

Determinazione n. 25/2011**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”****VERIFICA DEL SISTEMA INFORMATIVO DI GESTIONE DELLA C.D. “CODA UNICA” NELL’AMBITO DEL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY (NPD)****L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 14 dicembre 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*”;

Organo di Vigilanza

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

considerata in proposito la necessità di esprimere una valutazione complessiva circa lo stato di avanzamento del grado di operatività del Nuovo Processo di Delivery ed in particolare della rispondenza delle funzionalità della c.d. "Coda Unica" elencate nei documenti progettuali relativi al Gruppo di Impegni n.1;

considerato quanto previsto dal Gruppo di Impegni n. 1 al punto 1.5 che recita: *"su domanda dell'Operatore, gli ordinativi inoltrati in relazione ai servizi SPM di seguito indicati potranno essere mantenuti in una lista di attesa c.d. a coda unica, qualora risultino indisponibili le risorse sulla rete fissa di accesso di Telecom, necessarie per la loro esecuzione."*

Nella lista di attesa c.d. a coda unica, gli ordinativi saranno soddisfatti nel momento in cui la risorsa necessaria si renda disponibile, secondo l'ordine di priorità di cui al punto 1.2 (con la logica cioè del First In First Out), senza necessità che l'Operatore invii ulteriori richieste o conferme. La lista di attesa c.d. a coda unica si applicherà a tutti i servizi SPM che richiedano nuove risorse impiantistiche della rete di distribuzione o giunzione, ossia:

- a) WLR su linea non attiva;*
- b) full unbundling (ULL) su linea non attiva;*
- c) unbundling dati (ULL) su linea non attiva;*
- d) bitstream asimmetrico naked;*
- e) bitstream simmetrico;*
- f) circuito terminating (circuito parziale, circuito diretto numerico)."*

considerata la necessità di verificare la piena rispondenza di quanto previsto al citato punto 1.5 degli Impegni, con le attività avviate e i risultati sinora ottenuti in tale ambito da Telecom Italia, in esecuzione di tale Gruppo di Impegni e delle citate raccomandazioni dell'Organo di vigilanza;

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;

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;

vista 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;

considerato che le verifiche svolte dall'Ufficio di vigilanza in data 24 ottobre 2011 presso la sede di Roma di Telecom Italia in via di Val Cannuta n. 182 hanno consentito di acquisire i necessari elementi informativi per una compiuta valutazione del funzionamento e delle caratteristiche operative del Nuovo Processo di Delivery, con particolare riferimento alla gestione degli ordinativi secondo il sistema così detto della "Coda Unica", basato esclusivamente sul criterio temporale del loro ordine di arrivo;

considerato che le verifiche successivamente condotte dall'Ufficio di vigilanza in data 27 ottobre 2011 presso la sede dell'AOL Lazio Sud di Latina hanno evidenziato la corretta realizzazione delle funzionalità delle applicazioni di gestione della Coda Unica degli Ordinativi di lavoro coerente con quanto previsto dal Nuovo Processo di Delivery;

ritenuto peraltro necessario verificare, attraverso una successiva e distinta attività di vigilanza, l'effettivo utilizzo di tale procedura da parte di Open Access;

tenuto conto che, alla data del 2 novembre 2011, si registrano 51 adesioni al Nuovo Processo di Delivery, di cui:

- 36 Operatori per il Servizio Bitstream ATM;
- 3 Operatori per il Servizio Bitstream Ethernet;
- 6 Operatori per il Servizio ULL;
- 3 Operatori per il Servizio WLR;
- 3 Operatori per il Servizio SHA;

udita la relazione del Professor Claudio Leporelli;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza approva, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, 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, allegata alla presente Determinazione, di cui costituisce parte integrante.
2. L'Organo di vigilanza, preso atto delle risultanze emerse dalle verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza circa la realizzazione e l'operatività del sistema informativo di gestione della c.d. "Coda Unica" degli Ordinativi di lavoro, incarica l'Ufficio stesso di effettuare ulteriori e separate verifiche periodiche circa l'effettivo e corretto utilizzo di tale procedura da parte di Open Access.
3. 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.

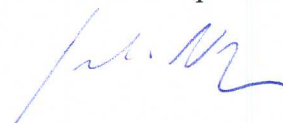
Roma, 14 dicembre 2011

IL PRESIDENTE
Giulio Napolitano

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



Attività di verifica sulle modalità di funzionamento del Nuovo Processo di Delivery (NPD)

Management Summary

Obiettivo dell'attività in oggetto è la verifica delle modalità di funzionamento delle procedure informatiche con cui viene esercito il Nuovo Processo di Delivery in ambito Open Access.

Sotto il profilo operativo, sono state effettuate due ispezioni, la prima presso la sede di Direzione Generale di Telecom Italia, durante la quale sono state verificate le funzionalità del sistema dal punto di vista informatico, la seconda presso un'area operativa di Open Access, dove sono state prese in esame le diverse situazioni che generano un negativo rete con la conseguente gestione tecnica.

Le verifiche hanno mostrato coerenza tra quanto descritto nell'ambito del Gruppo di Impegni n.1, relativamente al funzionamento della Coda Unica, e quanto verificato sul campo in termini di funzionamento delle procedure informatiche.

L'Ufficio si riserva di effettuare ulteriori e separate verifiche periodiche circa l'effettivo e corretto utilizzo della c.d. "Coda Unica" da parte di Open Access.

Contesto di riferimento

Con la Determinazione n. 8/2011 dell'8 febbraio 2011, l'Organo di vigilanza ha disposto 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. In concomitanza con l'adesione al Nuovo Processo di Delivery da parte dei principali Operatori alternativi e in accordo con la stessa Determinazione n.8/2011, l'Organo di vigilanza, nella riunione del 12 ottobre 2011, ha disposto un'attività di verifica sulla gestione degli ordinativi di lavoro (OL) originati da Telecom Italia Retail e dagli Operatori alternativi, finalizzata a verificare l'effettivo rispetto del principio di parità di trattamento. In particolare, è stato conferito all'Ufficio di vigilanza l'incarico di acquisire, con apposite verifiche "on site", ulteriori elementi informativi circa le procedure gestionali relative agli ordinativi di lavoro contenuti nelle liste di attesa c.d. a "coda unica" costituite, secondo quanto previsto dal punto 1.5 della proposta di Impegni, nel caso di indisponibilità di risorse sulla rete fissa di accesso.

In base alle modalità concordate con Telecom Italia, le visite "on site" sono state articolate su due giornate:

- Il primo incontro ha avuto luogo a Roma, il 24 ottobre 2011, presso la sede Telecom Italia di via di Val Cannuta 182 e ha avuto lo scopo di illustrare le modalità operative del Nuovo Processo di Delivery ed evidenziarne le differenze rispetto al processo precedentemente in essere.
- Il secondo incontro si è svolto il 27 ottobre 2011 presso la sede della AOL Lazio Sud di Latina ed è stato mirato a verificare in dettaglio la corretta applicazione del Nuovo Processo di Delivery su un campione di ordinativi di delivery scelti casualmente.

Di seguito viene riportato un breve resoconto delle due giornate di verifiche “on site”.

Verifica del 24 ottobre 2011: Il Nuovo Processo di Delivery

Il Nuovo Processo di Delivery (NPD) è concepito in modo tale che tutte le richieste di nuovo impianto, sia quelle provenienti da Telecom Italia Retail sia quelle provenienti dagli OLO sono lavorate in maniera rigida esclusivamente in base all'ordine di arrivo secondo una coda, detta Coda Unica, gestita in logica “FIFO” (First In First Out: il primo OL entrato è il primo ad essere servito). La rigidità dell'ordine con cui devono essere soddisfatte le richieste è assicurata dal sistema a livello informatico che non consente alcun intervento finalizzato a variare l'ordine delle richieste in coda. Si è verificato che non esiste alcun profilo sul sistema atto a modificare l'ordine delle richieste al fine di variarne la priorità. La rigidità con cui è stata implementata la logica “FIFO” in tutti i passaggi della procedura è garanzia di una buona “blindatura” del sistema che non lascia spazio a nessuna discrezionalità per l'operatore.

