

Determinazione n. 14/2017

**P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto del Gruppi di Impegni nn. 3 e 4
“Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM” e
“Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio”**

CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 22 giugno 2017;

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;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente *“Istituzione di un Organo di vigilanza”*, introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l'Organo di vigilanza è incaricato di i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione (“KPI-nd”), di cui all'art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all'identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

considerato l'art 64, comma 16 della Delibera sopra menzionata, che prevede la possibilità per l'Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni sugli obblighi di non discriminazione;

considerata la Delibera dell'Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di *equivalence*, formulata ai sensi dell'art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato di concerto tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

considerato quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 3 *"Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM"*, in base al quale è stato introdotto un sistema di monitoraggio delle prestazioni rese da Open Access nella fornitura di servizi SPM, al fine di consentire un controllo del livello di qualità offerto e della parità di trattamento interna-esterna nei processi di fornitura dei medesimi servizi;

considerato quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 4 *"Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio"*, in base al quale Telecom Italia deve predisporre:

- a) un rapporto mensile che evidenzi i risultati delle rilevazioni mensili dei KPI di Open Access da inviare all'Organo di vigilanza;
- b) un rapporto trimestrale ed uno annuale recanti i risultati conseguiti nei periodi precedenti, da inviare all'Organo di vigilanza, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e agli Operatori alternativi, mediante la loro pubblicazione su portale dedicato;

considerato ancora il punto 4.11 degli Impegni, che recita: *"Telecom fornirà all'Organo di vigilanza gli eventuali chiarimenti richiesti in merito ai risultati del monitoraggio di cui al presente Gruppo di Impegni n. 4"*;

tenuto conto che i prescritti Impegni di cui ai Gruppi nn. 3 e 4 sono ancora in vigore e non sono stati espressamente o tacitamente abrogati;

ricordato che l'art. 10, comma 2 del Regolamento stabilisce che *"L'Organo di vigilanza può chiedere a Telecom – anche per il tramite dell'Ufficio di vigilanza o del responsabile di Open Access o della funzione di Equivalence di Telecom, nel corso delle riunioni – informazioni, chiarimenti o l'esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidate dal punto 7.1.1 degli Impegni"*;

considerato che i *Key Performance Indicator* di cui ai citati Gruppi di Impegni rappresentano il principale strumento previsto dalla citata Delibera n. 718/08/CONS per effettuare una puntuale verifica dei risultati conseguiti da Open Access in termini di rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento, mediante la misurazione e il confronto del trattamento riservato, relativamente alle stesse attività, alla clientela di Telecom Italia e a quella degli OAO;

considerati i rapporti mensili e trimestrali che nel corso del 2016 e 2017 Telecom Italia ha trasmesso alla valutazione dell'Organo di vigilanza, recanti i risultati delle rilevazioni dei KPI di Open Access, nel rispetto delle scadenze indicate nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4;

vista la Determinazione n. 21/2013 del 16 ottobre 2013, con la quale l'Organo di vigilanza ha condotto una specifica attività di vigilanza sul sistema di monitoraggio degli indicatori di Delivery e Assurance;

attesa l'esigenza, da parte dell'Organo di vigilanza, di definire al suo interno dei criteri valutativi finalizzati ad avere a disposizione strumenti capaci di formulare un giudizio in merito alle *performance* che emergono dai dati trasmessi da Telecom Italia;

vista la nota dell'Organo di vigilanza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni del 13 ottobre 2014 con la quale il Consiglio esprimeva una generale considerazione sulla valenza di alcuni indicatori di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, ritenendo che gli stessi non assolvessero più, con la necessaria efficacia, al compito inizialmente prefissato dalla Delibera in parola, ragione per cui l'Organo di vigilanza non era più in grado di svolgere con efficacia le attività di vigilanza demandate dall'Autorità, se non integrando e in parte sostituendo *motu proprio* i KPI esistenti con KPI e KPO definiti dall'OdV stesso, ferma restando ovviamente la valenza non vincolante per Telecom Italia di indicatori (KPI) e misuratori (KPO) di performance non definiti dall'Autorità medesima;

considerato che il mancato rispetto da parte di Telecom Italia di KPO definiti, come sopra descritto, dall'OdV non può quindi configurare *per se* una violazione degli Impegni di cui alla Delibera dell'Autorità n. 718/08/CONS, ma fornisce comunque una significativa indicazione di sussistenza di potenziali anomalie da individuarsi nei processi di riferimento sottostanti, rendendo quindi necessari specifici approfondimenti sugli stessi, allo scopo di accertare l'eventuale violazione, da parte di Telecom Italia, dei principi di non discriminazione e di parità di trattamento;

vista in proposito la Determinazione n. 15/2014 del 24 settembre 2014 a chiusura del procedimento "S02/13 – Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale", a valle del quale Telecom Italia, su impulso dell'Organo di vigilanza, ha definito un nuovo indicatore di calcolo in grado di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento del sistema in parola;

tenuto conto della collaborazione avviata tra l'Organo di vigilanza e l'Università degli Studi di Catania, giusta Determinazione n. 18/2014, finalizzata all'individuazione di specifici criteri di accettabilità (KPO) dell'andamento dei KPI definiti dalla Delibera n. 718/08/CONS;

considerato che i suddetti KPO sono stati definiti dall'OdV come *valori di soglia*, determinati sulla base delle serie storiche dei KPI e che non debbono essere mai inferiori (o superiori a seconda del KPI) alla differenza tra il KPI, calcolato su base mensile, relativo a servizi resi da Open Access ai clienti finali di Telecom Italia e lo stesso KPI relativo ad analoghi servizi garantiti agli OAO;

tenuto conto che, dall'individuazione della metodologia sopra menzionata, non risultano verificatisi, fino a novembre 2016, violazioni dei KPO definiti dall'OdV per tutti i KPI della citata Delibera n. 718/08/CONS;

atteso che l'analisi dei sopracitati rapporti trasmessi da Telecom Italia all'Organo di vigilanza nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 4, a partire dal mese di dicembre 2016 e sino a tutto il mese di febbraio 2017, ha evidenziato, con riferimento all'indicatore "KPI 1 – Delivery fonia - Tempi medi SPM OA in giorni solari", che misura i tempi medi di espletamento degli ordinativi di lavoro su linea non attiva, una differenza tra il KPI calcolato per i clienti *retail* e quelli *wholesale* di valore -4,1 a Dicembre e Gennaio, -3,1 a Febbraio e -3,3 a Marzo calcolati con i criteri concordati con l'Università di Catania;

considerato che nel corso degli anni l'Organo di vigilanza ha riscontrato, in taluni specifici periodi temporali, sovente tra i mesi a ridosso della fine dell'anno e quelli contigui all'inizio del nuovo, un andamento dell'indicatore "KPI 1 – Delivery fonia - Tempi medi SPM OA in giorni solari", comunque rilevatore di migliori prestazioni riservate da Open Access alla clientela *retail* di Telecom Italia rispetto a quelle fornite agli OAO, ancorché nel rispetto dei KPO definiti dall'OdV come indicato in precedenza;

vista la nota dell'Organo di vigilanza del 21 marzo 2017 con la quale il Collegio ha richiesto a Telecom Italia di fornire i valori mensili per il segmento *wholesale* dell'indicatore in esame, ricalcolati al netto degli OL per "progetti speciali" a partire dal mese di luglio 2014;

preso atto delle risposte di Telecom Italia del 31 marzo e del 4 aprile 2017, con le quali la Società in discorso ha trasmesso i dati richiesti e relativi alle prestazioni *wholesale* al netto degli ordinativi rientranti nei c.d. "progetti speciali";

atteso che il conseguente ricalcolo del KPO definito dall'OdV, effettuato dall'Ufficio di vigilanza, ha continuato ad evidenziare una violazione del citato KPO a favore del segmento *retail* come di seguito indicato: la differenza tra il KPI calcolato per i clienti *retail* e quelli *wholesale* risulta pari a -2,9 a Dicembre, -3,3 a Gennaio e -2,6 a Marzo;

valutata la necessità di assicurare la dovuta trasparenza e pubblicità delle attività procedurali, finalizzate alla garanzia di contraddittorio nei confronti della Società Telecom Italia;

vista la Determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017 con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio del Procedimento denominato "P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto del Gruppi di Impegni nn. 3 e 4 "Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM" e "Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio".

