

Determinazione n. 14/2010**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”***

***PROCESSO DI DELIVERY: ANALISI DELLE CAUSE DI SCARTO DEGLI
ORDINATIVI DI LAVORO***

NOTA METODOLOGICA**L'ORGANO DI VIGILANZA**

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;

vista la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009 con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato le Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1;

considerata la richiesta di informazioni ivi contenuta con la quale, tra l'altro, l'Organo di vigilanza sollecitava a Telecom Italia la comunicazione di elementi utili a caratterizzare e a quantificare le forniture di Linee Non Attive (LNA) da parte dell'Azienda medesima e degli Operatori alternativi rispetto ai volumi totali delle richieste;

tenuto conto delle risultanze del procedimento n° S01/09 – “Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia” – di cui alla Determinazione n. 17/2009 del 23 settembre 2009 che, pur accertando la corretta esecuzione di quanto previsto nell'ambito del Gruppo di Impegni n. 1 da parte di Telecom Italia, hanno evidenziato la possibilità di introdurre taluni miglioramenti circa le modalità di gestione dei dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione di servizi *wholesale* per cause imputabili alla indisponibilità del cliente finale (c.d. “KO cliente”), attraverso un'applicazione generalizzata a livello nazionale della procedura informatica c.d. “SWAP”, come peraltro richiesto dalla Società ricorrente;

atteso che il sistema “SWAP”, introdotto da Telecom Italia per agevolare lo scambio di informazioni tra Open Access e gli OLO al fine di prevenire i motivi di annullamento degli ordinativi di lavoro per cause legate al cliente, è stato esteso dall’Azienda, in seguito alla sollecitazione rivolta dall’Organo di vigilanza, all’intero territorio nazionale a partire dal mese di settembre 2009;

valutata la documentazione periodica che l’Organo di vigilanza ha sinora acquisito da Telecom Italia circa l’evoluzione dei casi di “KO cliente” in relazione alla messa in opera del sistema “SWAP”;

considerato che il problema dei “KO cliente” e dei “KO rete” è tuttora oggetto di attenzione da parte degli OLO che sottolineano la persistenza delle criticità già evidenziate, nonostante il ricorso all’utilizzo del sistema “SWAP”, con specifico riferimento alle fasi del processo relative al contatto dei clienti interessati (c.d. “*policy di contatto*”), come emerso, peraltro, anche nel corso della presentazione della Relazione annuale dell’Organo di vigilanza del 23 febbraio 2010;

considerato che, al fine di porre l’Organo di vigilanza in condizione di esprimere una valutazione complessiva sulle problematiche in oggetto, che tenga conto delle distinte posizioni manifestate dagli operatori, si rende necessario individuare con precisione e descrivere nel dettaglio le misure “attuali” e “future” del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, in esito alla completa attuazione degli adempimenti previsti dal Gruppo di Impegni n.1, il 31 marzo 2010;

preso atto della pianificazione delle attività di verifica dell’Organo di vigilanza sul processo di fornitura e sulla generazione degli scarti di lavorazione, che si inquadra nel più ampio contesto delle attività di vigilanza svolte in relazione alle misure attuative del Gruppo di Impegni citato;

considerato che dette attività sono state ricondotte e contestualizzate all’interno del Piano di lavoro dell’Organo di vigilanza per il 2010, approvato con la Determinazione n. 1/2010 del 2 gennaio 2010;

considerato che detto Piano di lavoro prevede, 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 promuovere ogni eventuale proposta di miglioramento dei processi medesimi;

considerata la Determinazione n. 5/2010 con la quale l’Organo di vigilanza ha richiesto una serie di informazioni a Telecom Italia, al fine di meglio identificare i fenomeni sottesi alla problematica dei KO;

considerato che a tal fine l’Organo di vigilanza, in attuazione delle Determinazioni sopra richiamate e del Piano di lavoro per il 2010, ha approvato, in data 14 aprile 2010, il “Progetto analisi KO” ai sensi del citato art. 13 del Regolamento;