La procedura si basa su una netta separazione di competenze e di responsabilità in ambito Open Access tra le funzioni operative responsabili del delivery e le funzioni operative responsabili dello sviluppo di rete. In particolare, in ambito AOL (Access Operating Line), la funzione RJM (Resources & Job Management) in quanto titolare esclusiva del delivery, assicura la realizzazione del raccordo in rame del cliente e l'attivazione del servizio, mentre la funzione ADO (Access Development Operation) cura la realizzazione dello sviluppo di rete in caso di mancanza di risorse. Se le risorse di rete sono disponibili (esempio ci sono coppie libere al distributore) il sistema UNICA RA assegna le coppie disponibili agli OL secondo l'ordine di arrivo in logica FIFO rendendo possibili le attività di delivery. Se all'arrivo della richiesta le risorse di rete non sono disponibili, l'ordinativo viene caratterizzato come “Negativo Rete” ed inserito automaticamente in Coda Unica. Questo può avvenire, per esempio, a seguito della chiusura della richiesta di delivery da parte del tecnico che può riscontrare la mancanza di rete perché si tratta di nuovo fabbricato in zona di nuova edificazione (caratterizzazione della richiesta di delivery come negativo rete per Nuova Lottizzazione) oppure può constatare che la risorsa di rete è disponibile, ma satura in quanto priva di coppie libere (caratterizzazione della richiesta di delivery come negativo rete per Rete satura). L'identificazione dell'ordinativo come Negativo Rete può anche avvenire direttamente da Designer, prima dell'assegnazione on field, qualora il sistema riscontri la mancanza di coppie disponibili. Gli ordinativi, una volta caratterizzati come Negativi Rete, sono inseriti automaticamente in una specifica tabella (Pending Order Table) e raggruppati secondo un Codice Aggregante. Nel caso di rete satura, il Codice Aggregante è costituito dall'elemento di rete saturo (es. distributore), mentre nel caso di nuova lottizzazione è rappresentato dall'indirizzo completo di numero civico in formato ISTAT.

L'inserimento delle richieste nella tabella avviene secondo una priorità definita esclusivamente dall'ordine temporale di dichiarazione del Negativo Rete. L'obiettivo primario delle funzioni di Open Access preposte allo sviluppo di rete è quello di fornire risorse di rete (coppie disponibili) per consentire di espletare il delivery degli ordinativi giacenti in tabella. Per ogni Codice Aggregante è generata una sola richiesta relativa alle attività di progettazione e sviluppo della rete, che viene chiusa dalle funzioni preposte una volta risolto il Negativo Rete. Nella richiesta di sviluppo della rete è possibile visualizzare la tabella con i relativi ordinativi accodati, i contatori (numero di ordinativi in coda e numero di coppie necessarie per la realizzazione) e la data di prevista risoluzione. Se durante questa fase viene emessa una nuova richiesta che ha l'indirizzo o l'elemento di rete corrispondente ad un Codice Aggregante, il sistema la caratterizza direttamente come Negativo Rete, accodandola nella relativa tabella. La risoluzione del Negativo Rete avviene tramite uno sviluppo di rete comprensivo dell'aggiornamento della banca dati del sistema UNICA/RA. Le problematiche riscontrabili in sede di lavorazione sono gestite tramite l'inserimento di causali che vanno a modificare la data di prevista risoluzione del Negativo Rete o segnalano l'impossibilità della realizzazione a causa di problematiche conto terzi (es. mancato ottenimento di permessi di scavo). L'esito della risoluzione del Negativo Rete è vincolato all'azzeramento del contatore riferito al Codice Aggregante presente nella tabella, pertanto la funzione preposta alla realizzazione della rete può dichiarare chiusa la richiesta di risoluzione del Negativo Rete solo a condizione che abbia reso disponibile coppie in numero maggiore o uguale a quelle necessarie. A seguito della realizzazione dello sviluppo di rete, il sistema UNICA/RA vede le nuove coppie rese fruibili in banca dati e sblocca gli ordinativi automaticamente assegnando le risorse secondo la logica FIFO e rendendoli disponibili per le successive attività di delivery. Il sistema UNICA/RA attua lo sblocco automatico anche nel caso di coppie rese disponibili a seguito di cessazione. In ogni caso lo sblocco è possibile solo dopo l'avvio della procedura di "risveglio", una procedura batch che, in fascia oraria notturna, va a verificare la disponibilità delle risorse di rete in funzione delle richieste presenti in coda. Una volta sbloccato l'ordinativo, le funzioni di Open Access preposte all'attivazione dell'impianto ne avranno evidenza automatica e gestiranno l'appuntamento con il Cliente per l'attivazione del servizio richiesto. Appare evidente come la procedura risulti tanto più efficiente quanto più è garantito l'allineamento e l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle banche dati di rete. E' importante inoltre sottolineare che l'OLO ha la possibilità di monitorare via web lo stato del proprio ordine. In particolare esso ha visibilità della posizione del proprio ordinativo nella coda, della numerosità della coda e delle date di risoluzione e delle eventuali rimodulazioni di quest'ultime.

Stato delle adesioni ad NPD da parte degli Operatori alternativi

Si riporta di seguito la lista degli Operatori alternativi, suddivisi per tipologia di servizi, che risultano aver aderito ad NPD alla data del 2 novembre 2011 (Fonte: Telecom Italia).

Servizio Bitstream ATM (36 Operatori):

Operatore	Data di adesione	Operatore	Data di adesione
INTERNET ONE s.r.l.	02/12/2009	ITELSI'	09/06/2010
Interactive Network s.r.l.	09/12/2009	Trivenet S.p.A.	15/07/2010
Omninet S.r.l.	15/12/2009	UNO COMMUNICATION	10/08/2010
Raiffeisen Online Scarl	15/12/2009	TISCALI Italia S.p.A.	30/09/2010
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009	S.P.E. S.a.s.	02/11/2010
Raising Unified Network S.p.A.	21/12/2009	TWT S.p.A.	22/11/2010
CDLAN S.r.l.	04/01/2010	IFINET s.r.l.	01/12/2010
UTILITY LINE	04/01/2010	FASTWEB	23/05/2011
Terralink s.r.l.	04/01/2010	ACTIVE NETWORK S.p.A.	01/01/2011
Consorzio METROLINK	05/01/2010	SPIN	01/02/2011
Infracom NA	11/01/2010	Eutelia	01/04/2011
Interplanet S.r.l.	20/01/2010	SISTEMI UNO s.r.l.	26/05/2011
Abilene	15/02/2010	AEMNET S.p.A.	30/06/2011
Telemedia.net	22/02/2010	ALIDA s.r.l.	01/07/2011
Easynet Italia s.p.a	22/03/2010	COLT TECN. SERVICES S.p.A.	01/07/2011
Skywebtv	01/04/2010	IT.GATE S.p.a.	18/07/2011
Fontel	12/04/2010	MNET S.r.l.	16/09/ 2011
EHINET	12/04/2010	INTERCOM S.r.l.	19/10/2011

Servizio Bitstream Ethernet (3 Operatori):

Operatore	Data di adesione
CONVERGENZE S.p.A.	01/02/2011
Interactive Network S.r.l.	29/08/2011
MNET s.r.l.	16/09/2011

Servizio ULL (6 Operatori):

Operatore	Data di adesione
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009
Eutelia	01/04/2011
SIX COMM S.r.l.	01/06/2011
AMT SERVICES	30/06/2011
MNET S.r.l.	18/07/2011
Skywebtv	02/11/2011

Servizio WLR (3 Operatori):

Operatore	Data di adesione
T.W.T.	30/04/2010
Eutelia	10/08/2010
CONVERGENZE S.p.A.	16/12/2009

Servizio SHA (3 Operatori):

Operatore	Data di adesione
AMT SERVICES S.r.l.	30/06/2011
MNET s.r.l	18/07/2011
Skywebtv	02/11/2011

Entro il 30 aprile 2012 è prevista l'adesione di tutti i rimanenti Operatori alternativi che detengono le maggiori quote di mercato, secondo il seguente calendario:

Wind: Bitstream entro il 31 dicembre 2011; ULL entro il 1°Q 2012.

Vodafone: Bitstream entro il 31 dicembre 2011; ULL entro il 1°Q 2012.

Fastweb: ULL entro il 30 aprile 2012.

Tiscali: ULL entro il 1°Q 2012.

BT: Tutti i servizi entro il 31 dicembre 2011.

Verifica "on site" del 27 ottobre 2011

Durante il sopralluogo effettuato presso l'AOL Lazio Sud a Latina sono stati presi in esame alcuni ordinativi di lavoro con l'intento di verificare il funzionamento del sistema al verificarsi di diverse condizioni di saturazione.

Il primo caso era relativo ad una richiesta di un cliente Tiscali che ricadeva all'interno di una nuova lottizzazione (l'id aggregante è in questo caso costituito dal numero civico). Gli OL in coda erano tre di cui il primo è stato successivamente annullato e sono stati eseguiti gli altri due secondo l'ordine imposto dal sistema: prima l'OL oggetto dell'esame e a seguire l'altro.

Il secondo caso preso in esame riguardava una richiesta Fastweb che ricadeva su un box certificato come saturo dal tecnico dell'impresa, mentre il terzo caso era relativo ad un altro OL Fastweb che ricadeva su un distributore certificato come saturo dal tecnico di Telecom Italia. Per ognuno dei tre Ordinativi oggetto di verifica sono stati esaminati nel dettaglio i seguenti passaggi:

- L'apertura dell'OL sul sistema di delivery;
- L'apertura della WR di negativo rete per indisponibilità delle risorse di rete;
- La chiusura del negativo rete;
- Lo sblocco dell'OL a seguito dell'attivazione della procedura di "risveglio" in batch notturno secondo l'ordine stabilito dalla tabella POT.
- La chiusura dell'OL di delivery.

In tutti i casi esaminati è stata riscontrata una gestione degli ordinativi coerente con quanto previsto dal Nuovo Processo di Delivery.