

Determinazione n. 17/2015

(S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all’istituzione di un Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM)

**DECISIONE MOTIVATA IN ORDINE
ALL’INDIVIDUAZIONE DI IDONEI RIMEDI VOLTI A RISOLVERE
INADEGUATEZZE NELL’ESECUZIONE DEGLI IMPEGNI
(art. 15, comma 2 del Regolamento dell’Organo di vigilanza)**

L’ORGANO DI VIGILANZA

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 punto 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 in particolare l’art. 11, comma 1 del Regolamento che dispone in ordine alla ricezione delle segnalazioni e dei reclami indirizzati da terzi all’Organo di vigilanza in merito a eventuali anomalie o inadeguatezze nell’attuazione degli Impegni a principi di parità di trattamento e agli obiettivi di qualità dei servizi di accesso alla rete fissa;

vista la Determinazione dell’Organo di vigilanza n. 10/2014 recante “*Criteri generali per la gestione e per la trattazione di segnalazioni e di reclami ai sensi dell’art.11, comma 2 del Regolamento dell’Organo di vigilanza*”, adottata il 13 marzo 2014 al fine di agevolare e uniformare la presentazione delle segnalazioni e dei reclami da parte di terzi, predeterminando, per ragioni di trasparenza, efficacia e tempestività, alcuni criteri generali per la loro gestione e trattazione;

vista la comunicazione pervenuta a mezzo mail del 25 maggio 2015, con la quale la Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha evidenziato diverse anomalie riscontrate sui sistemi informatici di Telecom Italia, inefficienze ancora in essere e che, a detta del Segnalante hanno ritardato la conclusione della migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery (in prosieguo anche NPD);

preso atto, ancora, delle problematiche registrate dall’Operatore segnalante e descritte nella predetta nota e, in particolare:

- a) l'errata applicazione, da parte del personale di Telecom Italia, della nuova policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive;
- b) il mancato utilizzo della procedura cd. del "Quarto Referente";
- c) le difficoltà di accesso al Portale Wholesale, di apertura dell'applicativo di CRM e della discontinua possibilità di scaricare ed aprire i file necessari;

visto il documento consegnato dalla Società Wind durante l'audizione del 14 luglio 2015 nel quale venivano evidenziate ed approfondite le criticità già descritte nella precedente segnalazione del 25 maggio 2015;

considerato che i fatti descritti nella segnalazione, se accertati, rilevano ai fini di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.1;

considerato che la questione oggetto della segnalazione della Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è risultata non generica, non manifestamente infondata e rientrante nelle competenze dell'Organo di vigilanza;

vista la Determinazione n. 12/2015 del 14 luglio 2015 con la quale, ai sensi dell'art. 11, comma 3 del Regolamento, è stato disposto l'avvio delle attività di verifica in ordine alla segnalazione "*Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM*";

ravvisata la necessità di comprendere se tali anomalie configurino un più generale problema, riguardante anche altri Operatori alternativi;

vista, pertanto, la nota dell'Ufficio di vigilanza del 15 luglio 2015 indirizzata ai principali Operatori con cui si richiedeva, al fine di disporre di ogni informazione utile per la conduzione dell'istruttoria in maniera approfondita ed esaustiva, di segnalare all'Ufficio ogni elemento di valutazione in ordine all'attuale grado di funzionalità della procedura oggetto di verifica;

considerato che, in attuazione della citata Determinazione e al fine di sostenere ed indirizzare in maniera efficace le attività di verifica, con nota del 22 luglio 2015 l'Ufficio di vigilanza richiedeva al Segnalante dati e informazioni di dettaglio oggetto dei segnalati casi di presunta disparità di trattamento;

acquisita la risposta dell'Operatore alla predetta richiesta di informazioni del 31 luglio 2015 e la successiva nota integrativa del 3 agosto 2015;

tenuto conto dei dati forniti dal Segnalante relativi alla qualità del rispetto della policy di contatto riservata ai clienti Wind per il servizio ULL riferiti ai mesi di aprile e maggio 2015;

preso atto altresì dei dati relativi alla quantità di segnalazioni veicolate al c.d. Quarto Referente e al numero di sospensioni *on field* relative ai mesi di maggio e giugno 2015;