considerato che tale Progetto si propone di individuare eventuali anomalie nelle fasi del processo di gestione e lavorazione degli ordinativi di lavoro relativi alle procedure di migrazione dei clienti finali tra operatori, anche al fine di definire un livello fisiologico del fenomeno dei “KO” e ridurre l’elevato tasso di litigiosità esistente sul tema tra gli operatori;

considerato inoltre che detto Progetto concorre a realizzare gli obiettivi sottesi agli Impegni di trasparenza, parità di trattamento e sviluppo di adeguate dinamiche competitive, attraverso una verifica approfondita dei meccanismi che regolano la gestione degli ordinativi di lavoro e delle relative criticità riscontrabili in occasione dell’emissione dei “KO”;

ravvisata la necessità di procedere ad una attenta analisi del processo di gestione e lavorazione degli ordinativi relativi alle procedure di migrazione dei clienti finali tra operatori e dei relativi indicatori, al fine di individuare più puntualmente le cause degli scarti di lavorazione;

ritenuto opportuno adottare, per le finalità suesposte, una nota metodologica descrittiva delle attività che saranno condotte sui dati elementari del “Datawarehouse Esiti” di Telecom Italia relativi agli ordinativi di lavoro di cui sopra;

considerato il carattere sperimentale di tale iniziativa e precisato che il contenuto e la portata della nota metodologica potranno essere utilmente migliorati e rivisti alla luce delle osservazioni e delle indicazioni provenienti dagli Operatori alternativi partecipanti al Progetto;

considerato che, con l’analisi avviata sulla valutazione delle causali di scarto, l’Organo di vigilanza si prefigge altresì lo scopo di 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 di lavoro;

considerato il recente avvio del Nuovo Processo di Delivery (NPD) di cui al Gruppo di Impegni n. 1 e il prevedibile coinvolgimento, nel breve periodo, dei principali Operatori alternativi;

considerata la conseguente necessità di esprimere una compiuta valutazione dei benefici attesi dall’NPD, attraverso una comparazione tra i dati pregressi e quelli relativi al nuovo processo;

ritenuto opportuno per le suesposte ragioni, coinvolgere nelle attività di analisi dei “KO” gli Operatori alternativi, alcuni dei quali hanno mostrato interesse, in quanto tale coinvolgimento favorirebbe la condivisione delle modalità operative dell’analisi, il conseguimento di risultati conoscitivi di maggior dettaglio, nonché una più celere esecuzione del Progetto stesso;

atteso che nello specifico un Operatore si è reso disponibile a partecipare attivamente al Progetto;

considerato che Telecom Italia ha completato la predisposizione del c.d. “Datawarehouse Esiti”, contenente i dati e le informazioni, disponibili anche agli OLO, utili ai fini della conduzione della citata analisi;

considerata la necessità di definire le linee guida per la conduzione delle verifiche, al fine di poter disporre di un insieme, pubblico ed univoco, di indicatori, salvaguardando le più opportune garanzie di trasparenza ed obiettività;

considerata la necessità di assicurare adeguata forma di pubblicità all'attività di analisi del fenomeno dei "KO", al fine di garantire trasparenza in ordine ai criteri ed alle modalità adottate nella valutazione delle causali di scarto degli ordinativi di lavoro;

vista la consultazione effettuata per via telematica dei Consiglieri dell'Organo di vigilanza;

udite le relazioni del Prof. Claudio Leporelli e dell'Ing. Sergio Fogli;

