Determinazione n. 17/2016

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)

CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO
(art. 15 del Regolamento dell'Organo di vigilanza)

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 7 luglio 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;

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

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;

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

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 vigenza della Coda Unica relativa;

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

considerata peraltro 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;

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

tenuto conto che tale tipologia di procedura operativa implica un maggior numero di lavorazioni manuali ed espone l'AOL a conseguenti potenziali 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 modifiche proposte 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 per far fronte alle criticità oggetto del presente procedimento, illustrate all'Organo di vigilanza nel corso dell'audizione sopra citata;

vista la Determinazione n. 13/2016 del 12 maggio 2016 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 n. 1.5 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 del 30 giugno 2016

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

per adottare idonei rimedi e portare a compimento le azioni già intraprese volte a risolvere le problematiche riscontrate;

considerata la nota di Telecom Italia S.p.A. del 1° giugno 2016 con la quale la medesima rendeva noto all'Organo di vigilanza le iniziative da attuare e volte a ridurre i possibili rischi correlati a errori derivanti da fasi non automatizzate di lavorazione del processo di gestione in esame e, in particolare, il rilascio al collaudo delle modifiche degli algoritmi di accodamento e il collaudo dei principali scenari di riferimento;

tenuto conto dell'art. 4 della Determinazione n. 13/2016, con il quale l'OdV autorizzava l'Ufficio di vigilanza ad affiancare il personale di Telecom Italia preposto alle fasi di collaudo degli interventi volti a eliminare le criticità oggetto del provvedimento;

visto l'esito positivo della sessione di collaudo del 21 e 22 giugno 2016, in cui il personale dell'Ufficio di vigilanza ha condotto una serie di *test* con l'ausilio delle funzioni di Information Technology e Open Access di Telecom Italia;

vista la relazione dell'Ufficio di vigilanza in merito alle risultanze di dette attività di verifica, da cui si evince l'efficacia dei correttivi adottati dalla citata Società;

considerata inoltre l'anomalia riscontrata durante tali test, relativa alla corretta trascrizione dell'indirizzo dell'Ordinativo di lavoro di trasloco sul sistema WRAP;

considerato tuttavia che tale anomalia non inficia il funzionamento dell'accodamento automatico oggetto del rilascio e non ha pertanto incidenza ai fini del procedimento in oggetto;

vista la comunicazione prot. 30/16 di Telecom Italia del 5 luglio 2016 con cui si informava l'Organo di vigilanza dell'entrata in esercizio in data 30 giugno 2016 delle modifiche dell'algoritmo per la gestione della coda unica, nonché della soluzione della citata anomalia riscontrata durante la fase di test;

per i motivi innanzi espressi 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 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), disponendo la conclusione del procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016 del 18 febbraio 2016.

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati

2. L'Organo di vigilanza, considerando efficaci i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla criticità nell'ambito dell'attività 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 nn. 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 attuare ulteriori *test* a seguito dell'immissione in esercizio dei correttivi predisposti da Telecom Italia S.p.A., assolvendo copia della presente a quanto prescritto dall'art. 12, comma 2 del Regolamento.

5. L'Organo di vigilanza si riserva, altresì, di avviare in prosieguo ulteriori e specifiche attività di verifica, anche su segnalazioni provenienti da Operatori alternativi, qualora simili o analoghe anomalie dovessero riproporsi.

6. 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.

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, 7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

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

PARITA' DI ACCESSO - Organo di Vigilanza - USO INTERNO - Tutti i diritti riservati