

Determinazione n. 22/2010

PROGETTO “ANALISI KO”

**RACCOMANDAZIONI IN ORDINE AL GRUPPO DI IMPEGNI N. 1
“ISTITUZIONE DI: (I) UN NUOVO PROCESSO DI DELIVERY DEI SERVIZI SPM;
(II) MODALITA’ OPERATIVE AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI
CO-LOCAZIONE; (III) NUOVI SISTEMI DI GESTIONE DEI CLIENTI
WHOLESALE”**

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 15 dicembre 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, e in particolare il p. 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’articolo 13, comma 1, del Regolamento, in base al quale l’Organo di vigilanza può disporre perizie e analisi statistiche ed economiche o consulenze in relazione a qualsiasi elemento rilevante ai fini dello svolgimento della sua attività;

visto altresì l’art. 10, comma 2 del medesimo Regolamento che prevede che l’Organo di vigilanza possa richiedere a Telecom Italia informazioni, chiarimenti o l’esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidate dal punto 7.1 degli Impegni;

vista la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009, con la quale l’Organo di vigilanza ha approvato, ai sensi dell’articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, le Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1 “Istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale”;

vista la segnalazione pervenuta in data 16 giugno 2009, da parte della Società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento, e concernente alcune criticità riscontrate nei processi di fornitura dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia; considerato che la citata segnalazione riguardava in particolare i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi wholesale inviate dall'Operatore, per cause imputabili alla indisponibilità del cliente finale (c.d. "KO cliente") e delle risorse di rete (c.d. "KO rete");

viste le risultanze del procedimento n. S01/09 – *"Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia"*, avviato a seguito della citata segnalazione, che hanno evidenziato la possibilità di introdurre alcuni miglioramenti circa le modalità di gestione dei KO cliente, attraverso un'applicazione generalizzata a livello nazionale della procedura informatica c.d. "SWAP", come peraltro richiesto dalla Società segnalante;

considerato che il sistema SWAP, introdotto da Telecom Italia per agevolare lo scambio di informazioni tra Open Access e gli Operatori alternativi al fine di prevenire i motivi di annullamento degli Ordinativi di Lavoro per cause dipendenti dal cliente, è stato esteso dall'Azienda, in seguito all'invito rivolto dall'Organo di vigilanza, all'intero territorio nazionale a far data dal mese di settembre 2009;

visto il Piano di lavoro dell'Organo di vigilanza per il 2010, approvato con la Determinazione n. 1/2010 del 2 gennaio 2010, nell'ambito del quale è previsto, tra l'altro, l'avvio di un'attività di monitoraggio sui processi di fornitura e sulle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro, al fine di identificare e di promuovere ogni eventuale proposta di miglioramento dei relativi processi;

considerata l'attenzione tuttora posta in particolare al problema dei KO cliente e dei KO rete dagli Operatori alternativi, che hanno continuato a lamentare la persistenza di criticità nonostante il ricorso all'utilizzo del sistema SWAP, come emerso, tra l'altro, anche nel corso della presentazione della Relazione annuale dell'Organo di vigilanza del 23 febbraio 2010;

considerata la necessità di valutare l'efficacia del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, in esito alla completa attuazione al 31 marzo 2010 delle misure di adempimento previste dal Gruppo di Impegni n. 1;

vista la richiesta di ulteriori informazioni circa il Gruppo di Impegni n. 1, rivolta dall'Organo di vigilanza a Telecom Italia ai sensi dell'articolo 10, comma 2 del Regolamento con la Determinazione n. 5/2010 del 19 marzo 2010, al fine di meglio identificare i fenomeni sottesi alla problematica dei KO;

considerato che, a tal fine, l'Organo di vigilanza, in attuazione delle citate Determinazioni e del Piano di lavoro per il 2010, ha approvato, in data 14 aprile 2010, il Progetto "Analisi KO" ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento, allo scopo di individuare indicatori di processo che qualifichino in maniera univoca i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione, da parte degli Operatori alternativi, di servizi wholesale (KO);

