

Determinazione n. 20/2015
(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)

VERIFICA DI OTTEMPERANZA
ALLE PRESCRIZIONI CONTENUTE NELLA DETERMINAZIONE N. 17/2015
CONCERNENTE IL MANCATO UTILIZZO
DELLA PROCEDURA RELATIVA AL “QUARTO REFERENTE”
(art. 15 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 che 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, come accertati dall'Organo di vigilanza, rilevano ai fini di quanto previsto dal Gruppo di Impegni n.1;

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*";

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, degli asseriti malfunzionamenti del software del CRM Wholesale che hanno impedito al Segnalante di verificare la data e l'ora relativa ai contatti utili alla fissazione dell'appuntamento *on field* con il cliente, nonché delle 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;

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;

considerate altresì le comunicazioni di Wind del 30 settembre, 13 e 14 ottobre e 16 novembre 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;

preso atto della comunicazione dell'8 settembre 2015 nella quale l'Operatore segnalante dichiarava come superate le anomalie in precedenza registrate e collegate alle basse *performance* del sistema CRM;

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);

vista la Determinazione n. 17/2015 del 14 ottobre 2015 con la quale l'Organo di vigilanza ha concluso l'attività di verifica, adottando una decisione motivata in ordine all'individuazione di idonei rimedi volti a risolvere le inadeguatezze riscontrate nell'esecuzione degli Impegni;

visto, in particolare, l'art. 2 della Determinazione sopra citata con il quale l'Organo di vigilanza, tenuto conto della sussistenza di anomalie e inadeguatezze in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, stabiliva nei riguardi di Telecom Italia, ai sensi dell'art. 15, comma 2 del Regolamento, il termine di 30 giorni utili ad adottare idonei rimedi e portare a compimento le azioni già intraprese volte a risolvere le problematiche riscontrate;

visto l'art. 3 della Determinazione n. 17/2015, secondo cui l'Organo di vigilanza avrebbe provveduto a verificare nel dettaglio il rispetto dei rimedi prescritti allo scadere del termine assegnato, riservato ogni altro provvedimento;

tenuto conto della data di notifica a Telecom Italia, del provvedimento in questione, avvenuta a mezzo posta certificata il 16 ottobre 2015;

considerato che, decorso il tempo deliberato, si è convenuto affrontare separatamente la conformità delle misure intraprese da Telecom Italia volte ad ottemperare a quanto stabilito, valutando dapprima l'adempimento alla corretta gestione della procedura relativa al Quarto Referente per poi, con separato provvedimento, approfondire il compimento delle disposizioni relative all'inesatto utilizzo della Policy di contatto, per la cui definizione si necessita di ulteriori dati e analisi;

tenuto conto dell'implementazione, a cura di Telecom Italia, di una struttura accentrata (denominata Centro di Supporto NPD) volta alla gestione delle chiamate indirizzate al Quarto Referente, realizzato in via sperimentale nei mesi di agosto/settembre 2015;

atteso che, in virtù di tale realizzazione organizzativa, il tecnico *on-field*, nei casi in cui è necessario prendere contatto con il Quarto Referente, può chiamare il Centro di Supporto NPD il quale provvederà a contattare l'Operatore segnalante e, in caso di necessità e su richiesta di quest'ultimo, essere messo in collegamento con il tecnico tramite conversazione a tre;

tenuto conto, altresì, delle attività di formazione/informazione verso i responsabili di territorio delle attività *on field* di Telecom Italia e verso le imprese di rete che operano in regime di subappalto per conto di Open Access, nonché degli interventi software sui sistemi finalizzati a riportare automaticamente il numero di telefono del Centro suddetto direttamente nell'apposito campo della work-request inviata al tecnico;

rilevato che Telecom Italia ha predisposto apposite istruzioni operative rivolte agli Operatori finalizzate alla descrizione delle modalità di svolgimento del contatto tecnico *on field* e con il Quarto Referente, nonché ulteriore materiale valido a stabilire un'efficace comunicazione nella relazione telefonica;

vista la comunicazione di Telecom Italia del 16 novembre 2015 nella quale la Società forniva un resoconto sul volume delle chiamate rientranti nel Quarto Referente e gestiti dal Centro di Supporto NPD nel mese di ottobre 2015, descrizione che ha mostrato un andamento positivo dell'indice di prestazione, attestandosi su una percentuale media dell'81%;

preso atto che tale indicatore di prestazione è stato condiviso da Telecom Italia con l'Operatore segnalante ed è stato oggetto di monitoraggio congiunto nel periodo 19-30 ottobre 2015, da cui è emersa una sostanziale coincidenza del valore in precedenza registrato da Telecom Italia;

considerata la nuova rilevazione effettuata da Telecom Italia, analisi puntuale svoltasi nei periodi 26-30 ottobre e 2-6 novembre 2015, finalizzata alla valutazione dell'efficacia, nella fase di regime, del processo del Quarto Referente, dati che in definitiva testimoniano la tenuta del processo così consolidato;

tenuto conto della visita effettuata dal personale dell'Ufficio di vigilanza al Centro di Supporto NPD di Pomezia l'11 novembre 2015, durante la quale è stata verificata la funzionalità di tale modalità di gestione del flusso delle chiamate in modalità accentrata dirette al Quarto Referente;

vista la comunicazione del Segnalante del 16 novembre 2015, a mezzo mail, nella quale lo stesso evidenziava il progressivo miglioramento delle percentuali di chiamate al Quarto Referente nei mesi di ottobre e nella prima decade di novembre 2015 con percentuali, rispettivamente, dell'82% e 95,6%;

sentita in audizione Telecom Italia il 18 novembre 2015 durante la quale la Società in parola ha confermato i dati precedentemente comunicati, rilevanze che dimostrano un costante presidio del fenomeno;

vista la comunicazione dell'Organo di vigilanza del 19 novembre 2015 indirizzata a Telecom Italia e all'Operatore segnalante per mezzo della quale si richiedeva la produzione di un rapporto congiunto contenente la percentuale di utilizzo del Quarto Referente, da svilupparsi secondo una formula *ad hoc*, per il periodo 23 novembre – 6 dicembre 2015;

tenuto conto della visita del 2 dicembre 2015 effettuata dal personale dell'Ufficio di vigilanza presso il centro operativo di Ivrea dell'Operatore Wind, nucleo volto alla gestione delle chiamate indirizzate al Quarto Referente;

preso atto dei risultati forniti dalle parti in data 4 dicembre 2015, dati che dimostrano una percentuale di ricorso al Quarto referente superiore al 90% dei casi previsti;

considerato che la percentuale di chiamate al Quarto referente è passata dall'iniziale 10%, verificato in occasione della presentazione della segnalazione in oggetto, al 91% sopra accertato;

adotta la seguente

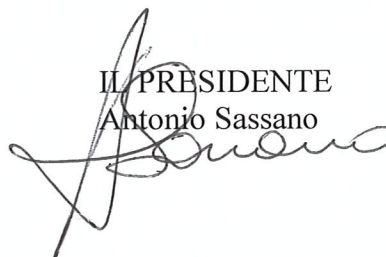
DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, valuta positivamente le azioni intraprese e i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. riguardo alle modalità di utilizzo delle informazioni finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3), disponendo la conclusione delle attività di verifica d'ottemperanza di cui all'art. 2 della Determinazione n. 17/2015, in relazione alla lettera a) del citato articolo.
2. L'Organo di vigilanza, considerando efficaci i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla criticità di cui al precedente articolo, non ritiene di dover inoltrare la segnalazione prevista dall'art. 15, comma 3 del proprio Regolamento.
3. La presente decisione non produce effetti rilevanti ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, del d.l. 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge dalla l. 4 agosto 2006, n. 248, e delle Delibere n. 136/06/CONS e 645/06/CONS e successive modifiche, e non pregiudica in alcun modo l'esercizio dei poteri dell'Autorità, alla quale è riservata l'attività di accertamento delle violazioni degli Impegni.
4. L'Organo di vigilanza si riserva di avviare in prosieguo ulteriori e specifiche attività di verifica, anche su segnalazioni provenienti da Operatori alternativi, qualora il fenomeno dovesse riproporsi.
5. L'Organo di vigilanza dispone la prosecuzione dell'attività di verifica d'ottemperanza in relazione alle problematiche sistemistiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto, di cui all'art. 2, lett. b), della Determinazione n. 17/2015.
6. 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 al segnalante.

7. L'Organo di vigilanza incarica altresì il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al fine di portarla a conoscenza di quanto compiuto dalla Società Telecom Italia ai fini di una eventuale valutazione ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, del d.l. 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge dalla l. 4 agosto 2006, n. 248, dell'art. 6 della Delibera n. 645/06/CONS, come modificata dalla Delibera n. 131/08/CONS, e dell'art. 12-ter, comma 2, della Delibera n. 136/06/CONS, come modificata dalla Delibera n. 130/08/CONS.

Roma, 11 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



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

