

Determinazione n. 3/2013

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

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;

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 (c.d. KO) in relazione all'offerta retail di Telecom Italia;

vista la Relazione Finale della citata "Analisi KO" relativa agli Ordinativi di Lavoro di Telecom Italia Retail, approvata con la Determinazione 26/2011 del 14 dicembre 2011 e contenente, tra l'altro, un confronto tra le percentuali di Ordinativi di Lavoro non attivati da Open Access a causa di problemi relativi alla rete di accesso per i clienti wholesale e retail;

considerati i 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 22/2010 del 15 dicembre 2010 e contenenti, tra l'altro, anche indicazioni circa le percentuali di KO per causa rete;

considerati 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;

attesa quindi la rilevanza di procedere ad una valutazione puntuale 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;

Organo di Vigilanza

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;

considerato che le verifiche sinora svolte dall'Ufficio di vigilanza presso la sede di Roma di Telecom Italia in via di Val Cannuta n. 182, mirate alla verifica del corretto funzionamento delle procedure informatiche a supporto del nuovo processo di delivery, hanno consentito di acquisire i necessari elementi informativi per una compiuta valutazione della gestione in "Coda Unica" degli Ordinativi di Lavoro, basata sul criterio temporale del loro ordine di arrivo;

preso atto altresì che le ulteriori verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza presso la sede dell'AOL Lazio Sud di Latina hanno evidenziato la corretta realizzazione delle funzionalità delle applicazioni informatiche di gestione della "Coda Unica" degli Ordinativi di Lavoro in coerenza con quanto previsto dai requisiti progettuali del nuovo processo di delivery;

ritenuto tuttavia necessario completare le citate verifiche circa l'effettivo e corretto utilizzo di dette procedure informatiche da parte di Open Access, attraverso una ulteriore e distinta attività di vigilanza da realizzarsi presso le sedi operative territoriali di Open Access;

vista la Determinazione n. 25/2011 del 14 dicembre 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato, 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;

considerato che con la medesima Determinazione n. 25/2011 l'Organo di vigilanza ha incaricato l'Ufficio di vigilanza di effettuare ulteriori e separate verifiche periodiche circa l'effettivo e corretto utilizzo di tale procedura da parte di Open Access.

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;

considerato che tale attività ha 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;

tenuto conto che, nello specifico, le Aree territoriali (AOL) interessate sono state quelle di Roma Sud, Friuli Venezia Giulia, Napoli Ovest e Lombardia Centro e che le attività ispettive si sono tenute nei giorni 13 giugno, 27 giugno, 12 luglio e 19 luglio 2012;

considerato 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;

Organo di Vigilanza

considerato che, in esito a detti accertamenti, non sono stati riscontrati ordinativi chiusi nel periodo di permanenza della coda unica per nessuno dei 21 interventi esaminati, confermando la corretta gestione delle procedure nel rispetto dei principi posti alla base del nuovo processo di delivery;

considerata l'assenza di segnalazioni di irregolarità nella condotta del processo di accodamento c.d. a "Coda unica" da parte degli Operatori alternativi, ai quali è stato notificato il 22 giugno 2012 l'avvio del programma di verifiche;

vista la Determinazione 17/2012 del 1 agosto 2012 con cui l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura delle attività di vigilanza;

considerato che a seguito delle verifiche effettuate non sono emerse situazioni idonee a compromettere la parità di trattamento;

dato peraltro l'esiguo numero di ordinativi di lavoro verificati nelle 4 sedi citate di AOL nel corso del 2012 e visto l'incremento del numero degli Operatori ad oggi aderenti al Nuovo Processo di Delivery;

considerata la revisione della procedura per le verifiche on-site a seguito dell'esperienza maturata durante gli interventi *on-field*;

considerata la centralità del funzionamento della Coda Unica ai fini della valutazione del Nuovo Processo di Delivery;

considerato l'intenso utilizzo di NPD da parte degli Operatori alternativi e l'impossibilità di accertare in via definitiva tutte le condotte del processo, stante la sua natura ripetitiva;

valutata quindi l'opportunità e l'utilità di proseguire nell'attività di vigilanza intrapresa sull'effettivo funzionamento del Nuovo Processo di Delivery;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio per l'anno 2013 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.