Organo di Vigilanza

vista la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato e pubblicato la nota metodologica relativa al Progetto "Analisi KO", che descrive in maniera dettagliata le attività da condurre sui dati elementari del "Datawarehouse Esiti" di Telecom Italia, afferenti agli Ordinativi di Lavoro per l'attivazione dei citati servizi wholesale;

considerato che, attraverso l'analisi delle causali di scarto degli Ordinativi di Lavoro, l'Organo di vigilanza ha inteso, altresì, apportare un ulteriore contributo ai benefici attesi dall'avvio del Nuovo Processo di Delivery in termini, rispettivamente, di maggiori garanzie di trasparenza ed efficienza nella gestione dei citati ordinativi;

considerati l'avvio del Nuovo Processo di Delivery, a far data dal 31 marzo 2010, e la conseguente necessità di esprimere una valutazione dei vantaggi da esso derivanti, operando una comparazione tra i dati pregressi e quelli relativi al nuovo processo;

ritenuto opportuno coinvolgere nel Progetto "Analisi KO" i principali Operatori alternativi, al fine di condividere le modalità operative dell'analisi, conseguire risultati conoscitivi di maggior dettaglio e rendere più celere l'esecuzione del Progetto medesimo;

vista, al riguardo, la lettera dell'Organo di vigilanza del 23 agosto 2010, indirizzata alle Società BT Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Fastweb S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A., con la quale è stato rivolto un invito a tali Operatori a partecipare attivamente al Progetto "Analisi KO", attraverso l'invio di documentazione e di ogni altro elemento utile per la conduzione dell'indagine, nonché a formulare ogni suggerimento volto a migliorare la metodologia individuata;

viste le informazioni messe a disposizione e l'utile contributo reso dalla Società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'invito dell'Organo di vigilanza di cui alla citata lettera del 23 agosto 2010;

discussi con l'Operatore Tiscali i risultati dell'indagine sopra descritta;

udite le Società Wind Telecomunicazioni S.p.A., Fastweb S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. rispettivamente in data 27 settembre 2010, 11 ottobre 2010 e 20 ottobre 2010;

preso atto delle posizioni assunte dalle predette Società, descritte e motivate nel corso delle citate audizioni, in relazione al Progetto "Analisi KO";

vista la lettera della Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. del 12 ottobre 2010, con la quale sono stati forniti all'Organo di vigilanza talune precisazioni ed alcuni suggerimenti circa la conduzione delle indagini previste nell'ambito del Progetto;

vista la lettera dell'Organo di vigilanza del 22 ottobre 2010 con la quale, nel fornire un riscontro alla nota sopra richiamata, l'Organo di vigilanza ha comunicato all'Operatore l'accoglimento dei miglioramenti da questi suggeriti circa la definizione dell'algoritmo di ricerca e i tempi di lavorazione delle richieste dei clienti;

considerata l'attualità delle problematiche correlate al fenomeno dei KO, peraltro oggetto di verifica da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nell'ambito del procedimento n. A428 avviato, in data 23 giugno 2010, nei confronti della Società Telecom Italia S.p.A. dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, su istanza degli Operatori Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

acquisiti gli esiti delle verifiche effettuate dall'Ufficio di vigilanza circa il rispetto della legislazione vigente in materia di tutela dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati e delle informazioni effettuato nel corso della citata analisi;

considerato che le attività relative al Progetto "Analisi KO" sono state portate a compimento in data 15 novembre 2010;

considerato il margine di errore, specificato nella Relazione allegata alla presente Determinazione, derivante dall'utilizzo dell'algoritmo descritto nella citata nota metodologica di cui alla richiamata Determinazione n. 14/2010;

considerato che la collaborazione al Progetto "Analisi KO" anche di altri Operatori alternativi avrebbe consentito di non ricorrere all'utilizzo del citato algoritmo in via suppletiva, superando definitivamente il rischio di insorgenza del citato margine di errore nei risultati;

vista la Relazione finale che illustra gli esiti del Progetto "Analisi KO", approvata il 15 dicembre 2010 dall'Organo di vigilanza con la presente Determinazione;

considerato che, nello specifico, l'analisi del fenomeno dei KO ha evidenziato le principali cause elementari che determinano l'annullamento degli Ordinativi di Lavoro ed il conseguenziale allungamento dei tempi necessari per l'attivazione dei servizi;

considerato che detta analisi ha riguardato i valori di riferimento del processo di delivery di Telecom Italia Wholesale nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio 2009 ed il 30 giugno 2010; considerate le definizioni ed i raggruppamenti in categorie (c.d. "famiglie") delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (cfr. la Relazione allegata, pag. 15 e segg.), di seguito riportati:

- A: formato dati errato o incompleto;
- B: impossibilità gestionale di erogare il servizio richiesto;
- C: impossibilità gestionale di individuare la risorsa tecnica oggetto della richiesta;
- D: impossibilità tecnica di erogare il servizio richiesto;
- E: impossibilità di erogare il servizio causa cliente finale OLO;

considerato che le cause di scarto catalogate nella categoria "A" sono dovute ad errori formali di compilazione dell'Ordinativo di Lavoro, ovvero a campi mancanti o non valorizzati correttamente;

Organo di Vigilanza

considerato che le cause di scarto catalogate nella categoria "B" sono riconducibili ad incongruenze sulla lavorazione dell'Ordinativo di Lavoro quali, ad esempio, la riemissione di Ordinativi di Lavoro con il precedente ancora in lavorazione (impianti ULL) o la presenza di altri Ordinativi in lavorazione di differente tipologia sulla stessa linea (impianti ULL);

considerato che le cause di scarto catalogate nella categoria "C" sono riconducibili a problemi relativi alla identificazione univoca dell'impianto oggetto della lavorazione dell'Ordinativo quali, ad esempio, l'indirizzo errato per impianti ULL, l'identificativo di centrale errato per impianti ULL o l'utenza non censita per impianti Bitstream;

considerato che le cause di scarto catalogate nella categoria "D" sono riconducibili a problemi relativi ad impedimenti alla realizzazione fisica dell'impianto quali, ad esempio, la mancanza di risorse di rete o la presenza di multiplex tra centrale e sede di utente;

considerato in proposito che l'andamento delle cause di scarto finali degli Ordinativi di Lavoro afferenti alla categoria D, espresse come percentuale sul totale delle Richieste Elementari, mostra una costante riduzione nel corso del 2010 sul mercato Bitstream e sul mercato ULL, con una crescita per il mercato WLR, peraltro numericamente poco significativa (peso relativo di circa l'8% del mercato WLR LNA che a sua volta pesa meno del 7% sul totale mercati);

considerato che le cause di scarto catalogate nella categoria "E" sono generate da problemi connessi all'indisponibilità del cliente finale, essendo nella maggior parte dei casi imputabili alla rinuncia all'impianto da parte del cliente e alla sua irreperibilità, nonostante l'uso della procedura SWAP da parte degli Operatori alternativi;

considerato che le cause di scarto finali degli Ordinativi di Lavoro afferenti alla categoria E sono quelle numericamente più significative, mostrando peraltro risultati non costanti nel tempo e soggetti a importanti fluttuazioni;

atteso che il Nuovo Processo di Delivery modificherà gli attuali sistemi di attivazione di servizi, coinvolgendo soprattutto le attività di Open Access relative al contatto con il cliente finale ed alla gestione della Rete di Accesso (KO di categorie "D" ed "E");

ravvisata, quindi, l'opportunità di proseguire l'analisi dei modi in cui le importanti modifiche apportate dal Nuovo Processo di Delivery potranno efficacemente prevenire le cause di scarto afferenti alle famiglie "D" ed "E";

considerato che talune ulteriori cause di scarto di Ordinativi di Lavoro (KO di famiglie "A", "B" e "C"), valutate nel corso dell'analisi, non saranno invece superate dall'avvio del Nuovo Processo di Delivery;

considerato che una efficace attuazione degli Impegni richiede che il passaggio degli Ordinativi di Lavoro attraverso le strutture di Telecom Italia National Wholesale Services non introduca significativi ritardi o comunque discrepanze rispetto alla gestione degli Ordinativi di Lavoro Retail;

viste le risultanze dell'analisi circa i tempi medi di attivazione delle richieste di servizi da parte dei clienti finali;

considerato il peso delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro imputabili alle famiglie "A", "B" e "C" e calcolato il peso relativo di ogni causa di scarto degli Ordinativi di Lavoro in base al numero di giorni di ritardo maturato nel processo di attivazione dei servizi;

considerato il peso delle cause di scarto imputabile alle lavorazioni di Telecom Italia Wholesale e alle lavorazioni degli Operatori alternativi;

identificate le seguenti cause di scarto nel processo di attivazione dei servizi Bitstream:

