

Determinazione n. 17/2014

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”

**CHIUSURA DELLE ATTIVITÀ DI ANALISI CONCERNENTI
L’OPPOSIZIONE DI RIFIUTI ALL’ATTIVAZIONE DI IMPIANTI ULL
PER PRESENZA APPARATI DI MULTIPLAZIONE DI RETE**

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 28 ottobre 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’art. 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 all’attività di vigilanza a esso affidato 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;

viste le risultanze del procedimento “S01/13 – Fastweb/Discriminazione nell’accesso alla rete in fase di realizzazione di impianti ULL e bitstream – Attuazione del gruppo di Impegni n. 1 relativo all’istituzione di un nuovo processo di delivery dei servizi SPM”;

viste, in particolare, le Raccomandazioni formulate in capo a Telecom Italia al fine di contrastare il fenomeno dei “KO” per presenza apparato, in forza dell’art. 2 della Determinazione n. 25/2013 del 9 dicembre 2013, di seguito riportate:

- a) porre in essere ogni iniziativa per eliminare i problemi relativi alla non completa affidabilità del *tool di analisi prevendita ULL*; incrementare le verifiche circa gli aggiornamenti della banca dati Unica/RA al termine delle attività di cessazione degli apparati moltiplicatori in rete di accesso, al fine di garantire sempre la migliore qualità possibile dei dati aziendali; pubblicare gli eventi di cessazione degli apparati moltiplicatori sui rapporti periodici di cui al Gruppo di Impegni n. 5;
- b) nei casi di emissione di Ordinativi di Lavoro per ADSL retail e ULL afferenti ad indirizzi con numeri civici bi-alimentati, prestare una particolare attenzione ad una gestione efficiente delle coppie in rame in rete primaria anche attraverso precise verifiche sui sistemi ed *on field* circa la capacità residua degli eventuali cavi in rame e con l'implementazione di sistemi di accodamento (analoghi a quelli in uso nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery per la gestione dei KO per causa di rete satura) delle richieste nei casi di saturazione delle risorse al fine di consentire una significativa decrescita del numero di ordini respinti con causale "KO per presenza apparato";
- c) valutare la fattibilità tecnica ed economica di offrire un servizio di desaturazione dei cavi in rame in primaria anche attraverso possibili riconfigurazioni su apparato di clienti con soli servizi di fonia;

considerato l'art. 3 della medesima Determinazione, con cui l'Organo di vigilanza si riservava di avviare una specifica azione di monitoraggio della qualità dei dati di Unica/RA, relativamente all'insieme degli Ordinativi di lavoro respinti da Telecom Italia per tutti gli OLO ed afferenti ad apparati moltiplicatori, al fine di accertare il rispetto delle Raccomandazioni formulate con detta Determinazione;

vista la Determinazione n. 28/2013 del 9 dicembre 2013 con la quale, in attuazione al citato art. 3, l'Organo di vigilanza ha avviato un'analisi concernente l'opposizione di rifiuti all'attivazione di impianti ULL per presenza apparati di moltiplicazione in rete;

vista la nota di Telecom Italia del 26 febbraio 2014 con cui l'operatore dava riscontro delle Raccomandazioni ad esso formulate con la Determinazione n. 25/2013, manifestando la propria disponibilità ad avviare una serie di iniziative volte ad arginare il fenomeno contestato;

accertata l'introduzione delle modifiche al processo di lavorazione di Open Access, con specifico riguardo all'utilizzo di coppie in rame in rete primaria eventualmente disponibili, e alla successiva attivazione del sistema gestionale di accodamento degli ordini, analogamente a quanto già oggi previsto nel Nuovo Processo di Delivery per casi di rete satura;

verificato inoltre l'avvio, da parte di Telecom Italia, di uno specifico piano di dismissione e sostituzione degli apparati stradali in rete d'accesso;

esaminata la reportistica trimestrale indirizzata all'Organo di vigilanza, contenente l'avanzamento e la relativa quantificazione delle dismissioni eseguite;

