

Determinazione n. 3/2017

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”

AVVIO DELLE ATTIVITA’ DI VERIFICA “ON SITE” SULLA CORRETTA IMPLEMENTAZIONE DEI NUOVI CRITERI DI ACCODAMENTO DEGLI ORDINATIVI (C.D. “CODA UNICA”) INTRODOTTI DA TELECOM ITALIA A SEGUITO DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DETERMINAZIONE N. 9/2016

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 25 gennaio 2017;

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;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente “*Istituzione di un Organo di vigilanza*”, introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l’Organo di vigilanza è incaricato di i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione (“KPI-nd”), di cui all’art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all’identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

considerato l’art 64, comma 16 della Delibera sopra menzionata, che prevede la possibilità per l’Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni sugli obblighi di non discriminazione;

considerata la Delibera dell'Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di equivalence, formulata ai sensi dell'art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (di seguito "il Regolamento") approvato di concerto tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "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"*;

considerata la necessità di proseguire la valutazione dell'efficacia del processo di fornitura dei servizi SPM da parte di Telecom Italia, in esito alla completa attuazione delle misure di adempimento previste dal Gruppo di Impegni n. 1;

tenuto conto delle Determinazioni nn. 8/2011 dell'8 febbraio 2011, 12/2012 del 24 maggio 2012, 3/2013 del 20 febbraio 2013, 4/2014 del 13 febbraio 2014, 3/2015 del 14 gennaio 2015 e 3/2016 del 19 gennaio 2016 con le quali l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica circa l'effettivo stato di avanzamento ed il livello di operatività del nuovo Processo di Delivery (di seguito, anche NPD) per i rispettivi anni;

considerato che dalle risultanze emerse in sede di verifica presso l'AOL Roma del 15 e 16 febbraio 2016 l'Ufficio di vigilanza ha riscontrato talune criticità procedurali relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento e, nello specifico:

- 1) Mancanza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di Rete satura in primaria.
- 2) Attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati.

Ravvisata pertanto la necessità di verificare, per i suddetti casi e nell'anno in discorso, 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)"*;

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;

tenuto conto della Determinazione n. 17/2016 del 7 luglio 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura del 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)*", considerando efficaci i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla criticità rientranti nell'attività di verifica *de quo*;

tenuto conto, in particolare, dell'art. 4 della Determinazione n. 17/2016 per mezzo del quale l'Organo di vigilanza si riservava di attuare ulteriori *test* a seguito dell'entrata in esercizio dei correttivi predisposti da Telecom Italia S.p.A.;

visto l'art. 3 della Determinazione n. 2/2017 del 25 gennaio 2017, per mezzo del quale l'Organo di vigilanza si riservava di avviare specifiche attività di verifica finalizzate all'accertamento del definitivo superamento delle criticità riscontrate durante il primo semestre dell'anno 2016 in relazione alla gestione degli ordinativi a coda unica;

accertata la necessità, per l'anno 2017, di determinare l'efficacia di quanto predisposto da Telecom Italia in merito alle casistiche oggetto delle censure già evidenziate, al fine di saggiarne l'adeguatezza e l'efficienza;

valutata l'opportunità di procedere con 4 sessioni di verifica in 4 diverse AOL (una per ogni AOA), da individuare tra quelle che presentano un numero adeguato di casistiche di accodamento di ordinativi tale da garantire un'alta probabilità di incidenza delle tipologie di negativo rete maggiormente affette da criticità oggetto di indagine (rete satura in primaria e nuova lottizzazione);

ritenuto di dover adottare un criterio di verifica *on site* su ogni AOL così identificata, individuando tale metodologia come maggiormente idonea ad assicurare la massima interazione e la possibilità di verifica sul posto di particolari situazioni che potrebbero presentarsi;

vista la proposta di Relazione Tecnica concernente le modalità di svolgimento delle verifiche "on site" sulla corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. "coda unica") introdotti nel 2016, redatta dall'Ufficio di vigilanza, che costituisce parte integrante del presente provvedimento;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio per l'anno 2017 delle attività di verifica "on site" sulla corretta implementazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. "coda unica") introdotti da Telecom Italia a seguito del procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016.
2. L'Ufficio di vigilanza è incaricato, a tale scopo, di effettuare regolari verifiche a campione *on site* presso le 4 Aree territoriali operative di Open Access all'uopo individuate, assolvendo copia di questo provvedimento a quanto prescritto dall'art. 12, comma 2 del Regolamento;
3. L'attività di verifica avviata con la presente Determinazione ha una durata prevista di 12 mesi dalla data di approvazione del presente provvedimento, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza.
4. L'Ufficio di vigilanza riferisce all'Organo di vigilanza circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predispone, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
5. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore di trasmettere la presente Determinazione comprensiva del suo allegato 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, disponendone la contestuale pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 25 gennaio 2017

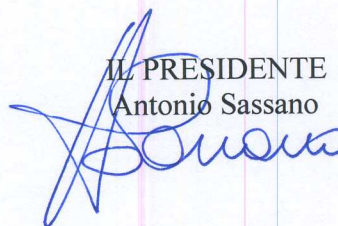
Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 3/2017

Relazione Tecnica

**Modalità di svolgimento delle verifiche “on site” sulla
corretta implementazione dei nuovi criteri di
accodamento degli ordinativi (c.d “coda unica”)
introdotti nel 2016**

1 Contesto di azione e obiettivo delle verifiche

Le attività di verifica avranno lo scopo di accertare, con una ragionevole confidenza, l'efficacia delle azioni intraprese da Telecom Italia per il superamento delle criticità riscontrate dall'Organo di vigilanza nel corso delle audizioni tenute nel 2016. L'analisi dei risultati ottenuti dalle suddette sessioni di verifica aveva evidenziato che la maggior parte delle anomalie nella gestione degli accodamenti (circa l'80%) era riconducibile a due tipologie di casistiche:

- 1) Mancanza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di Rete satura in primaria.
- 2) Attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati. Questa fattispecie è stata riscontrata in prevalenza su ordinativi caratterizzati come negativi rete per mancanza di rete (nuove lottizzazioni).