- *"Servizio ADSL già attivo con altro Operatore"*;
- *"Numero Pilota errato"*;
- *"Utenza non censita"*;

che generano il 18% del tempo perso a causa di scarti sull'intero processo di attivazione dei servizi Bitstream ed il 49% del tempo perso calcolato solo sugli scarti di famiglia "A", "B" e "C";

considerato che le precedenti cause di scarto, una volta verificatesi, comportano ritardi medi sui tempi di attivazione dei servizi Bitstream rispettivamente pari a:

- *"Servizio ADSL già attivo con altro Operatore"*: circa 21 giorni, di cui circa 7 giorni spesi da Telecom Italia;
- *"Numero Pilota errato"*: circa 24 giorni, di cui circa 9 giorni spesi da Telecom Italia;
- *"Utenza non censita"*: circa 16 giorni, di cui circa 1 giorno speso da Telecom Italia;

identificate le seguenti cause di scarto nel processo di attivazione dei servizi di unbundling (ULL):

- *"Identificativo centrale errato"*;
- *"Indirizzo errato – via sconosciuta"*;
- *"Coordinate di co-location errate"*;

che generano il 18% del tempo perso a causa di scarti sull'intero processo di attivazione dei servizi di ULL e il 54% del tempo perso calcolato solo sugli scarti di famiglia "A", "B" e "C";

considerato che le precedenti cause di scarto, una volta verificatesi, comportano ritardi medi sui tempi di attivazione dei servizi di ULL rispettivamente pari a:

- *"Identificativo centrale errato"*: circa 34 giorni, di cui circa 6 giorni spesi da Telecom Italia;
- *"Indirizzo errato – via sconosciuta"*: circa 27 giorni, di cui circa 2 giorni spesi da Telecom Italia;
- *"Coordinate di co-location errate"*: circa 20 giorni, di cui circa 3 giorni spesi da Telecom Italia;

Organo di Vigilanza

identificate le seguenti cause di scarto nel processo di attivazione dei servizi di Wholesale Line Rental (WLR):

- “Linea in fase di trasformazione commerciale”;
- “Centrale non aperta servizio”;
- “Linea già ceduta in WLR”;

che generano il 30% del tempo perso a causa di scarti sull'intero processo di attivazione dei servizi di WLR ed il 51% del tempo perso calcolato solo sugli scarti di famiglia A, B e C;

considerato che le precedenti cause di scarto, una volta verificatesi, comportano ritardi medi sui tempi di attivazione dei servizi di WLR rispettivamente pari a:

- “Linea in fase di trasformazione commerciale”: circa 25 giorni, di cui circa 5 giorni spesi da Telecom Italia;
- “Centrale non aperta servizio”: circa 11 giorni, di cui circa 2 giorni spesi da Telecom Italia;
- “Linea già ceduta in WLR”: circa 20 giorni, di cui meno di un giorno speso da Telecom Italia;

verificato che molte delle citate cause di scarto dipendono da errori di compilazione, in parte derivanti da basi di dati non aggiornate o recanti dati non certificati o verificati;

considerate le iniziative di comunicazione e di aggiornamento dei dati di toponomastica e delle informazioni tecniche riferite alla rete di accesso attualmente poste in essere da parte di Telecom Italia Wholesale;

considerata la vigente regolamentazione in materia di riservatezza dei dati dei clienti, con preciso riferimento alla consistenza di servizi attivi con altri Operatori e talvolta causa di errori nella compilazione degli Ordinativi di Lavoro;

considerato che le risultanze del Progetto “Analisi KO” consentono all’Organo di vigilanza di individuare taluni interventi atti a rendere più efficiente il funzionamento del processo di delivery, con specifico riferimento alla gestione degli Ordinativi di Lavoro, e idonei a garantire un più elevato livello di trasparenza delle informazioni e di parità di accesso in tale ambito;

