

Determinazione n. 13/2016

P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)

**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

nella sua riunione del 12 maggio 2016;

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;

visto, in particolare, il citato punto 7.1 degli Impegni, che attribuisce all’Organo di vigilanza il compito di procedere anche di propria iniziativa alla verifica di eventuali violazioni degli 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 l’articolo 10, comma 2, del Regolamento che prevede che l’Organo di vigilanza possa chiedere a Telecom Italia informazioni, chiarimenti o l’esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidati 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*”;

tenuto conto delle risultanze emerse in sede di verifica presso l'AOL Roma del 15 e 16 febbraio 2016, nell'ambito delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" di cui alla Determinazione n. 3/2016, durante le quali sono state riscontrate talune criticità procedurali relative a specifici casi attinenti al sistema di accodamento;

ravvisata la necessità di verificare, per i suddetti casi, la tenuta della procedura governante il sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD);

vista la Determinazione n. 9/2016 del 18 febbraio 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio del Procedimento denominato *"P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)"*;

considerata la nota n. 38/16 del 23 febbraio 2016 con la quale l'Ufficio di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di fornire dati e informazioni relativamente agli algoritmi e alle procedure con cui vengono gestiti gli accodamenti degli ordinativi, con particolare riferimento ai casi di saturazione della rete di accesso primaria in rame, evidenziando le operatività gestite in automatico e quelle gestite manualmente;

preso atto delle informazioni pervenute da Telecom Italia con nota del 17 marzo 2016 contenente le informazioni richieste;

considerato che con la medesima nota del 23 febbraio 2016, l'Ufficio di vigilanza formulava una richiesta di dati e informazioni relativi agli ordinativi retail e wholesale esaminati nel corso della verifica presso l'AOL ROMA e associati alle aree di influenza degli elementi di rete risultati saturi o da sviluppare;

considerati altresì i periodi di vigenza delle singole code su ciascun elemento di rete di cui sopra;

vista la richiesta trasmessa dall'Ufficio di vigilanza a Telecom Italia con nota n. 49/16 del 4 aprile 2016, nella quale veniva richiesta un'attività congiunta di verifica di 29 ordinativi di lavoro Retail;

vista l'analoga richiesta trasmessa a Telecom Italia con email dell'8 aprile 2016 nella quale si richiedeva un'attività congiunta di verifica di 20 ordinativi di lavoro Wholesale;

tenuto conto delle risultanze emerse dall'analisi degli ordini retail effettuata il 6 aprile 2016 presso la sede Telecom di via Oriolo Romano 240;

verificata l'esistenza di 7 casi di ordinativi retail in cui la procedura di gestione della coda unica non ha correttamente funzionato;

verificati gli esiti delle analoghe richieste citate per gli ordinativi wholesale che hanno evidenziato 5 casi in cui la procedura di gestione della coda unica non ha correttamente funzionato;

analizzata la natura delle tipologie di negativo rete a cui i citati casi afferiscono;

considerato che in generale le fattispecie di irregolarità verificate (non rispetto del criterio first-in/first-out della coda unica) possono essere ricondotte a due specifiche tipologie: la prima relativa ad attivazioni su elementi di rete appena sviluppati ma non ancora registrati sul database Unica/RA; la seconda relativa ad attivazioni nei casi di saturazione di rete primaria;

vista la lettera del 24 agosto 2015 con cui l'Organo di vigilanza raccomandava ad Open Access la predisposizione di alcuni accorgimenti idonei ad evitare erronee attivazioni della prima tipologia sopra descritta;

considerato che tale lettera raccoglieva l'esperienza derivante dall'analisi delle anomalie di processo constatate dall'Ufficio di vigilanza al termine della prima verifica di tutte le realtà operative d'Italia (AOL);

accertato inoltre che tali anomalie non erano inerenti ad attivazioni di clienti retail di Telecom Italia, non presupponendo pertanto violazioni della parità di trattamento interna/esterna relativamente al rispetto delle code di attesa;

vista la conseguente risposta di Open Access del 12 febbraio 2016 indirizzata all'Organo di vigilanza, con cui la Funzione in parola comunicava la piena esecuzione dei suggerimenti raccomandati, realizzata per mezzo di un'apposita istruzione operativa del 30 ottobre 2015, nonché le prime risultanze di tale processo di attuazione;

tenuto conto che le fattispecie afferenti alle problematiche di saturazione rilevate presso la AOL Roma ed oggetto di questo procedimento sono avvenute precedentemente alle nuove norme che ne hanno, in concreto, regolato la gestione;

verificata, altresì, la procedura di gestione della Coda Unica nei casi di saturazione di rete primaria;

vista la normale durata dei lavori di rete necessari allo sviluppo di nuove coppie in rame sulla rete primaria e la conseguente durata della Coda Unica relativa;

analizzato tuttavia il processo di accodamento automatico sotteso a tale fattispecie, estremamente rilevante per le potenziali conseguenze negative che potrebbero prodursi nei confronti di un elevato numero di clienti;

considerata la relativa rarità di tale tipologia di saturazione, congiuntamente alla complessità di una gestione operata quasi del tutto manualmente;

verificate le procedure operative di accodamento basate su indirizzi e numeri civici in luogo di un più efficiente utilizzo dell'elemento di rete saturo;

tenuto conto che tale tipologia di procedura operativa implica un maggior numero di lavorazioni manuali ed espone l'AOL a conseguenti errori;

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 accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del processo di delivery, da questi previsto;

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. 11/2016 del 22 aprile 2016 e in pari data notificata a mezzo PEC;

tenuto conto che la Società Telecom Italia S.p.A. con nota del 2 maggio 2016, ha fornito le proprie considerazioni, tra l'altro, sulle criticità rilevate in relazione alla gestione di accodamenti in rete primaria;

tenuto conto, altresì, delle proposte modifiche all'attuale algoritmo di gestione delle saturazioni in primaria, interventi finalizzati all'accodamento automatico degli ordini afferenti all'elemento di rete dichiarato saturo e non solamente di quelli che abbiano il medesimo civico degli ordini in coda;

sentita in audizione la Società Telecom Italia il 12 maggio 2016, dalla stessa richiesta con la citata nota del 2 maggio 2016, nel corso della quale sono stati portati a conoscenza dell'Organo di vigilanza ulteriori considerazioni relative ai profili di presunta criticità oggetto del presente procedimento;

preso atto con favore delle iniziative intraprese dalla Società Telecom Italia in ordine alle criticità oggetto del presente procedimento, illustrate all'Organo di vigilanza nel corso dell'audizione sopra citata;

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 fissare al 30 giugno 2016, 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 al procedimento "P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)" avviato con la Determinazione n. 9 del 18 febbraio 2016.
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 esecuzione degli Impegni n. 1.5 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 del 30 giugno 2016, per adottare idonei rimedi e portare a utile compimento le azioni già intraprese volte a risolvere le indicate anomalie e inadeguatezze concernenti la disparità di trattamento nei casi di saturazione della rete di accesso primaria.
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'Ufficio di vigilanza è autorizzato ad affiancare il personale di Telecom Italia preposto alle fasi di collaudo degli interventi volti a eliminare le criticità esposte nelle premesse del presente provvedimento, assolvendo copia della presente a quanto prescritto dall'art. 12, comma 2 del Regolamento.
5. 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.

Roma, 12 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

