

Determinazione n. 4/2014

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 VIGILANZA SULLA GESTIONE DEL SISTEMA DI ACCODAMENTO DEGLI ORDINATIVI DI LAVORO C.D. A “CODA UNICA” NELL’AMBITO DEL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY (NPD)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 13 febbraio 2014;

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 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;

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;

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 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 informazioni circa il citato Gruppo di Impegni, 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;

considerati i periodici rapporti trimestrali sulle lavorazioni degli Ordinativi di Lavoro Wholesale ricevuti da Telecom Italia in seguito alle richieste avanzate dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010 e contenenti, tra l'altro, anche indicazioni circa le percentuali di KO per causa rete;

valutati i rapporti mensili circa il fenomeno dei KO di rete, forniti dal Responsabile di Open Access in occasione dei periodici incontri del Consiglio dell'Organo di vigilanza;

considerato che le costanti verifiche effettuate dall'Organo di vigilanza circa il numero di Ordinativi di Lavoro respinti per cause ascrivibili alla rete di accesso hanno evidenziato un loro costante calo nel tempo, pur dovendosi riconoscere il permanere di un minor numero di cause di KO a favore di Telecom Italia;

considerato che, grazie alla progressiva adesione al nuovo processo di delivery (in prosieguo anche NPD) da parte degli Operatori alternativi e al suo utilizzo a pieno regime, tale differenza dovrebbe di fatto venire progressivamente annullata;

attesa quindi la rilevanza, per i motivi suesposti, di procedere ad una valutazione complessiva circa il funzionamento del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro c.d. a "Coda Unica", introdotto a tutela del principio di parità di trattamento per la gestione delle priorità di realizzazione degli impianti telefonici nei casi di saturazione della rete di accesso, spesso causa in passato dei KO di rete;

considerata in tale ambito la Determinazione n. 8/2011 dell'8 febbraio 2011, con la quale 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 per l'anno 2011;

vista la Determinazione 12/2012 del 24 maggio 2012, con la quale l'Organo di vigilanza ha avviato le attività di verifica della corretta applicazione del sistema di accodamento degli Ordinativi di lavoro a coda unica nell'ambito del nuovo Processo di Delivery per l'anno 2012;

vista, altresì, la Determinazione 3/2013 del 20 febbraio 2013, con la quale l'Organo di vigilanza ha avviato le attività di verifica della corretta applicazione del sistema di accodamento degli Ordinativi di lavoro a coda unica nell'ambito del nuovo Processo di Delivery per l'anno 2013;

considerato che tali attività hanno comportato, da parte dell'Ufficio di vigilanza, verifiche a campione presso le Aree territoriali operative di Open Access, a cui affiancare i casi eventualmente segnalati dagli Operatori alternativi nel frattempo coinvolti;

atteso che gli accertamenti svolti hanno riguardato l'analisi dei dati estratti a sistema, i sopralluoghi presso gli impianti e la visione del materiale fotografico rilevato sul posto;

considerato che tali verifiche, svolte negli anni precedenti dall'Ufficio di vigilanza presso le sedi di diverse AOL, hanno consentito di acquisire i necessari elementi informativi per una compiuta valutazione della gestione in "Coda Unica" degli Ordinativi di Lavoro, basata tuttavia esclusivamente sul criterio temporale del loro ordine di arrivo;

preso atto che, in esito a detti accertamenti, non sono stati riscontrati ordinativi chiusi nel periodo di permanenza della coda unica per nessuno degli interventi esaminati, confermando la corretta gestione delle procedure nel rispetto dei principi posti alla base del nuovo processo di delivery;

vista la Determinazione n. 3/2014 del 13 febbraio 2014, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato la Relazione finale sullo stato di avanzamento e di operatività del nuovo processo di delivery con particolare riferimento alla funzionalità della c.d. "Coda Unica" previsto dal Gruppo di Impegni n. 1 relativa alle verifiche condotte nell'anno 2013;

ritenuto tuttavia necessario completare le citate verifiche circa l'effettivo e corretto utilizzo delle procedure informatiche sottese la gestione del processo NPD da parte di Open Access, attraverso una ulteriore e distinta attività di vigilanza da realizzarsi presso le sedi operative territoriali di Open Access durante l'anno 2014;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