3. L'attività di verifica avviata con la presente Determinazione ha una durata prevista di 10 mesi dalla data di approvazione del presente provvedimento, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza; le modalità di verifica sono contenute nell'allegato alla presente Determinazione e potranno essere integrate dall'organo di vigilanza qualora, alla luce dell'esperienza acquisita, l'Ufficio di vigilanza ne avanzi richiesta motivata.
4. L'Organo di vigilanza dispone che sia data comunicazione agli Operatori alternativi circa le succitate attività di verifica e le finalità loro sottese, al fine di sollecitare eventuali segnalazioni di irregolarità nella condotta del processo di accodamento c.d. a "Coda unica".
5. 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.
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, 20 febbraio 2013

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE

Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 3/2013

**“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)”**

INDICE

0.	REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO	3
1	SCOPO	4
2	APPLICABILITA`	4
3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO/APPLICABILI	4
4	INTRODUZIONE	5
5	LINEE GUIDA PER LA VERIFICA	5
5.1	FASE PRELIMINARE: L'identificazione delle AOL da verificare	5
5.2	VERIFICA DEL SINGOLO NEGATIVO RETE - FASE 1: Individuazione degli elementi di rete associati agli ordinativi.....	5
5.3	FASE 2: INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI INFLUENZA DI PERTINENZA DEI DISTRIBUTORI	6
5.4	FASE 3: INDIVIDUAZIONE DEGLI ORDINATIVI AFFERENTI.....	6
5.5	FASE 4: VERIFICA DELLA CORRETTA GESTIONE DEGLI ORDINATIVI	6
5.6	FASE 5 : VERIFICA DELLE DATE DI ESPLETAMENTO	6
5.7	FASE 6 : VERIFICA DEGLI IMPIANTI ON SITE	6

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza



0. REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Prima emissione	0	14/05/2012
Seconda emissione	1	12/02/2013

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

La 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.

L'obiettivo della verifica in oggetto è accertare la corretta applicazione della gestione della Coda Unica attraverso l'osservazione delle attività svolte on-field nonché la verifica degli Ordinativi di Lavoro interessati da carenza di risorse di rete.

5 LINEE GUIDA PER LA VERIFICA

5.1 FASE PRELIMINARE: L'identificazione delle AOL da verificare

Il territorio italiano è suddiviso in 4 macro aree geografiche denominate AOA (Access Operating Area). Le rispettive competenze territoriali sono le seguenti:

AOA NO (Nord Ovest) con sede a Milano e competenza sulle regioni Piemonte, Valle d'Aosta e Lombardia
AOA NE (Nord Est) con sede a Mestre e competenza sulle regioni Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Emilia Romagna, Marche ed Umbria

AOA Centro con sede a Roma e competenza sulle regioni Liguria, Toscana, Lazio, Sardegna, Abruzzo e Molise
AOA Sud con sede a Napoli e competenza sulle regioni Campania, Basilicata, Puglia, Calabria e Sicilia.

Ogni AOA comprende più strutture territoriali denominate AOL (Access Operating Line) per un totale di 38 aree a livello Italia. Ogni verifica interesserà tutti gli Ordinativi di Lavoro di una AOL che risponderanno a precisi requisiti come meglio specificato in seguito.

Periodo di osservazione: le verifiche 2013 che saranno effettuate nei mesi di marzo, aprile, maggio e giugno prenderanno in considerazione gli ordinativi di lavoro attivati nel 2° semestre 2012. Le verifiche che saranno effettuate nel secondo semestre 2013 avranno come oggetto gli Ordinativi di Lavoro attivati nel 1° semestre 2013.