adotta la seguente

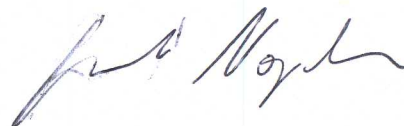
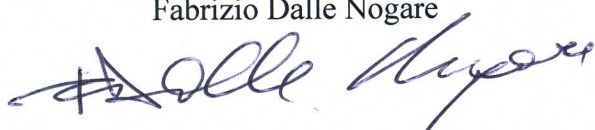
DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza, in attuazione del "Progetto analisi KO" varato 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 OLO, di servizi *wholesale* (c.d. "KO"), approva la nota metodologica allegata al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante, che descrive in dettaglio le attività che saranno condotte a tal fine sui dati elementari del "Datawarehouse Esiti" di Telecom Italia relativi agli ordinativi di lavoro per l'attivazione dei citati servizi.
2. L'Organo di vigilanza dispone la pubblicazione della presente Determinazione e dell'allegata nota metodologica sul proprio sito web.
3. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione alla Società Telecom Italia, secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Roma, 20 luglio 2010

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

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



Allegato alla Determinazione n. 14/2010

NOTA METODOLOGICA

Linee guida di indirizzo per le attività di approfondimento delle cause di scarto del processo di Delivery di Telecom Italia per servizi wholesale (Progetto "Analisi KO")

Obiettivi

L'Organo di vigilanza sulla parità di accesso alla rete di Telecom Italia ha avviato il Progetto "Analisi KO" volto a migliorare la comprensione delle cause di scarto del processo di delivery che Telecom Italia ha utilizzato fino alla transizione al Nuovo Processo di Delivery (NPD). Il Progetto analizzerà tutti gli ordinativi di cui è iniziata la lavorazione tra il gennaio 2009 e il gennaio 2010. I risultati del Progetto potranno essere utilizzati come riferimento nei confronti che verranno effettuati per valutare i benefici derivanti dall'introduzione del NPD.

In dettaglio, l'analisi si prefigge i seguenti obiettivi:

1. verificare il numero reale di impianti richiesti e di quelli realizzati al netto di tutte le rilavorazione intermedie;
2. analizzare le cause all'origine degli scarti degli ordinativi di lavoro (KO);
3. evidenziare con chiarezza la distinzione tra lo stato di effettivo KO, inteso come scarto definitivo dell'ordinativo per impossibilità di lavorazione da parte di Telecom Italia (una volta verificato che questa abbia avuto dalla controparte tutte le informazioni corrette necessarie per la lavorazione), e le situazioni comunemente definite come KO che, pur comportando ulteriori interventi da parte degli OLO, risultano in realtà stati intermedi (in "stand by"), le cui tipologie e relative caratteristiche saranno classificate nel corso dell'analisi;
4. valutare l'incidenza effettiva dei diversi possibili stati dell'ordine di lavorazione e dei conseguenti interventi richiesti al personale delle parti, tenendo conto delle caratteristiche dei sistemi informativi attualmente utilizzati;
5. definire un livello fisiologico di incidenza dei KO per tipologia di servizio e per causale di scarto (con riferimento agli effettivi KO di cui al punto 2), anche in relazione ad una analisi di *benchmark* tra gli Operatori per individuare i *best performer* e caratterizzare le situazioni che determinano i più significativi scostamenti dalle prestazioni ottimali.

Il Progetto, fortemente innovativo, considerata la complessità degli ambiti che si prefigge di analizzare, potrà conseguire risultati conoscitivi tanto più ricchi e precisi quanto più potrà beneficiare della fattiva collaborazione degli Operatori alternativi che potranno fornire dati, a integrazione di quelli in possesso dell'Organo di vigilanza, informazioni qualitative e suggerimenti metodologici. L'indagine avrà carattere esplorativo e sperimentale e quindi, al fine di garantire risultati adeguati per affidabilità e dettaglio, l'Organo di vigilanza si riserva di aggiornare, se necessario, metodologie di analisi e algoritmi di calcolo.

