

Determinazione n. 8/2011

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 SULLO STATO DI AVANZAMENTO E DI OPERATIVITA’ DEL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione dell’8 febbraio 2011;

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*”;

viste le risultanze del procedimento n. “S01/09 – *“Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia”*;

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;

considerato che l’Organo di vigilanza ha approvato, in data 14 aprile 2010, il “Progetto analisi KO” ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento, 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 Operatori alternativi, di servizi wholesale (c.d. “KO”);

vista la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010, con la quale l’Organo di vigilanza ha approvato e pubblicato la nota metodologica relativa al “Progetto analisi KO”;

vista la Relazione finale che illustra gli esiti del Progetto “Analisi KO”, approvata dall’Organo di vigilanza con la Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010;

viste le Raccomandazioni rivolte a Telecom Italia in ordine al Gruppo di Impegni n. 1, approvate dall’Organo di vigilanza con la sopra citata Determinazione n. 22/2010;

visto il Piano delle attività dell’Organo di vigilanza per l’anno 2011, approvato con la Determinazione n. 1/2011 del 18 gennaio 2011;

tenuto conto dell’esigenza, esplicitata nel suddetto Piano, di estendere le attività di verifica e di analisi dei KO, condotte sul mercato wholesale, anche a quello retail per meglio apprezzare e valutare i benefici indotti dal Nuovo Processo di Delivery;

vista la Determinazione n. 5/2011 dell’8 febbraio 2011, con la quale l’Organo di vigilanza ha approvato e disposto l’avvio delle attività di analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (KO) in relazione all’offerta Retail di Telecom Italia;

considerata la necessità di esprimere una valutazione complessiva circa lo stato di avanzamento del grado di operatività del Nuovo Processo di Delivery;

considerata la documentazione illustrata dal Responsabile di Open Access nel corso del Consiglio dell’8 febbraio 2011, il cui esame ha evidenziato un numero ancora limitato di Ordinativi di Lavoro gestiti con il Nuovo Processo di Delivery;

considerate talune generiche criticità relative all'avvio delle nuove procedure informatiche, lamentate incidentalmente dagli Operatori alternativi nel corso di audizioni tenutesi nel 2010 presso l'Organo di vigilanza;

considerata la necessità di verificare la corretta esecuzione delle misure previste dal Gruppo di Impegni n. 1, per assicurare la migliore realizzazione degli obiettivi sottesi;

considerato che, nella fattispecie in esame, il corretto adempimento di tali misure, da parte di Telecom Italia, può essere accertato solo a seguito della verifica diretta della funzionalità delle applicazioni previste dal Nuovo Processo di Delivery;

considerato che, per il perseguimento delle predette finalità, l'Organo di vigilanza ritiene opportuno istituire un presidio delle fasi di collaudo e di messa in esercizio del Nuovo Processo di Delivery;

considerato che detto presidio potrebbe utilmente realizzarsi attraverso la partecipazione di rappresentanti dell'Organo di vigilanza agli incontri bilaterali tra Telecom Italia e gli OLO, convocati per definire l'effettivo stato di avanzamento ed il livello di operatività del Nuovo Processo di Delivery;

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

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio delle attività volte a verificare l'effettivo stato di avanzamento ed il livello attuale di operatività del Nuovo Processo di Delivery, previsto dal Gruppo di Impegni n. 1.
2. L'Ufficio di vigilanza procederà alla verifica dell'applicazione del Nuovo Processo di Delivery di Telecom Italia ad ogni singolo Operatore aderente. A tal fine, l'Ufficio di vigilanza intende partecipare agli incontri bilaterali tra Telecom Italia e gli OLO, convocati per definire lo stato di avanzamento e di operatività dell'NPD, con riferimento agli Operatori alternativi che vi hanno già aderito ed a quelli per i quali sono tuttora in corso le attività preliminari di adesione.
3. L'Ufficio di vigilanza redigerà un rapporto trimestrale circa le verifiche condotte, segnalando tempestivamente all'Organo di vigilanza le situazioni idonee a compromettere l'efficacia del Nuovo Processo di Delivery.

Organo di Vigilanza

4. L'Organo di vigilanza invita la Società Telecom Italia a comunicare la data di applicazione del Nuovo Processo di Delivery ad ogni singolo Operatore che vi abbia aderito, con un preavviso di almeno 15 giorni, nonché a rendere noto all'Organo di vigilanza medesimo, con adeguato anticipo, il calendario degli incontri concordati.
5. L'Organo di vigilanza invita altresì Telecom Italia ad informare preliminarmente e con congruo anticipo l'Operatore alternativo di volta in volta interessato, nonché ad acquisire il relativo consenso alla presenza ai citati incontri di personale dell'Ufficio di vigilanza e delle motivazioni ad essa sottostanti.
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.

Roma, 8 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