Organo di Vigilanza

considerate le apparenti anomalie software del CRM Wholesale che hanno impedito al Segnalante di verificare l'ora di appuntamento *on field* con il cliente in 11.495 attività relative all'attivazione di impianti ULL e WLR riferiti al mese di maggio 2015;

considerate le apparenti anomalie di conduzione della policy di contatto riferite a 425 Ordinativi di lavoro sospesi da Telecom Italia nei mesi di aprile e maggio 2015;

rilevato che l'Organo di vigilanza ha ritenuto che nei fatti così accertati potesse ravvisarsi un'apparente anomalia nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1, in particolare per quanto riguarda la piena e corretta attuazione del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, da questi prevista;

visto l'art. 14, comma 1 del Regolamento che dispone, in presenza di apparenti anomalie o inadeguatezze riscontrate nell'esecuzione degli Impegni, l'invio a Telecom Italia di una comunicazione preliminare con l'indicazione degli elementi su cui si basano le valutazioni dell'Organo di vigilanza e del termine entro cui è previsto il completamento dell'attività di verifica;

vista la Comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento, relativa alla Segnalazione in discorso, approvata ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. j) del Regolamento con la Determinazione n. 14/2015 del 4 agosto 2015;

considerata la nota del 4 agosto 2015 con la quale l'Ufficio di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di fornire dati e informazioni relativamente agli ordinativi segnalati dall'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. e rientranti nella disciplina della policy di contatto, nonché di conoscere le modalità tecniche di funzionamento del processo di Quarto Referente;

tenuto conto del contributo fornito da Fastweb S.p.A. trasmesso con nota del 5 agosto 2015, con la quale l'Operatore informava di non avvalersi della procedura c.d. Quarto Referente e che le ulteriori problematiche in corso di analisi sono state già oggetto di segnalazione verso le competenti Autorità di garanzia;

considerata la nota di Telecom Italia del 12 agosto 2015 con la quale la Società in parola ha motivato una richiesta di proroga dei termini al 30 settembre 2015 per la presentazione dei documenti richiesti dall'Ufficio di vigilanza ed utili alla conclusione dell'istruttoria;

vista la contestuale richiesta da parte di Telecom Italia di prorogare al 22 settembre 2015 la presentazione di deduzioni scritte relative ai fatti contestati dall'Operatore Wind;

vista la Determinazione n. 15/2015 del 28 agosto 2015 con cui l'Organo di vigilanza prorogava al 30 ottobre 2015 l'originario termine per il completamento dell'attività di verifica cui all'art. 2 della Determinazione n. 14/2015;

vista la base dati fornita da Telecom Italia in data 30 settembre 2015 contenente gli ordini ULL e WLR dei mesi di aprile e maggio 2015;

considerate le comunicazioni di Wind del 30 settembre, 13 e 14 ottobre 2015 relative all'aggiornamento delle percentuali di rispetto delle procedure del Quarto Referente e della policy di contatto;

preso atto delle informazioni pervenute da Telecom Italia con nota del 22 settembre 2015 in merito alle difficoltà segnalate da Wind nell'accesso al Portale Wholesale, nell'apertura dell'applicativo CRM e nella discontinua possibilità di scaricare e aprire i file necessari;

tenuto conto degli interventi strutturali che Telecom Italia ha dichiarato di aver messo in atto a partire da aprile 2015, tesi a risolvere le criticità segnalate;

riservandosi l'Organo di vigilanza di accertare l'effettiva risoluzione di tali problematiche in occasione della verifica che sarà effettuata relativamente ai rimedi richiesti a Telecom Italia e tesi al superamento delle criticità segnalate relative al Quarto Referente e alla policy di contatto;

atteso che il presidio del processo di delivery per la parte riferita alle tematiche oggetto della segnalazione trova fondamento nei contenuti del Gruppo di Impegni n. 1 e, in particolare, degli Impegni nn. 1.3 e 1.4;

considerato che il capo 1.3.3 degli Impegni, relativo alla composizione del nuovo tracciato record degli ordinativi dei Servizi SPM, riconosce all'Operatore alternativo la possibilità di fornire ulteriori informazioni (recapiti alternativi o altro) utili per completare il processo di delivery ed evitare possibili annullamenti o esigenze di reiterazione dell'ordinativo;

atteso che il citato Impegno individua nell'uso e nell'esercizio di tale procedura concretamente attuati, un efficace strumento di pianificazione dell'intervento dei tecnici di rete, con l'obiettivo di migliorare l'interazione della medesima Società con le strutture operative di rete e di assistenza alla clientela degli Operatori;

considerata altresì la previsione del capo 1.4 che, all'interno del medesimo Gruppo di Impegni, prevede che gli OLO debbano poter verificare costantemente lo stato dei propri ordinativi attraverso le informazioni che Telecom Italia mette loro a disposizione;

tenuto conto che la disciplina delle predette previsioni è stata resa operativa da Telecom Italia con la predisposizione di apposite procedure allegate alle Offerte di riferimento e approvate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e, segnatamente, con il Manuale delle procedure Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013, approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera n. 747/13/CONS e pubblicato il 3 febbraio 2014;

atteso che detto documento disciplina, tra le altre, anche le procedure operative previste dal Nuovo Processo di Delivery per la gestione delle richieste di attivazione, cessazione, variazione e migrazione di detti servizi, ivi incluse le procedure oggetto della presente segnalazione;

considerato che le problematiche segnalate dall'Operatore si riferiscono a comportamenti di Telecom Italia successivi all'adozione del suddetto Manuale e che si sono manifestate in occasione della progressiva adesione dello stesso Operatore al Nuovo Processo di Delivery (adesione dapprima sperimentalmente limitata ad alcune aree e solo successivamente estesa, a partire da agosto 2015, a tutto il territorio nazionale);

atteso che dette problematiche sono state sollevate da Wind dapprima convocando il Comitato tecnico di cui all'art. 27 del contratto ULL del 14 febbraio 2001, costituitosi in data 17 dicembre 2014 al fine di avere un piano di risoluzione di tali criticità e concordare la conseguente estensione all'intero territorio nazionale dell'adesione all'NPD;

atteso che detto Comitato, dopo 5 riunioni, è stato chiuso in data 27 aprile 2015 da Wind senza che avesse raggiunto apprezzabili risultati;

atteso che di conseguenza Wind investiva l'OdV della questione, come sopra indicato, con la segnalazione del 25 maggio 2015, integrata il 14 luglio 2015;

atteso che il mancato rispetto dell'utilizzo delle procedure segnalato da Wind si riferisce ai mesi di gennaio-giugno 2015, relativamente agli ordinativi ULL e WLR;

visto il calendario di diffusione dell'utilizzo di tali procedure da parte di Wind, differenziato per i servizi WLR ed ULL;

atteso che l'utilizzo di NPD per l'attivazione dei servizi WLR era circoscritto alle regioni del centro nord nel mese di gennaio 2015, con successiva estensione a livello nazionale nel mese di febbraio 2015;

rilevato altresì che il programma di utilizzo di NPD per l'attivazione di servizi ULL, nel mese di gennaio 2015, era circoscritto ai distretti telefonici di Palermo e Novara e nel mese di marzo 2015 ha visto l'estensione ai distretti 01*, 02*, 03*, 04*;

considerato che si rende necessario affrontare separatamente le due criticità sollevate dal Segnalante;

Quarto Referente

atteso che, su richiesta dell'OdV, Wind ha trasmesso dati puntuali relativi ai circa 1.800 ordinativi di lavoro che avrebbero richiesto le chiamate al Quarto Referente (supportati dai relativi tabulati di traffico), esclusivamente riferiti ai mesi di maggio e giugno 2015, che evidenziano percentuali di chiamate al Quarto Referente da parte di Telecom Italia pari rispettivamente al 14,4% e 10,9%;

atteso che con la citata Comunicazione preliminare del 4 agosto 2015, l'OdV concedeva termine a Telecom Italia per la produzione di memorie e documenti entro l'8 settembre 2015, data successivamente prorogata, come sopra indicato;

atteso che Telecom Italia, previo accesso agli atti, con nota del 22 settembre 2015 ha fornito le proprie considerazioni, da un lato riconoscendo che nella fase di iniziale di rodaggio delle soluzioni tecniche necessarie per l'effettiva attuazione del contatto mediante Quarto Referente, si erano verificate "*occasionalì anomalie sistemistiche*" (specificando altresì come due di tali anomalie siano state risolte tra marzo e aprile 2015), e dall'altro lato non contestando i dati puntuali riferiti ai mesi di maggio/giugno 2015 forniti da Wind;

atteso che, sempre con la medesima nota, Telecom Italia comunicava che a partire dal 10 agosto 2015 è stata avviata una nuova modalità di gestione "accentrata", consistente nella creazione di un centro nazionale di gestione delle chiamate al Quarto Referente;

atteso che grazie a dette attività all'evidenza dirette a rimuovere le riconosciute problematicità, le percentuali di espletamento delle chiamate al Quarto Referente sono significativamente cresciute, secondo quanto indicato sia da Telecom Italia che da Wind, la quale ultima, in data 14 ottobre 2015, comunicava, secondo proprie rilevazioni interne, una percentuale raggiunta del 64,4%;

atteso che quanto sopra testimonia dell'effettiva presenza di anomalie nell'attuazione della processo di utilizzo del Quarto Referente e che, parallelamente all'estensione dell'NPD a Wind su tutto il territorio nazionale, Telecom Italia, anche per effetto del procedimento avviato dall'OdV, ha adottato talune misure dirette a rimediare alla situazione;

ritenuto tuttavia che le percentuali di espletamento delle chiamate al Quarto Referente attualmente raggiunte, per quanto evidenzino un rapido e significativo miglioramento della situazione, non rappresentino ancora una compiuta soluzione del problema qui considerato e che risulta pertanto opportuno richiedere a Telecom Italia l'attuazione di tutti i più idonei rimedi, al fine di giungere ad una adeguata soluzione del problema, anche proseguendo e portando a utile compimento le azioni già intraprese, entro un termine che sembra ragionevole indicare in giorni 30 in funzione della natura delle anomalie riscontrate e dell'attività necessaria per porvi rimedio, sulla base delle evidenze maturate in relazione alle azioni intraprese a partire da agosto 2015;

Policy di contatto

tenuto conto di quanto già sopra menzionato circa le criticità segnalate da Wind all'OdV relativamente al rispetto della policy di contatto di cui al Manuale delle procedure Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013 e analizzati i dati forniti da Wind con comunicazione del 3 agosto 2015;

considerato quanto dedotto da Telecom Italia nella citata nota del 22 settembre 2015, e analizzati i dati trasmessi dalla stessa in data 30 settembre e 13 ottobre 2015, con la quale ultima nota Telecom Italia concludeva che la policy di contatto sarebbe stata efficace in una percentuale almeno pari al 98,2% dei casi, considerando esclusivamente i casi documentati;

sentita in audizione Telecom Italia il 23 settembre 2015 e il 14 ottobre 2015;

preso atto che dalle summenzionate note e audizioni è emerso che mentre non vi è accordo tra le parti circa l'effettivo rispetto della policy di contatto, Telecom Italia dichiara che gli Operatori possono venire a conoscenza delle attività dalla stessa svolte nell'espletamento della policy di contatto secondo due modalità: 1- i file di notifica XML che vengono inviati due volte al giorno agli OLO e 2- la consultazione delle GUI del CRM Wholesale;

atteso che Telecom Italia riconosce tuttavia l'esistenza di anomalie sistemiche che producono errori nella compilazione dei file di notifica XML e nei dati esposti nelle GUI del CRM Wholesale, errori che determinano un'errata notifica all'OLO delle informazioni relative ai differenti tentativi di contatto (numeri di telefono chiamati, data e ora del contatto);

atteso quindi che, ai fini dell'analisi dell'effettivo rispetto della policy di contatto è preliminarmente necessario che Telecom Italia elimini gli errori attualmente presenti nelle procedure di comunicazione delle informazioni all'OLO e assicuri la piena coerenza dei dati e delle informazioni presenti nella GUI del CRM Wholesale e nei file di notifica XML;

accertato che il funzionamento del processo di trasmissione delle informazioni sullo stato degli ordinativi OLO da parte di Telecom Italia all'Operatore Segnalante in formato XML ha registrato la comunicazione di informazioni difformi da quelle che invece risiedono sui sistemi di CRM Wholesale, cosa che ha pregiudicato la possibilità per l'Operatore alternativo in questione di verificare costantemente lo stato dei propri ordinativi accedendo alle informazioni necessarie, così come stabilito dall'Impegno n. 1.4;

atteso quindi che risulta necessario richiedere a Telecom Italia l'attuazione di tutti i più idonei rimedi al fine di giungere ad una adeguata soluzione del problema entro un termine che sembra ragionevole indicare in giorni 30, in funzione della natura delle anomalie riscontrate e dell'attività necessaria per porvi rimedio;

atteso che l'Organo di vigilanza provvederà a verificare nel dettaglio il rispetto dei rimedi summenzionati allo scadere del termine sopraindicato, riservato ogni altro provvedimento;

per i motivi innanzi espressi adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 15, comma 1 del Regolamento, dispone la conclusione delle attività di verifica in ordine alla Segnalazione n. "S01/15 - Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM", avviata con la Determinazione n. 12/2015 del 14 luglio 2015.
2. L'Organo di vigilanza, tenuto conto delle risultanze delle attività di verifica svolte e ritenuto in particolare sussistenti anomalie e inadeguatezze in ordine alla corretta

degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, fissa a Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 15, comma 2 del proprio Regolamento, il termine di 30 giorni, a far data dalla notifica del presente provvedimento, per adottare idonei rimedi e portare a utile compimento le azioni già intraprese volte a risolvere le indicate anomalie e inadeguatezze concernenti:

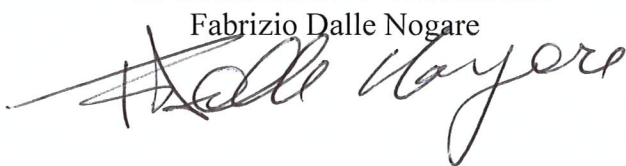
- a. le modalità di utilizzo delle informazioni contenute nel tracciato record degli ordinativi dei Servizi SPM e finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3);
 - b. le problematiche sistemistiche che producono fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno n. 1.4).
3. L'Organo di vigilanza provvederà a verificare nel dettaglio il rispetto dei rimedi qui prescritti allo scadere del termine sopraindicato, riservato ogni altro provvedimento.
 4. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere, ai sensi dell'art. 15, comma 1 del Regolamento, 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 al Segnalante.

Roma, 14 ottobre 2015

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