precisato ad ogni modo che, in considerazione delle finalità che il Progetto si propone di realizzare e delle competenze istituzionali che sono proprie dell’Organo di vigilanza, l’analisi in oggetto non intende ovviamente, né potrebbe in alcun modo, sovrapporsi ad attività analoghe e/o simili condotte sull’argomento dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;

considerato che, in esito all’esame della documentazione pervenuta da Telecom Italia ed alle risultanze e alle indicazioni tratte dal Progetto “Analisi KO”, si è ritenuto opportuno svolgere taluni approfondimenti e, in conseguenza, richiedere ulteriori informazioni e chiarimenti a Telecom Italia, ai sensi del richiamato art. 10, comma 2 del Regolamento;

Organo di Vigilanza

esperita altresì, in data 1° dicembre 2010, l'audizione richiesta da Telecom Italia con lettera del 19 novembre 2010 e considerati gli elementi informativi e documentali emersi nel corso della stessa;

ravvisata la necessità di rivolgere alla Società Telecom Italia S.p.A. talune Raccomandazioni per promuovere, in questo contesto, una migliore e più efficace attuazione del Gruppo di Impegni n. 1;

udita la relazione del Prof. Claudio Leporelli e dell'Ing. Sergio Fogli;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Sono approvate, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, le Raccomandazioni, illustrate nel seguito, in ordine al Gruppo di Impegni n. 1 *“Istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale”*.
2. E' altresì approvata, ai sensi del medesimo articolo 6, comma 1, lett. b), la Relazione finale che illustra gli esiti del Progetto “Analisi KO”, allegata alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante.
3. L'Organo di vigilanza, giudicato che le modifiche dei processi gestionali degli Ordinativi di Lavoro introdotte con l'avvio del Nuovo Processo di Delivery dovrebbero determinare in larga parte il superamento delle problematiche connesse ai dinieghi afferenti alle categorie “D” ed “E” sopra richiamate, che pur costituiscono principale causa dei ritardi nell'attivazione dei servizi al cliente finale, ritiene opportuno suggerire a Telecom Italia alcune soluzioni volte in via prioritaria a migliorare la qualità dei processi gestionali che generano cause di scarto relative alle categorie “A”, “B” e “C”, nonché proseguire l'analisi circa i modi in cui le importanti modifiche di cui sopra, apportate dal Nuovo Processo di Delivery, potranno efficacemente prevenire le cause di scarto afferenti alle famiglie “D” ed “E”;
4. L'Organo di vigilanza, considerate le risultanze e le indicazioni tratte dal Progetto “Analisi KO” e preso atto della ivi descritta ripartizione, tra Telecom Italia e gli Operatori alternativi, dei tempi di gestione degli Ordinativi di Lavoro, invita la Società Telecom Italia S.p.A. ad aprire un confronto con gli Operatori alternativi al fine di individuare con essi soluzioni condivise, ivi inclusa la ridefinizione congiunta dei processi gestionali, per il superamento delle cause che maggiormente contribuiscono a ritardare le attivazioni dei servizi richiesti, con particolare attenzione alle causali di scarto afferenti alle categorie “A”, “B” e “C” che, pur essendo nella maggior parte dei casi non ostative all'attivazione del servizio, comportano spesso consistenti tempi di attesa per il cliente finale.