Ambito di riferimento

L'analisi interesserà inizialmente i KO rilevati sugli ordinativi originati da un singolo Operatore, per poi estendersi progressivamente ai KO rilevati sugli ordinativi degli altri Operatori. Saranno presi in esame gli Ordinativi di Lavoro (OOLL) di attivazione relativi ai servizi ULL, WLR, BSS, BSA, offerti da Telecom Italia Wholesale, emessi nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2009 e il 31 gennaio 2010 e chiusi entro il 31 maggio 2010. L'analisi, in una prima fase, sarà effettuata distinguendo le casistiche di incidenza per gli OOLL su Linea Attiva (LA) e gli OOLL su Linea Non Attiva (LNA); successivamente l'analisi verrà estesa agli OOLL di migrazione tra Operatori.

Nell'analisi si terrà conto anche dei dati elementari provenienti dal sistema SWAP, al fine di valutare il miglioramento generato da tale sistema nel processo di delivery. Si ricorda, infatti, che il sistema SWAP permette di evitare l'annullamento di un ordinativo di lavoro in caso di difficoltà di contatto o di ripensamenti da parte del cliente finale, consentendo all'OLO di intervenire, verificando nuovamente i dati di contatto dell'ordine e la volontà del cliente. Il sistema SWAP, pertanto, anticipa alcune caratteristiche proprie del Nuovo Processo di Delivery, senza costituirne un surrogato. L'analisi effettuata sui KO, tenendo conto anche dei dati provenienti da SWAP, consentirà altresì di effettuare una valutazione puntuale dei miglioramenti introdotti dal Nuovo Processo di Delivery a valle della sua adozione da parte dei vari OLO.

Modalità operative

Il database oggetto dell'analisi sarà reso disponibile dalla funzione Telecom Italia Wholesale in base alle indicazioni fornite dall'Organo di vigilanza.

L'accesso al database sarà assicurato per il tramite di sistemi informativi *stand alone* (non connessi cioè alla rete aziendale o a Internet) e sarà reso disponibile presso locali dedicati al personale delegato dall'Organo di vigilanza, nel rispetto delle normative di sicurezza aziendale e di privacy, con particolare riferimento alle misure applicabili ai sensi dell'art. 34 e dall'Allegato B del D.Lgs. 196/03 in materia di protezione dei dati personali.

Sul sistema di gestione di basi di dati relazionali verrà caricato un database contenente tutti i dati presenti sul "Datawarehouse Esiti" relativi al periodo temporale sopra indicato, in modo da permettere l'effettuazione di analisi anche sugli ordinativi di lavoro emessi nel periodo gennaio 2009 – gennaio 2010 ma chiusi entro il 31 maggio 2010. I dati personali forniti da Telecom Italia saranno resi disponibili in modalità criptata usando un algoritmo che permetta il confronto alfanumerico dei relativi valori. In ogni caso l'operatore delegato dall'Organo di vigilanza non avrà accesso ai dati elementari in chiaro. Il database conterrà anche i dati relativi ai *files* di scambio della procedura SWAP relativi all'OLO di riferimento. Anche in questo caso gli eventuali dati personali saranno criptati, mantenendo l'identificatore che permette il collegamento tra l'ordinativo di lavoro SWAP e l'ordinativo di lavoro del "Datawarehouse Esiti". Al termine del periodo di lavoro, e previa documentazione dettagliata delle elaborazioni effettuate, che ne consenta un'agevole replicabilità, il database con i relativi dati resterà a disposizione di personale delegato da Telecom Italia che si incaricherà di distruggerne il contenuto.

Algoritmo di estrazione dei dati

L'attuale processo di delivery prevede un elevato numero di cause di scarto riconducibili alle diverse fasi di lavorazione con conseguente riemissione degli ordini di lavoro. Ad esempio, la correzione di errori formali comporta l'emissione di un nuovo ordine e inoltre, in taluni casi, solo la riemissione consente all'OLO di verificare se le cause di un KO effettivo siano o meno superate. È prioritario, quindi, individuare il numero reale di impianti richiesti, ovvero l'insieme "netto" degli ordini di lavoro, depurato quindi dalle richieste reiterate al fine di superare gli impedimenti incontrati durante l'iter di lavorazione.

