet Provider (AIIP) avviando una reciproca collaborazione, e dichiarando la propria disponibilità ad esaminare future eventuali segnalazioni.

¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avvio_S03_13.pdf

² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/1_Determinazione_n_14_2013.pdf

³ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/2_Determinazione_n_15_2013.pdf

⁴ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf

Stato di avanzamento in ordine all'adempimento degli Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Il numero di Operatori alternativi aderenti ad NPD suddivisi per tipologia di servizio è il seguente (dati aggiornati al 10 giugno 2013):

Tipologia di servizio	Numero di OLO aderenti
Bitstream ATM	50
Bitstream Ethernet	18
Easy IP	1
WLR	13
Shared Access	3
ULL	17

Al 31 maggio il numero degli Ordinativi di Lavoro espletati in NPD sono stati:

- Bitstream Asimmetrico: 226.000
- Bitstream Simmetrico: 11.000
- ULL: 312.000
- WLR (solo LNA): 4.000

Sono proseguite infine le visite nelle AOL territoriali volte ad accertare la corretta applicazione dei meccanismi della Coda Unica (*si veda nel seguito l'apposito paragrafo di approfondimento*).

Gruppo di Impegni n. 2

(Istituzione di un nuovo sistema di incentivi e di un codice comportamentale)

Si è concluso nel mese di giugno l'intervento formativo destinato ai responsabili di territorio delle quattro Access Operations Area (AOA), relativo alle evoluzioni degli Impegni (nuovo sistema dei KPI e NGAN).

È stata inoltre avviata la nuova Survey di Customer Satisfaction sugli OLO.

Gruppo di Impegni n. 3

(Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM)

Proseguono gli incontri tra Telecom Italia, gli OLO e l'AGCom volti alla definizione del nuovo paniere degli indicatori di performance; in particolare, a seguito dei commenti di alcuni Operatori al documento di Open Access contenente le Specifiche Tecniche di dettaglio per l'elaborazione dei nuovi KPI, Telecom Italia ha inviato all'Autorità le proprie considerazioni in merito, in attesa delle prossime convocazioni del Gruppo di Monitoraggio Impegni dell'AGCom.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel corso del trimestre di riferimento, Telecom Italia ha trasmesso all'OdV i rapporti mensili relativi ai mesi di marzo, aprile e maggio, ed il rapporto trimestrale del IQ 2013. Alcuni indicatori di Delivery sembrano evidenziare in modo continuativo prestazioni apparentemente più favorevoli per il segmento retail di Telecom Italia: l'OdV sta monitorando la situazione al fine di verificare la eventuale presenza di infrazioni al generale principio di parità di trattamento interna-esterna.

Gruppo di Impegni n. 5

(garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso)

Telecom Italia ha inviato all'OdV il consuntivo del IQ 2013, che contiene i dati sugli interventi di manutenzione preventiva della rete d'accesso (tra cui le bonifiche degli armadi riparti linea, revisione e sostituzione dei pali, eccetera) che sono stati effettuati.

L'Operatore ha anche fornito la pianificazione relativa al IIIQ 2013 sulla Qualità della rete.

Telecom Italia ha anche inviato l'avanzamento al IQ 2013 della evoluzione nel tempo della qualità delle rete per area di centrale rispetto ai livelli di qualità programmati, e, secondo quanto richiesto dalla Determinazione n. 6/2010, il documento contenente i dati relativi al IQ 2013 delle percentuali di Trouble Ticket ripartiti per causale di guasto e per territorio, con dettagli circa i guasti ripetuti e l'elenco dei DSLAM e MiniDSLAM saturi, sui quali non sia possibile emettere ordinativi di lavoro per servizi digitali asimmetrici. *(si rimanda all'apposito paragrafo sulla saturazione delle centrali per maggiori approfondimenti).*

Gruppo di Impegni n. 6

(garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso)

L'OdV ha ricevuto da Telecom Italia ed analizzato i documenti contenenti i valori di consuntivo del primo trimestre del 2013 ed il programma relativo al terzo trimestre del 2013 per quanto riguarda lo Sviluppo della rete fissa di accesso (rete NGAN, Copertura Broadband e Lottizzazioni).

Nei primi tre mesi dell'anno sono state aperte alla commercializzazione dei servizi broadband 27 centrali a fronte delle 23 previste a Piano, mentre le Unità Immobiliari collegate sono pari a 15.665, 865 in più rispetto al programma.

Gruppo di Impegni n. 9

(misure relative alle reti di accesso di nuova generazione)

Dopo che a marzo l'Autorità aveva approvato le offerte di riferimento dei servizi di accesso all'ingrosso alle infrastrutture passive ed attive per l'anno 2012 offerti da Telecom Italia agli Operatori alternativi ai fini della fornitura di servizi retail a banda ultra larga su fibra ottica (Mercati 4 e 5) – permettendo così la riapertura alla commercializzazione dei servizi bitstream NGAN - nel mese di maggio l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica i listini all'ingrosso validi per l'anno 2013.

Gruppo di Impegni n. 12

(obbligo di segnalazione dell'attivazione dei servizi non richiesti)

Telecom Italia ha inviato all'OdV il documento contenente i dati del primo trimestre del 2013 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access.

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Segnalazione S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell'accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e Bitstream

L'Operatore Fastweb ha evidenziato all'OdV, nel corso di una audizione tenutasi in data 20 febbraio 2013, presunte violazioni al Gruppo di Impegni n. 1 con riferimento alle seguenti due fattispecie:

- asserita incongruenza tra un rifiuto opposto da Open Access a Fastweb nella attivazione di una linea ULL, e successiva attivazione del servizio sulle stesse linee a clienti Retail di Telecom Italia;
- asserita incongruenza tra un rifiuto opposto da Open Access a Fastweb nella attivazione di impianti per eccessiva distanza dalla centrale, e successiva attivazione della stessa tipologia di impianti per clienti Retail di Telecom Italia.

L'OdV, nel giudicare la Segnalazione dell'Operatore Fastweb non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze, ha avviato, con la Determinazione n. 5/2013⁵, una attività di verifica circa la fondatezza della medesima, invitando Fastweb a fornire dati e informazioni di dettaglio sulle presunte discriminazioni subite.

In data 4 aprile, Fastweb ha fornito all'OdV l'elenco degli Ordinativi di Lavoro chiusi con KO per presenza apparato.

L'Ufficio di vigilanza (UdV) nei mesi di maggio e giugno ha condotto visite *on site* al fine di verificare l'effettiva presenza degli apparati segnalati.

Con la Determinazione n. 14/2013⁶, l'OdV ha disposto una proroga di 60 giorni del termine di conclusione della istruttoria.

5

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_5_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S01_13.pdf

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/1_Determinazione_n_14_2013.pdf

Segnalazione S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema CRM per i clienti Wholesale

Nel corso di una audizione tenutasi nel mese di febbraio, l'Operatore Fastweb ha evidenziato all'OdV la presenza di malfunzionamenti nel sistema CRM Wholesale dedicato agli OLO. Tali malfunzionamenti, attinenti a diverse release del sistema, sarebbero all'origine di criticità, quali il blocco di diversi Ordinativi di Lavoro Wholesale.

L'OdV, nel giudicare la Segnalazione dell'Operatore Fastweb non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle proprie competenze, ha avviato, con la Determinazione n. 6/2013⁷, una attività di verifica circa la fondatezza della medesima, invitando Fastweb a fornire dati e informazioni di dettaglio sulle criticità riportate, aventi carattere discriminatorio.

Fastweb ha fornito all'OdV con una apposita missiva approfondimenti e dettagli in merito all'argomento della segnalazione.

Nel mese di giugno anche l'Operatore Vodafone ha inviato sull'argomento una propria lettera che contiene altri elementi di analisi sull'oggetto della Segnalazione.

Con la Determinazione n. 15/2013⁸, l'OdV ha disposto una proroga di 90 giorni del termine di conclusione della istruttoria.

⁷

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_6_2013_Avvio_verifica_Segnalazione_S02_13.pdf

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/2_Determinazione_n_15_2013.pdf

Segnalazione S03/13 – Welcome Italia / degrado fisico delle linee, interventi a vuoto, rispetto degli SLA e definizione delle penali

Nel corso di una audizione tenutasi in data 20 febbraio 2013 l'Operatore Welcome Italia ha espresso all'OdV criticità nell'attuazione degli Impegni con riferimento in particolare alle tematiche attinenti

- al degrado fisico delle linee di accesso e trasporto
- all'addebito da parte di Telecom Italia di presunti interventi a vuoto
- alla inadeguatezza delle penali corrisposte da Telecom Italia per mancato rispetto degli SLA

Con una apposita lettera trasmessa in data 6 marzo all'OdV, Welcome Italia dettagliava precisamente i casi oggetto della lamentela, attinenti in particolare:

- A disservizi e degradi della rete d'accesso;
- A disservizi generalizzati sulla rete di trasporto;
- Al provisioning dei servizi bitstream su rete ethernet;
- Agli interventi a vuoto, alle SLA ed alle penali assurance per i servizi bitstream, le quali venivano considerate non sufficientemente disincentivanti e non proporzionali ai disagi subiti dall'Operatore.

A seguito della apposita Relazione Tecnica dell'UdV, in data 23 aprile l'OdV ha aperto, con la Determinazione n. 9/2013⁹, la Segnalazione n. 3/13.

Con la citata Determinazione, l'OdV richiedeva a Welcome Italia dati e informazioni di dettaglio circa i presunti disservizi segnalati.

L'Operatore forniva un riscontro all'OdV con una apposita lettera datata 31 maggio.

Il termine ultimo per la conclusione dell'istruttoria è fissato per il 29 agosto.

⁹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2013_Avvio_S03_13.pdf

Analisi specifiche

Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica

Con la Determinazione n. 12/2012¹⁰, l'OdV aveva avviato una analisi sulla gestione del sistema di accodamento degli OL c.d. a "coda unica" nell'ambito del processo di progressivo avvio del NPD, in particolare per approfondire il corretto utilizzo da parte di Open Access delle procedure informatiche deputate alla gestione del processo.

Nel 2012 erano state condotte apposite verifiche *on site* presso talune AOL, da parte dell'OdV che era stato incaricato di effettuare controlli a campione presso le sedi operative territoriali di Open Access, che avevano permesso di analizzare gli OL che erano entrati in Coda Unica ed erano stati successivamente espletati: dalle verifiche effettuate non erano emerse irregolarità, e, pertanto, con la Determinazione n. 17/2012¹¹ l'OdV ha chiuso l'indagine in oggetto.

La Determinazione n. 3/2013¹² ha disposto nuove verifiche sulla corretta applicazione del meccanismo della Coda Unica. Il programma prevede l'analisi degli ordinativi di 4 AOL (una per AOA) nel periodo aprile-giugno del corrente anno e 6 ulteriori AOL nella seconda metà del 2013.

Nel trimestre di riferimento, conseguentemente, sono state effettuate le verifiche in AOA Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud: tali controlli non hanno evidenziato disparità di trattamento riguardo alla applicazione del meccanismo della Coda Unica.

L'analisi sui degradi

Nel 2011, a seguito dei problemi lamentati dall'Operatore Welcome Italia riguardo a presunte problematiche di saturazione delle centrali di Telecom Italia per l'erogazione del servizio Bitstream, l'OdV ha aperto la Segnalazione S01/11. A seguito delle analisi condotte, l'OdV ha chiuso la Segnalazione, raccomandando a Telecom Italia di fornire periodicamente informazioni riguardo ai livelli di degrado degli impianti.

Con la Determinazione n. 20/2011¹³ di chiusura della Segnalazione S01/11, l'OdV ha invitato Telecom Italia a fornire mensilmente i dati progressivi relativi alla percentuale di impianti degradati riparati entro i termini fissati nei Service Level Agreement (SLA) in coerenza con i contenuti della Delibera n. 105/10/CIR.

Lo SLA prevede che per problematiche di tipo infrastrutturale (*throughput* limitato) l'80% dei degradi venga riparato entro 50 giorni solari dalla segnalazione.

Nel 2013, ad un primo bimestre che aveva mostrato performance superiori al target, sono seguite prestazioni inferiori alla percentuale minima di SLA.

¹⁰ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_12-2012-Vigilanza_su_accodamento_degli_ordinativi_di_lavoro_a_coda_unica.pdf

¹¹ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n%5B1%5D_17-2012_Coda_Unica.pdf

¹² http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n3-2013-Coda_Unica.pdf

¹³

http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n1_20_2011_Segnalaz_S01_2011_Chiusura_del_p_rocedimento.pdf

Il sistema di preallarme per la segnalazione delle centrali a rischio saturazione (“Semaforo Giallo”)

A seguito della chiusura alla commercializzazione del servizio bitstream su circa 500 centrali per motivi legati alla saturazione della rete, l'OdV aveva aperto la Segnalazione S01/10. Ad esito delle risultanze delle analisi condotte, l'OdV aveva raccomandato a Telecom Italia di predisporre un meccanismo che segnalasse le centrali prossime alla saturazione.

Per quanto riguarda la piattaforma di rete per servizi bitstream ADSL in tecnologia ATM, nel corso del trimestre si è registrato un ulteriore incremento del numero sia delle centrali in stato di semaforo giallo sia di quelle sature. In particolare, la giacenza delle centrali sature servite da DSLAM ATM 7 Mbit/s ha raggiunto a fine giugno le 703 unità (+40% rispetto al valore registrato ad inizio anno), mentre alla stessa data le centrali ATM in semaforo giallo erano 1.086 (+23% rispetto al valore del 1° gennaio 2013).

Dal monitoraggio si evidenzia altresì che delle 703 centrali dichiarate sature, solo 62 (pari al 8,8%) non hanno disponibili DSLAM in tecnologia Ethernet e sono quindi totalmente chiuse alla commercializzazione.

L'incremento del numero di centrali sature è riconducibile all'obsolescenza della tecnologia ATM che, a seguito della dichiarazione di fine produzione da parte delle ditte fornitrici di apparati, ha reso indisponibili i materiali necessari agli ampliamenti dei DSLAM. Con la Delibera n. 94/12/CIR, l'AGCom, nel dichiarare che “il passaggio dal bitstream ATM all'Ethernet costituisce un elemento nodale per un adeguato assetto concorrenziale ed ai fini di una adeguata qualità del servizio all'utente finale” ha, da un lato, imposto a Telecom Italia agevolazioni economiche a favore degli OLO per la migrazione alla nuova tecnologia; dall'altro, ha richiesto a Telecom, come condizione per il riconoscimento dell'“End of sale” dell'ATM, di attuare le misure necessarie e/o rendere disponibili i necessari elementi funzionali atti a facilitare il processo (modalità di provisioning dei servizi, adattamento dei protocolli, ecc.).

Altre attività dell'OdV

- ♦ L'OdV ha sottoposto a consultazione pubblica una proposta di modifica del regolamento per la gestione delle segnalazioni inviate dagli OLO; alcuni Operatori hanno trasmesso a tale riguardo all'OdV i propri contributi.
- ♦ Il 23 marzo l'OdV ha incontrato l'AGCom ed ha discusso diverse tematiche attinenti alle problematiche relative alla parità di trattamento interna – esterna ed all'accesso alla rete fissa.
- ♦ L'OdV ha incontrato nel corso di una audizione l'Associazione Italiana degli Internet Provider (AIIP), avviando un reciproco scambio di informazioni, volte in particolare alla presentazione al board di segnalazioni aventi ad oggetto presunte infrazioni agli Impegni da parte di Telecom italia.