considerate le analisi effettuate da Telecom Italia nell'ambito dell'istruttoria in parola, volte ad individuare le motivazioni sottese allo scostamento rilevato tra i valori *wholesale* e quelli TIM Retail concernenti l'indicatore "KPI 1 – Delivery fonia - Tempi medi SPM OA in giorni solari";

atteso che le suddette analisi hanno evidenziato che parte dello scostamento risulta dovuto all'azione congiunta di due fattori che hanno determinato una asimmetria intrinseca tra il segmento *wholesale* e il segmento TIM Retail e, nella fattispecie:

- 1) presenza degli ordinativi per progetti speciali nel battente wholesale e assenza degli stessi nel battente TIM Retail;
- 2) mancato conteggio nel battente TIM Retail di alcuni ordinativi (conteggianti invece nel battente wholesale) che si trovano soggetti a talune causali di sospensione;

accertato che lo scorporo dell'effetto dei due fattori di cui sopra mostrava il perdurare della violazione del KPO, seppure di entità modesta e limitatamente al solo mese di gennaio 2017;

ravvisata, pertanto, la necessità di effettuare un approfondimento circa le cause che potevano aver determinato la citata disparità di valori, al fine di assicurare un controllo circostanziato del livello di qualità offerto e del rispetto del principio di parità di trattamento interna-esterna nella gestione dei processi di fornitura dei servizi SPM da parte di Open Access;

atteso che le ulteriori analisi effettuate congiuntamente dall'Organo di vigilanza e da Telecom Italia hanno evidenziato un'asimmetria procedurale di natura regolamentare che consiste, per gli ordinativi wholesale, nella presenza di una Data Attesa Consegna (DAC) indicata dall'Operatore (che non può essere inferiore a 5 giorni lavorativi), e dall'altro, per gli ordinativi retail, nella presenza di una data DAC non prevista, con la conseguenza che le priorità stabilite dall'algoritmo per la presa dell'appuntamento tendono a favorire gli ordinativi TIM Retail;

tenuto conto che gli ulteriori approfondimenti hanno consentito anche di verificare che l'algoritmo che determina la priorità di chiamata per la presa del primo appuntamento prevede che il *dialer* disponga gli ordinativi sulla base del campo data priorità e, in caso di coincidenza di tale valore, applichi il criterio FIFO (*First in First out*), mantenendo l'ordinamento riportato nel file estratto dai sistemi operazionali;

considerato che, nei casi di *file batch*, la gestione degli ordinativi di lavoro avviene a blocchi omogenei di ordinativi tutti dello stesso operatore e relativi allo stesso servizio individuati dai singoli file e che, in logica FIFO, sussiste il rischio che l'operatore che si trovi a rendere disponibile il proprio file in corrispondenza dell'n-simo posto dell'ordine di arrivo vedrà assegnati tutti i suoi ordinativi a questo stesso n-simo posto, seppure a parità di data di priorità su base DAC;

considerato che, a causa della capacità lavorativa finita di Open Access, in occasione di periodi temporali caratterizzati da elevata domanda di servizi, la posizione nella coda di attesa nella fase di "presa appuntamento" è suscettibile di determinare un proporzionale ritardo dell'appuntamento, e che la gestione "batch" si presta al rischio potenziale che gli ordinativi di uno stesso operatore, relativi ad uno stesso servizio possano essere sistematicamente lavorati in blocco in una posizione successiva a quella degli ordinativi di un altro operatore;