Attraverso l'algoritmo schematizzato nel seguito, ci si propone di ricostruire e memorizzare in una opportuna struttura dati le eventuali sequenze di scarti e riemissioni che un ordine "Padre" subisce, generando una successione di ordini derivati. La struttura dati conterrà una successione di relazioni, definite "Padre-Figli", in cui il primo componente rappresenta la richiesta di attivazione di un dato servizio da parte di un OLO, ed i successivi rappresentano le possibili notifiche di fallimento (nel seguito indicato con KO), oppure l'avvenuta attivazione del servizio (nel seguito indicata con OK). L'analisi intende identificare e tracciare la "vita" di ogni singolo ordinativo di lavoro, quindi tenendo conto separatamente di tutte le segnalazioni di fallimento non definitive, al fine di evidenziare distintamente le situazioni di scarto effettivo e i diversi possibili stati intermedi. A tal fine saranno utilizzate le informazioni contenute nel citato "Datawarehouse Esiti" contenente anche l'insieme degli esiti non definitivi delle transazioni fra i sistemi Pitagora di Telecom Italia ed i CRM degli OLO. A partire da questa struttura dati, a cui si farà riferimento con il nome di "OL Lordi", l'algoritmo illustrato nel seguito si propone di costruire una nuova struttura dati (nuovo database), la cui tabella - "OL Netti" - conterrà esclusivamente gli ordini depurati dalle reiterazioni e corredati delle informazioni atte a ricostruire gli stati intermedi attraversati, come descritto al punto precedente. La nuova base di dati consentirà quindi di analizzare statisticamente gli ordini originari sia in termini di esito finale che di stadi di elaborazione e di interventi e risorse richiesti alle parti.

I passi dell'algoritmo costruiscono il risultato finale attraverso una metodologia incrementale, scandendo in modo sequenziale tutti i record della tabella "OL Lordi", che verrà arricchita dei puntatori utili a percorrere le relazioni Padre-Figli, e inserendo nella nuova tabella "OL Netti" esclusivamente i record "depurati", che descrivono origine ed esito finale delle pratiche e consentono di risalire alle sopra citate catene.

L'algoritmo procede nel seguente modo:

1. si considera la prima richiesta di attivazione, che sarà identificata a seconda del tipo di servizio dai valori di alcuni attributi (certificati o meno); ad esempio <Nome, Cognome, Codice Fiscale, Indirizzo, Numero Civico, Recapito>;
2. si inserisce il record corrente, d'ora in avanti detto "Padre", in una nuova struttura dati, definita "OL Netti";
3. si scandisce la tabella OL Lordi in sequenza temporale individuando ad uno ad uno i record che presentano gli stessi valori identificativi del record "Padre" in analisi, ovvero tutti i record che si riferiscono all'ordinativo di lavoro considerato. Tutte le informazioni raccolte saranno archiviate in una struttura dati definita "storico" per consentire la catalogazione della successione dei passi seguiti dalla pratica e delle motivazioni di scarto nonché la catalogazione degli ordinativi ripetuti;
4. per ognuno dei record esaminati, si verifica il valore dell'attributo "Stato dell'ordine" in base al quale si determinano quindi le seguenti condizioni:
 - a. se il valore dello stato dell'ordinativo di lavoro è OK, ovvero l'ordine si è concluso positivamente, oppure se si tratta dell'ultimo record che presenta un valore di KO, allora il record, definito "Figlio" del "Padre" in analisi, viene inserito nella tabella "OL Netti" e l'algoritmo ricomincia dal punto 1 considerando un successivo record;
 - b. se il valore dello stato restituisce una causale di KO seguita da altri record riconducibili allo stesso "Padre", ci si trova di fronte ad un ordine di lavoro ripetuto (a seguito della correzione di errori formali o dopo l'emissione di un KO definitivo), per cui l'algoritmo marcherà il record come "ripetuto" riconducendolo al record "Padre" originario inserendo il puntatore nella tabella "storico".