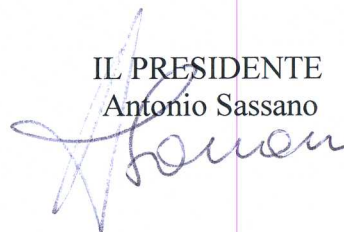
1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio per l'anno 2014 delle attività di analisi e di verifica delle modalità di gestione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro c.d. a "Coda unica", previsto dal Gruppo di Impegni n. 1, nell'ambito del nuovo processo di delivery.
2. L'Ufficio di vigilanza è incaricato, a tale scopo, di effettuare regolari verifiche a campione presso le Aree territoriali operative di Open Access, 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 11 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 Segretario generale di trasmettere una comunicazione agli Operatori Alternativi di consueto coinvolti, invitandoli a rendere disponibile ogni utile informazione circa i casi ritenuti critici in termini di disparità di trattamento o meritevoli di approfondimento in relazione alla corretta gestione del Processo di "coda unica", al fine di disporre di elementi di valutazione aggiuntivi nell'ambito delle attività avviate con la presente Determinazione.
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 all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, disponendone la contestuale pubblicazione sul proprio sito web.
7. L'Organo di vigilanza incarica altresì il Segretario generale di comunicare notizia dell'approvazione del presente provvedimento agli Operatori Alternativi abitualmente consultati, invitandoli a trasmettere ogni utile informazione circa i casi ritenuti critici in termini di disparità di trattamento o meritevoli di approfondimento in relazione alla corretta gestione del Processo di "coda unica".

Roma, 13 febbraio 2014

IL PRESIDENTE

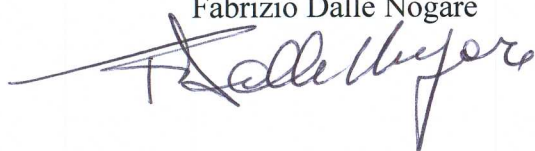
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Allegato alla Determinazione n. 4/2014

Procedura per le verifiche on-site relative alla gestione della Coda Unica per l'anno 2014

REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Prima emissione	0	13/02/2014

1 SCOPO

La procedura definita nel seguito ha come obiettivo la descrizione di una sequenza di attività da svolgere per consentire la verifica della Coda Unica. Tale processo si colloca all'interno del Nuovo Processo di Delivery (NPD), previsto nell'ambito del gruppo di impegni n°1.

2 APPLICABILITA`

Quanto descritto nel presente documento è applicabile da TI e UdV (Ufficio di Vigilanza) nell'ambito delle attività di vigilanza relativamente al Gruppo di Impegni n.1 ai sensi della Delibera AGCom 718/08/CONS. e secondo quanto previsto dal regolamento dell'Organo di vigilanza art. 10 comma 2

3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO/APPLICABILI

Delibera AGCOM 718/08/CONS

<http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=2688>

Regolamento Organo di vigilanza

4 INTRODUZIONE

L'obiettivo della verifica in oggetto è accertare la corretta applicazione della gestione della Coda Unica. Tale verifica si svolgerà presso le strutture operative territoriali (AOL), e si colloca all'interno del Nuovo Processo di Delivery (NPD), previsto nell'ambito del Gruppo di Impegni n°1.

5 LINEE GUIDA PER LA VERIFICA

5.1 FASE PRELIMINARE: Scelta del Periodo di osservazione e delle AOL

Periodo di osservazione: Per le verifiche che saranno effettuate in un dato trimestre dell'anno saranno presi in considerazione gli ordinativi di lavoro chiusi nel trimestre immediatamente precedente. In base a tale criterio, per esempio, le verifiche che saranno effettuate nel primo trimestre del 2014 avranno come oggetto gli ordinativi di lavoro chiusi nell'ultimo trimestre del 2013, mentre le verifiche che avranno luogo nel secondo trimestre 2014 prenderanno in considerazione gli ordinativi chiusi nel primo trimestre 2014 e così via.