valutati i contenuti del primo documento ricevuto dall'Organo di vigilanza del 30 aprile 2014, integrato con nota di aggiornamento del 30 maggio 2014 e relativo al consuntivo degli interventi realizzati nel primo trimestre 2014, nonché del secondo rapporto inviato il 4 agosto 2014 e relativo al consuntivo delle attività eseguite nel secondo trimestre 2014;

ascoltata in audizione la Società Telecom Italia l'11 giugno 2014, nel corso del quale incontro l'Operatore ha illustrato all'Organo di vigilanza i dati trasmessi in merito all'avanzamento del processo di dismissione degli apparati multiplatori in rete d'accesso;

vista inoltre l'informativa fornita da Telecom Italia relativa al rilascio di una nuova versione del tool di analisi prevendita sul portale Wholesale, disponibile per gli OLO a partire dal 10 giugno 2014 e volta a migliorare l'affidabilità dei dati contenuti su Unica/RA circa le problematiche relative agli apparati multiplatori;

vista la successiva nota di Telecom Italia del 18 luglio 2014, nella quale si portava a conoscenza l'OdV di una costante e progressiva diminuzione dei KO per presenza apparato, sia in riferimento a impianti ULL LNA che BTS LNA, riduzione dei rifiuti dovuta alla piena operatività delle nuove procedure di lavoro derivanti dalle Raccomandazioni formulate;

ascoltata in audizione la Società Fastweb il 23 luglio 2014, nel corso della quale l'Organo di vigilanza ha informato l'Operatore circa le risultanze emergenti dall'attività di analisi che evidenziavano una consistente riduzione del numero dei rifiuti all'attivazione attribuibili a cause di presenza apparato;

ascoltata in audizione Telecom Italia il 24 settembre 2014, durante la quale la Società ha presentato l'aggiornamento dell'incidenza del fenomeno dei KO apparato, percentuale ridotta in modo significativo e ormai prossima allo zero;

verificato in particolare che da gennaio 2014 il numero dei KO per presenza apparato per i servizi ULL LNA (intero mercato) è passato da 2.523 casi del mese di gennaio a 126 casi nei primi 15 giorni del mese di settembre;

atteso che il servizio bitstream LNA (intero mercato) ha registrato analoghe performance passando da 473 casi del mese di gennaio 2014 a 32 casi nei primi quindici giorni di settembre;

verificato che il trend della percentuale dei casi di KO per presenza apparato ha registrato un costante calo via via che Open Access realizzava le raccomandazioni formulate dall'Organo di vigilanza;

udite le relazioni periodiche dell'Ufficio all'Organo di vigilanza circa lo stato delle verifiche compiute, secondo quanto previsto dall'art. 3 della Determinazione n. 28/2013 del 9 dicembre 2013;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone la chiusura delle attività di verifica delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. KO) opposte da Telecom Italia con causale "Presenza apparato di multiplazione", avviate con la Determinazione n. 28/2013 del 9 dicembre 2013.
2. L'Organo di vigilanza, esaminati nel merito i riscontri forniti da Telecom Italia alle Raccomandazioni formulate con la Determinazione n. 25/2013, rileva la rispondenza alle prescrizioni espresse di quanto messo in esercizio dall'Operatore per il contrasto del fenomeno di cui alla presente indagine.
3. L'Organo di vigilanza esprime in particolare la propria soddisfazione per l'accoglimento delle raccomandazioni prodotte con la Determinazione n. 25/2013, formulazioni che hanno permesso il superamento delle problematiche connesse ai rifiuti opposti per causa di presenza Apparato, a garanzia del rispetto del principio di parità di trattamento.
4. L'Organo di vigilanza raccomanda a Telecom Italia di rendere permanente la rilevazione mensile dei casi di KO per presenza apparato sino a nuova comunicazione.
5. L'Organo di vigilanza si riserva di avviare in prosieguo ulteriori e specifiche attività di verifica, anche su segnalazioni provenienti da Operatori alternativi, qualora il fenomeno dovesse riporsi.
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.
7. Viene altresì disposta la pubblicazione del presente provvedimento sul sito Internet dell'Organo di vigilanza.

Roma, 28 ottobre 2014

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano

