

Determinazione n. 1/2019**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 WHOLESALÉ”****PROROGA DELLE ATTIVITA’ DI VERIFICA SULLA CORRETTA IMPLEMENTAZIONE DEI NUOVI CRITERI DI ACCODAMENTO DEGLI ORDINATIVI (C.D. “CODA UNICA”) INTRODOTTI DA TIM A SEGUITO DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DETERMINAZIONE N. 9/2016****L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 23 gennaio 2019;

vista le Delibere dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 623/15/CONS e 451/16/CONS, concernenti gli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell’Organo di vigilanza (di seguito “il Regolamento”) approvato di concerto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e TIM il 25 luglio 2016 (di seguito “Regolamento”);

vista la Determinazione n. 3/2017 del 25 gennaio 2017 con la quale l’Organo di vigilanza ha avviato le attività di verifica sulla corretta attuazione dei nuovi criteri di accodamento degli ordinativi (c.d. “coda unica”) introdotti da TIM a seguito dell’attività di verifica di cui alla Determinazione n. 9/2016 del 18 febbraio 2016 (P01/16);

vista, ancora, la Determinazione n. 1/2018 del 23 gennaio 2018, con la quale l’Organo di vigilanza ha disposto la proroga dell’attività di verifica avviata con la sopraccitata determinazione;

considerato che l’attività di verifica ha comportato, da parte dell’Ufficio di vigilanza, accertamenti a campione presso 4 Aree territoriali operative di Wholesale Open Access (WOL) e, nello specifico le Aree di Toscana EST, Puglia, Friuli Venezia Giulia e Torino-Valle d’Aosta;

considerato che nel corso di tali attività sono stati presi in esame un totale di 171 ordinativi;

atteso che durante lo svolgimento delle verifiche “*on site*” si è potuto accertare una sostanziale corretta attuazione degli algoritmi correttivi di accodamento automatico per i casi di rete satura in rete primaria e di mancanza di rete per nuova lottizzazione. Ciononostante sono stati rilevate alcune attivazioni fuori accodamento (NO FIFO), la cui incidenza è risultata pari al 2,3% in leggero aumento rispetto all’anno precedente 1,1% del 2017;

preso atto della relazione dell’Ufficio di vigilanza sulle attività di verifica svolte “*on site*” presso le WOL nel corso del 2018;

ravvisata la necessità di continuare il monitoraggio degli ordinativi per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sulla Nuova Catena di *Delivery* (NCD), posto che il passaggio definitivo dalla vecchia alla nuova catena è avvenuto solo a luglio 2018;

ritenuto necessario, per le suesposte premesse, di dover prorogare la Determinazione n. 3/2017 del 25 gennaio 2017, in forza dell’art. 3 della stessa;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. Ai sensi dell’art. 3 della Determinazione n. 3/2017, il termine di cui al medesimo articolo è prorogato sino al 31 gennaio 2020.
2. L’Ufficio di vigilanza è incaricato, a tale scopo, di effettuare ulteriori verifiche a campione *on site* presso 4 Aree territoriali operative di *Wholesale Open Access* all’uopo individuate e diverse da quelle già interessate dalle verifiche del 2018, seguendo le modalità già osservate, assolvendo copia di questo provvedimento a quanto prescritto dall’art. 12, comma 2 del Regolamento.
3. L’Ufficio di vigilanza continua a riferire all’Organo di vigilanza circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predisporre, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
4. L’Organo di vigilanza incarica il Direttore di trasmettere la presente Determinazione, comprensiva del suo allegato, alla Società TIM 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, 23 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Maurizio Mensi

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE
Fabio Pompei

Verifiche On Site sulla gestione della Coda Unica

Con la determinazione n. 1/2018 del 23 gennaio 2018, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha disposto la proroga delle attività di verifica finalizzate ad accertare l'efficacia delle azioni intraprese da TIM per il superamento delle criticità riscontrate dall'Organo di vigilanza nel corso delle audizioni presso le AOL tenute nel 2017. L'analisi dei risultati ottenuti dalle suddette sessioni di verifica aveva, infatti, evidenziato che le anomalie (in numero nettamente inferiore rispetto all'anno precedente) erano riconducibili principalmente alle seguenti tipologie di casistiche:

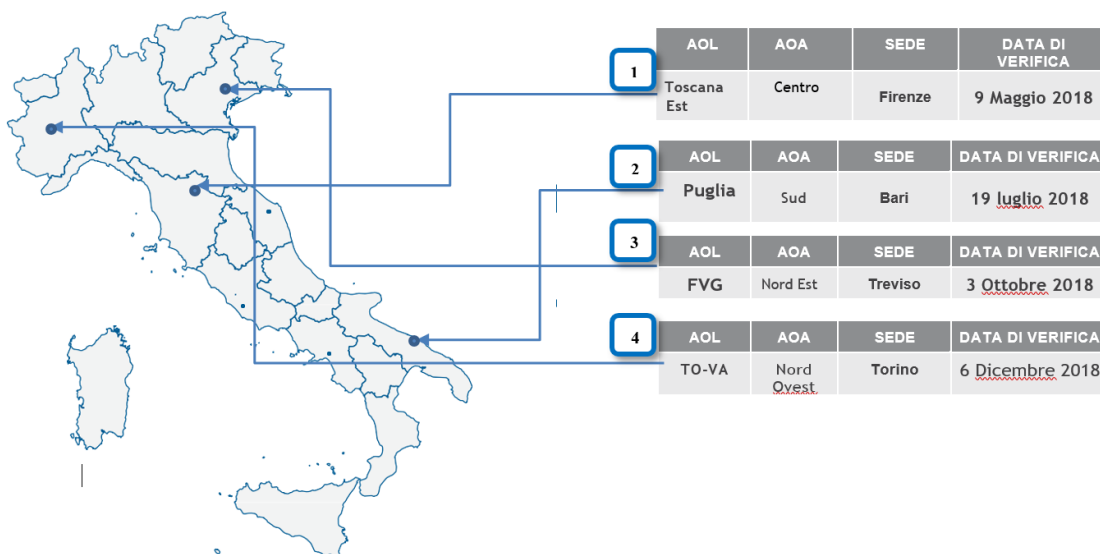
1. errate caratterizzazioni di rete satura (la rete è stata erroneamente dichiarata satura, ma in realtà ci sono coppie libere disponibili);
2. disallineamenti della banca dati che generano problemi al corretto funzionamento degli algoritmi di accodamento automatico;

Le verifiche tecniche "on site" del 2018 erano volte ad accertare:

- la risoluzione o il persistere della tipologie di anomalie riscontrate nel 2017;
- il monitoraggio degli Ordinativi per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sia sulla **Nuova Catena di Delivery** (NCD) a regime a partire da **Luglio 2018**, che sulla **vecchia catena** in riferimento agli OL residuali ancora presenti;
- la tenuta della procedura governante il sistema di accodamento automatico degli Ordinativi di Lavoro (corretta attuazione degli algoritmi).

Nel corso del 2018 sono state condotte 4 sessioni di verifica in 4 diverse AOL (una per ogni AOA). Le AOL sono state scelte in modo tale da riscontrare un numero di ordinativi significativi, in base all'ordine cronologico emerso dall'estrazione degli OL bimestre ottobre-novembre 2017.

Le sessioni di verifica sono state distribuite nel corso dell'anno in modo che in ogni AOL fossero analizzati OL espletati senza sovrapposizioni temporali dei periodi di estrazione. La tabella seguente riassume date e AOL interessate dalle verifiche:



L'analisi è stata condotta "on site" dall'Ufficio di vigilanza nel corso degli incontri presso le AOL e si è basata sull'esame dei dati estratti da Opera, delle carte di rete, e delle schermate di UNICA RA (sistema *inventory* di rete) con l'obiettivo di ricostruire, per ogni OL oggetto dell'analisi, l'intero processo di *delivery*, dall'emissione dell'ordinativo sino alla chiusura.

Durante lo svolgimento delle verifiche "on site" si è potuto accertare una sostanziale corretta attuazione degli algoritmi correttivi di accodamento automatico per i casi di rete satura in rete primaria e di mancanza di rete per nuova lottizzazione. Ciononostante sono stati rilevate alcune attivazioni fuori accodamento (NO FIFO), la cui incidenza è risultata pari al **2,3%** (4 OL su 171 verificati) in leggero aumento rispetto all'anno precedente 1,1% del 2017 (9 OL su un totale di 810 verificati).

Nonostante quindi la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento automatico adottati da TIM a seguito della determinazione OdV n.13/2016 del 12/05/2016, sono stati riscontrati ancora alcuni casi residuali di anomalie nella gestione degli accodamenti, riconducibili alle stesse tipologie di cause individuate nel 2017:

1. Errate caratterizzazioni di rete satura
2. Disallineamenti della banca dati che generano problemi al corretto funzionamento degli algoritmi di accodamento automatico (es. stesso distributore associato a 2 Armadi).
3. Anomalie di sistema

A questo si aggiunge la necessità di avviare un più massivo monitoraggio degli OL per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento sulla **Nuova Catena di Delivery**, posto che il passaggio definitivo dalla vecchia alla nuova catena è avvenuto solo a Luglio 2018. Tali risultanze spingono a proseguire anche nel 2019 le attività di verifica "on site" al fine di accertare la corretta attuazione degli algoritmi di accodamento nella Nuova Catena di Delivery ma anche per la quota residuale di OL ancora presenti nella vecchia catena.