Criteri di scelta degli Ordinativi di lavoro: Saranno considerati solo gli ordinativi chiusi nel trimestre precedente a quello di osservazione e relativi a *code uniche* contenenti almeno un ordinativo Wholesale riguardante i servizi WLR, Bitstream, ULL. Per ogni AOL prescelta saranno verificati tutti gli ordinativi aventi tale requisito. L'estrazione degli ordinativi sarà sempre effettuata presso la sede di Roma di Open Access alla presenza di personale dell'Ufficio di vigilanza.

Scelta delle AOL: Per ogni AOA saranno scelte le AOL che presentano il maggior numero di ordinativi chiusi nel periodo di osservazione; le AOL che sono già state oggetto di verifica negli anni 2012 e 2013 non saranno considerate nella pianificazione delle attività 2014. L'Odv si riserva la facoltà di poter variare la lista delle AOL proposte.

5.2 FASE 1: INDIVIDUAZIONE DEI DISTRIBUTORI ASSOCIATI AGLI ORDINATIVI

Per ognuno degli ordinativi prescelti saranno individuati i relativi distributori che, sono stati oggetto di sviluppo per rete satura, o nuova lottizzazione corredati di date di apertura e chiusura dello sviluppo.

5.3 FASE 2: INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI INFLUENZA DI PERTINENZA DEI DISTRIBUTORI

Data la lista dei distributori prescelti secondo quanto stabilito al punto precedente, si provvederà, per i casi di rete satura, ad estrarre l'area di influenza di pertinenza degli stessi, sotto forma di lista di indirizzi e numeri civici. Tale informazione sarà reperita tramite il sistema aziendale UNICA/RA. Per i casi di nuova lottizzazione si prenderà in esame l'indirizzo relativo.

5.4 FASE 3: INDIVIDUAZIONE DEGLI ORDINATIVI AFFERENTI

Avendo ottenuto la lista di indirizzi e numeri civici (o l'indirizzo nel caso di nuova lottizzazione), si procederà alla estrazione tramite UNICA RA di tutti gli ordinativi che sono stati ivi emessi, nell'intervallo di tempo oggetto dello sviluppo del distributore.

5.5 FASE 4: VERIFICA DELLA CORRETTA GESTIONE DEGLI ORDINATIVI

Ottenuta la lista di ordinativi di cui alla Fase 3, sarà possibile procedere all'analisi di dettaglio. Si potrà pertanto ottenere una delle seguenti soluzioni:

- Se non sono stati attivati altri ordinativi nell'area di influenza individuata (o all'indirizzo considerato nel caso di nuova lottizzazione) , nel periodo di tempo di sviluppo del distributore → processo correttamente gestito;
- Se si riscontrano ordinativi attivati nell'area di influenza individuata(o all'indirizzo considerato nel caso di nuova lottizzazione), nel periodo di tempo di sviluppo del distributore → occorre effettuare una analisi approfondita per verificare la corretta applicazione delle norme tecniche e per accertare i criteri utilizzati per la realizzazione.

5.6 FASE 5 ACQUISIZIONE DOCUMENTAZIONE TECNICA SUGLI IMPIANTI

Le verifiche on site si concludono con l'acquisizione della documentazione tecnica per tutti gli impianti relativi agli ordinativi in esame (foto dei siti di sviluppo, carte di rete riportanti gli interventi eseguiti, "print screen" tratti dal sistema UNICA RA).

5.7 FASE 6 ESTRAZIONE DATI DAI SISTEMI DI WHOLESALE

La fase conclusiva della procedura di verifica si baserà su ulteriori estrazioni effettuate dai sistemi Wholesale, finalizzate ad evidenziare eventuali ordinativi chiusi (espletati o in KO) nel periodo di vigenza della coda nelle aree di influenza degli elementi di rete dichiarati saturi o in corrispondenza di indirizzi associati a nuove lottizzazioni.