considerato che la presenza della DAC per i soli ordinativi wholesale e l'applicazione del criterio FIFO per la determinazione delle priorità di chiamata (a parità di campo data priorità) rappresentano una differenza informativa tale da poter condurre a potenziali rischi comportamentali da parte di Telecom Italia, lesivi dei principi di non discriminazione e parità di trattamento a danno degli Operatori concorrenti;

considerato che, a fronte della richiesta di pronti e adeguati rimedi, Telecom Italia ha presentato due proposte in ordine alla soluzione delle criticità sopra evidenziate;

atteso che, in base alla prima proposta, a partire dal 1° maggio 2017, tutti i nuovi ordinativi TIM Retail di linea non attiva transitano nella Nuova Catena di Delivery prevista dal Nuovo Modello di Equivalence e hanno associata una DAC che è regolata dalle stesse norme e disposizioni che regolano l'utilizzo della DAC degli altri operatori;

atteso che, in base alla seconda proposta, come annunciato da Telecom Italia nel corso dell'audizione del 22 giugno 2017, a partire dal 1° luglio 2017 l'algoritmo per la priorità di chiamata sarà modificato in modo tale che, a parità di campo data priorità, il *dialer* ordini gli ordinativi di lavoro sulla base di un criterio di tipo *random*, allo scopo di annullare strutturalmente ogni possibile sistematicità dell'ordine di processamento delle prese appuntamento dovuta alla sequenza con la quale vengono lavorati i file "batch";

accertato che l'adozione dell'utilizzo della DAC anche per gli ordinativi TIM Retail, con le stesse modalità previste per wholesale, associata alla modifica dell'algoritmo per la priorità di chiamata risolvono le criticità sopra evidenziate in termini di inefficienze di processo e conseguenti potenziali rischi discriminatori a danno degli Operatori concorrenti;

tenuto conto delle periodiche relazioni presentate dall'Ufficio di vigilanza circa l'avanzamento e gli esiti delle attività istruttorie in corso;

preso atto della relazione conclusiva sulle azioni svolte e sui risultati conseguiti a seguito dell'istruttoria, presentate dall'Ufficio di vigilanza, ai sensi dell'art. 5 della Determinazione n. 12/2017;

per i motivi innanzi espressi adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza rileva che l'istruttoria in oggetto ha portato alla luce alcune inefficienze di processo tali da condurre a potenziali rischi comportamentali da parte di Telecom Italia, lesivi dei principi di non discriminazione e parità di trattamento a danno degli Operatori concorrenti. L'Organo di vigilanza tuttavia ha valutato positivamente le proposte presentate da Telecom Italia in ordine alle soluzioni delle criticità sopra evidenziate e ha accertato l'efficacia dei rimedi attuati in termini di rispetto di detti principi.

2. In assenza quindi di accertati comportamenti ascrivibili a Telecom Italia, capaci di configurare un'inottemperanza degli Impegni approvati con la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS, così come modificati dalla Delibera n. 451/16/CONS e, in particolare, dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, l'Organo di vigilanza non ritiene di dover inoltrare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e al CDA di Telecom Italia la segnalazione di cui all'art. 15 del proprio Regolamento.
3. L'Organo di vigilanza dispone, pertanto, la conclusione del procedimento "*P01/17 – Procedimento volto alla verifica del rispetto dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4*" e "*Istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM*" e "*Garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio*" avviato con la Determinazione n. 12/2017 del 6 aprile 2017.
4. L'Organo di vigilanza dispone altresì la prosecuzione delle attività di monitoraggio circa l'attuazione e la verifica dell'efficacia dei rimedi adottati da Telecom Italia e approvati dall'OdV medesimo e si riserva di avviare in prosieguo ulteriori e specifiche attività di verifica, anche su segnalazioni provenienti da Operatori alternativi, qualora simili o analoghe inefficienze di processo dovessero riproporsi alla sua attenzione.
5. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore 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 la pubblicazione sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 22 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare