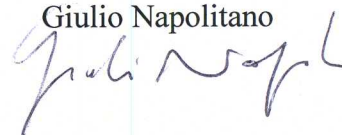
5. L'Organo di vigilanza, tenuto conto delle principali criticità emerse dalle risultanze del Progetto "Analisi KO", pur comprendendo le motivazioni sottostanti all'introduzione del c.d. "Numero Pilota" nel processo di delivery per servizi Bitstream su Linea Non Attiva, raccomanda alla Società Telecom Italia S.p.A. di attuare ogni iniziativa utile al superamento delle criticità derivanti dall'uso di tale informazione anche attraverso la certificazione di vendibilità per classe di servizio legata alla toponomastica.
6. L'Organo di vigilanza, valutata l'incidenza degli errori commessi nella compilazione degli Ordinativi di Lavoro da parte degli Operatori alternativi, sui tempi di attivazione dei servizi wholesale, pur avendo verificato che, allo stato, esiste già un meccanismo di aggiornamento dei dati utile alla compilazione di detti Ordinativi Lavoro, rileva che non sempre tali aggiornamenti sembrano trovare applicazione omogenea da parte degli Operatori e invita, pertanto, la Società Telecom Italia S.p.A. a contribuire al superamento delle cause citate che generano conseguenti KO.
7. L'Organo di vigilanza, in particolare, auspica l'avvio di un graduale processo di miglioramento, che anticipi temporalmente il momento della verifica dei dati di toponomastica e dei dati tecnici a quello della compilazione degli Ordinativi di Lavoro. Pur comprendendo, infatti, come tale iniziativa richieda interventi mirati a introdurre importanti sviluppi di software da parte di Telecom Italia stessa, nonché gli opportuni adeguamenti dei CRM degli Operatori alternativi, l'Organo di vigilanza raccomanda all'Azienda l'introduzione di servizi centralizzati "on-line" di verifica della correttezza dei dati citati, utilizzando anche i risultati resi disponibili dal Progetto "Analisi KO" al fine di individuare gli interventi operativi prioritari. Tali servizi potrebbero essere utilizzati dagli Operatori alternativi anche nella verifica preliminare della correttezza degli Ordinativi di Lavoro, in una fase antecedente l'invio iniziale dell'Ordinativo a Telecom Italia Wholesale.
8. L'Organo di vigilanza, nell'ottica di garantire agli Operatori alternativi maggiore qualità e trasparenza del processo di delivery, raccomanda inoltre a Telecom Italia di predisporre e mantenere aggiornata una dettagliata guida operativa alla compilazione degli Ordinativi di Lavoro e di interpretazione dei codici di scarto. Tale guida, orientata a perseguire obiettivi e livelli di qualità totale (*Total Quality Management*) nei processi considerati, dovrà essere realizzata, anche tenendo conto delle esigenze di buon funzionamento del processo end-to-end e del ruolo che in esso svolgono i diversi Operatori, entro il mese di febbraio 2011 e contestualmente essere messa a disposizione degli Operatori sul Portale Wholesale.
9. L'Organo di vigilanza, al fine di verificare nel tempo l'andamento dei principali indicatori descrittivi del processo di delivery, raccomanda altresì a Telecom Italia di predisporre con cadenza mensile un rapporto contenente, per ogni servizio, il tasso di attivazione delle Richieste Elementari (cfr. documento allegato "Relazione finale Progetto Analisi KO") nonché la ripartizione percentuale degli scarti definitivi suddivisa per categorie a partire dal mese di febbraio 2011.

10. L'Organo di vigilanza, infine, avendo accertato che alcune cause di scarto generate da problematiche simili, sono attualmente attribuite a diverse categorie in dipendenza dal tipo di servizio richiesto, auspica una riclassificazione delle stesse al fine di garantire una migliore qualità e trasparenza del processo di realizzazione degli impianti.
11. La Società Telecom Italia S.p.A. è inviata a predisporre, con periodicità trimestrale, a partire dal 1° gennaio 2011, una relazione contenente le informazioni necessarie per consentire all'Organo di vigilanza di valutare i risultati ottenuti dalle attività avviate in esecuzione delle raccomandazioni sopra riportate. La prima relazione dovrà pervenire all'Organo di vigilanza entro il 20 aprile 2011.
12. L'Organo di vigilanza si riserva di effettuare una nuova verifica dei valori di riferimento del processo di fornitura dei servizi wholesale a seguito dell'avvio generalizzato del Nuovo Processo di Delivery, al fine di valutarne i benefici effettivi, anche con specifico riferimento alle problematiche sottostanti alla disponibilità dei collegamenti della rete di accesso e a quelle relative al contatto con il cliente (cause di scarto "D" ed "E").
13. L'Organo di vigilanza, al fine di verificare il rispetto dei principi, sanciti dagli Impegni, di trasparenza e di parità di trattamento tra le funzioni commerciali di Telecom Italia e gli operatori alternativi che acquistano servizi di accesso all'ingrosso dalla funzione Wholesale, si riserva altresì di condurre analoga analisi del processo di fornitura di linee e di servizi per il mercato Retail.
14. 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 all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Roma, 15 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Giulio Napolitano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