Scelta delle AOL: le AOL saranno scelte nelle diverse AOA per rispettare un criterio di copertura territoriale. 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 nel 2012 non saranno considerate. L'Odv potrà variare la lista delle AOL proposte.

Criteri di scelta degli Ordinativi di Lavoro: saranno considerati tutti gli ordinativi (wholesale e retail) transitati nello stato di "negativo rete" afferenti a casi di Coda unica contenenti almeno un ordine OLO riguardante i servizi WLR, Bitstream, ULL. Per ogni AOL prescelta saranno verificati tutti gli ordinativi aventi tale requisito.

5.2 VERIFICA DEL SINGOLO NEGATIVO RETE - FASE 1: Individuazione degli elementi di rete associati agli ordinativi.

Verranno verificate tutte le istanze delle tabelle POT (vedi grafo allegato) per ogni negativo rete dell'AOL contenente almeno un ordinativo wholesale attivato nel periodo di osservazione.

A tali istanze corrisponderanno altrettanti interventi di desaturazione operati da AOL.ADO (Access Development Operations) nel periodo di riferimento. Per ognuno degli interventi prescelti saranno individuati gli elementi di rete che sono stati oggetto di sviluppo per rete satura, corredati di carte di rete e 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 ad estrarre l'area di influenza di pertinenza degli stessi, sotto forma di lista di indirizzi e numeri civici.

5.4 FASE 3: INDIVIDUAZIONE DEGLI ORDINATIVI AFFERENTI

Avendo ottenuto la lista di indirizzi e numeri civici, si procederà alla estrazione di tutti gli ordinativi che sono stati emessi, nell'intervallo di tempo oggetto dello sviluppo del distributore. Nei casi di distributori su edifici confinanti con diverse vie (es. incroci o strade interne), si procederà alla verifica anche per le aree attigue.

5.5 FASE 4: VERIFICA DELLA CORRETTA GESTIONE DEGLI ORDINATIVI

Ottenuta la lista di ordinativi di cui alla Fase 4, sarà possibile procedere all'analisi di dettaglio. Si potrà pertanto ottenere una delle seguenti soluzioni:

- non sono stati attivati altri ordinativi nell'area di influenza individuata, nel periodo di tempo di sviluppo del distributore → processo correttamente gestito;
- si sono riscontrate attivazioni di ordinativi nell'area di influenza individuata, nel periodo di tempo di sviluppo del distributore → occorre effettuare una analisi ulteriore per verificare la corretta applicazione delle norme tecniche e per accertare i criteri utilizzati per la realizzazione nonché se siano state rese disponibili coppie a seguito di cessazioni o traslochi. In questo caso si dovrà verificare quale ordinativo è stato attivato e se è stata rispettata la logica *first in - first out* propria del meccanismo di Coda unica.
- gli indirizzi verranno salvati e saranno oggetto di ulteriore controllo sul *datawarehouse* "Estiti" della funzione National Wholesale Services; in questo modo sarà possibile verificare se durante la fase di esistenza della tabella POT legata ad uno sviluppo, siano stati opposti KO rete ad Operatori alternativi già in esercizio su NPD.

5.6 FASE 5: VERIFICA DELLE DATE DI ESPLETAMENTO

Verificata la corretta gestione della coda, si procederà a controllare le date di attivazione dei singoli Ordinativi.

5.7 FASE 6: VERIFICA DEGLI IMPIANTI ON SITE

Le verifiche si concludono con ispezioni visive "*on site*" su tutti gli impianti relativi agli ordinativi in esame per accertare che non siano state operate eventuali attivazioni non in linea con le procedure e le norme tecniche. Le foto scattate sul posto, nonché le mappe utili a comprendere la topologia delle rete la andranno a completare la documentazione a corredo.

DIAGRAMMA DI FLUSSO GESTIONE CODA UNICA