A partire dal 30/06/2016 Telecom Italia ha provveduto a dare attuazione a quanto richiesto dall'OdV attraverso la messa in esercizio di un nuovo rilascio software dei sistemi di gestione dell'accodamento che aumenta notevolmente i casi di accodamento automatico degli ordinativi, eliminando alcune precondizioni.

In particolare, per quanto riguarda i negativi rete in rete primaria, nella nuova procedura per stabilire l'accodamento automatico si prescinde dalla presenza in coda di un ordinativo con lo stesso indirizzo di quello in esame, mentre per i negativi rete per nuova lottizzazione lo stesso accodamento automatico è attuato anche in presenza di distributori aventi in area di influenza lo stesso indirizzo dell'ordinativo in esame. Questi provvedimenti si aggiungono a quello già adottato nel 30/10/2015 con l'istruzione operativa che prevede che l'impresa esecutrice delle opere di sviluppo rete debba apporre su ogni nuova morsettieria non ancora documentata in banca dati un' apposita "etichetta di segnalazione" che riporti la scritta "TERMINALE DA NON UTILIZZARE PER ATTIVAZIONE" con caratteri di colore rosso su sfondo giallo e che questa sia rimossa a cura dell'impresa solo dopo la documentazione degli elementi terminali di rete in banca dati UNICA/RA. Le attività di verifica programmate per il 2017 mireranno quindi a riscontrare in campo l'efficacia dei provvedimenti sopra descritti.

2 Modalità operative

Nel corso del 2017 saranno attuate 4 sessioni di verifica in 4 diverse AOL (una per ogni AOA). Le AOL saranno scelte tra quelle di ogni AOA che in un generico bimestre presentano un numero adeguato di casistiche di accodamento di ordinativi tale da garantire un'alta probabilità di incidenza delle tipologie di

negativo rete maggiormente affette da criticità (rete satura in primaria e nuova lottizzazione). Le sessioni di verifica saranno distribuite nel corso dell'anno in modo che in ogni AOL siano analizzati ordinativi espletati in bimestri differenti da quelli degli ordinativi oggetto dell'analisi nelle altre AOL. Il nome delle AOL interessate dalle verifiche sarà comunicato a Telecom Italia con un tempo di anticipo sufficiente a consentire l'operatività tecnica necessaria per la fornitura dei dati da analizzare.

Per ogni AOL saranno estratti dal sistema OPERA tutti gli ordinativi wholesale usciti dal processo di Coda unica per espletamento nel bimestre di osservazione. Questa estrazione di dati sarà eseguita presso la sede centrale di Open Access alla presenza di personale dell'Ufficio di vigilanza.

Per ogni ordinativo estratto, Telecom Italia fornirà: località, indirizzo, operatore ordinante, tipo di servizio, tipo di negativo rete (rete satura in primaria, rete satura in secondaria o nuova lottizzazione), data emissione e data di espletamento dell'ordinativo, id aggregante della coda, data di inizio e data di fine della coda, elenco degli eventuali altri ordinativi in coda, indirizzi dell'area di influenza del distributore (nel caso di rete satura in secondaria), indirizzi dell'area servita dall'armadio (nel caso di rete satura in primaria), indirizzo dell'edificio come risulta dalla transcodifica dell'id aggregante (nel caso di nuova lottizzazione).

Sulla base delle date di inizio e fine coda e degli indirizzi associati ad ogni id aggregante di ogni coda (area di influenza/indirizzo di edificio), l'Ufficio di vigilanza chiederà successivamente a Telecom Italia di fornire, a seguito di una estrazione dai sistemi di CRM, l'elenco di tutti gli eventuali ordinativi retail e wholesale che risultano attivati nel periodo di vigenza della coda agli indirizzi indicati.

Una volta ottenuto l'elenco degli ordinativi di cui sopra (che Telecom Italia renderà disponibili entro 15 giorni dalla richiesta), l'Ufficio di vigilanza individuerà, a suo insindacabile giudizio, i casi che richiederanno un'analisi specifica "on site" per verificare il rispetto dei criteri di accodamento.

I casi da esaminare "on site" per ogni AOL dovranno comunque comprendere (se presenti nell'estrazione originaria):

- Negativi rete per rete satura in primaria;
- Negativi rete per nuova lottizzazione;
- Tutti gli eventuali casi di accodamenti in cui, dall'estrazione dai CRM, risultano ordinativi su linea non attiva (LNA) espletati nel periodo di vigenza della coda.

L'Ufficio di vigilanza provvederà a comunicare a Telecom Italia l'elenco dei casi oggetto della verifica "on site" con sufficiente anticipo rispetto alla data fissata per l'incontro.

L'analisi "on site" dei casi sopra descritti sarà condotta dall'Ufficio di vigilanza presso le sedi delle AOL interessate dalla sessione di verifica e si baserà sull'esame delle seguenti informazioni:

- Dati estratti da Opera;
- Cartografia di rete,
- Schermate di UNICA RA (Sistema inventory di rete)
- Foto del sito servito dall'impianto e del relativo elemento di rete

Le suddette informazioni permetteranno di ricostruire, per ogni OL, l'intero processo di delivery, dall'emissione dell'ordinativo sino alla sua chiusura e di accertare la corretta gestione degli accodamenti.