

Determinazione n. 1/2020**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”****ESITI DELLE ATTIVITA’ DI VERIFICA “ON SITE” 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 15 gennaio 2020;

viste le delibere dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, 451/16/CONS e 348/19/CONS, concernenti l’individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa;

tenuto conto del 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);

viste le Determinazioni nn. 1/2018 del 23 gennaio 2018 e 1/2019 del 23 gennaio 2019, con le quali l’Organo di vigilanza ha disposto la proroga dell’attività di verifica avviata con la sopracitata determinazione;

considerato che l’attività di verifica ha comportato, da parte dell’Ufficio di vigilanza, per l’anno 2019, n. 4 accertamenti a campione presso cinque Aree territoriali operative di Wholesale Open Access (WOL) e, nello specifico le Aree di Milano, Toscana Ovest, Emilia-Romagna, Sicilia Est e Sicilia Ovest;

considerato che nel corso di tali attività sono stati presi in esame un totale di 291 ordinativi;

atteso che durante lo svolgimento delle verifiche “*on site*” si è potuto accertare una corretta attuazione degli algoritmi correttivi di accodamento automatico sia per i casi di saturazione in rete primaria e secondaria, che di mancanza di rete per nuova lottizzazione;

considerato che l’attuazione degli algoritmi di accodamento adottati da TIM si può considerare ormai a pieno regime sia sulla Nuova che sulla “Vecchia” catena di *delivery*, non ravvisandosi la necessità di continuare l’attività di verifica “*on site*” per il monitoraggio degli ordinativi di lavoro;

preso atto della relazione dell’Ufficio di vigilanza sulle attività di verifica “*on site*” presso le cinque WOL riguardanti la gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. “a coda unica” effettuate nel 2019, accluso al presente provvedimento;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L’Organo di vigilanza dispone la chiusura delle attività di analisi e di verifica “*on site*” 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.
2. L’Organo di vigilanza, a termine delle verifiche avviate con la Determinazione n. 3/2017, e considerate le risultanze emerse anche nel corso delle successive proroghe, prende atto della sostanziale correttezza della gestione della coda unica da parte di TIM, non evidenziando situazioni idonee a compromettere la parità di trattamento nei processi di lavorazione degli ordinativi di lavoro.
3. L’Organo di vigilanza raccomanda a TIM di proseguire con un’attenta gestione dei processi di *delivery* mirata sia a garantire il corretto allineamento della banca dati che ad evitare errate caratterizzazioni di rete satura (falsi negativi rete).
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, e ne dispone la contestuale pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Francesco Sclafani

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE
Fabio Pompei

Verifiche On Site sulla gestione della Coda Unica

Con la determinazione n. 1/2019 del 23 gennaio 2019, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha disposto la proroga delle attività di verifica fino al 31 Gennaio 2020, finalizzata ad accertare l'efficacia delle azioni intraprese da TIM per il superamento delle criticità riscontrate nelle audizioni tenute presso le WOL nel 2018. L'analisi dei risultati ottenuti dalle suddette sessioni di verifica aveva, infatti, evidenziato che le anomalie (in numero superiore rispetto all'anno 2017) erano riconducibili principalmente alle seguenti tipologie di casistiche:

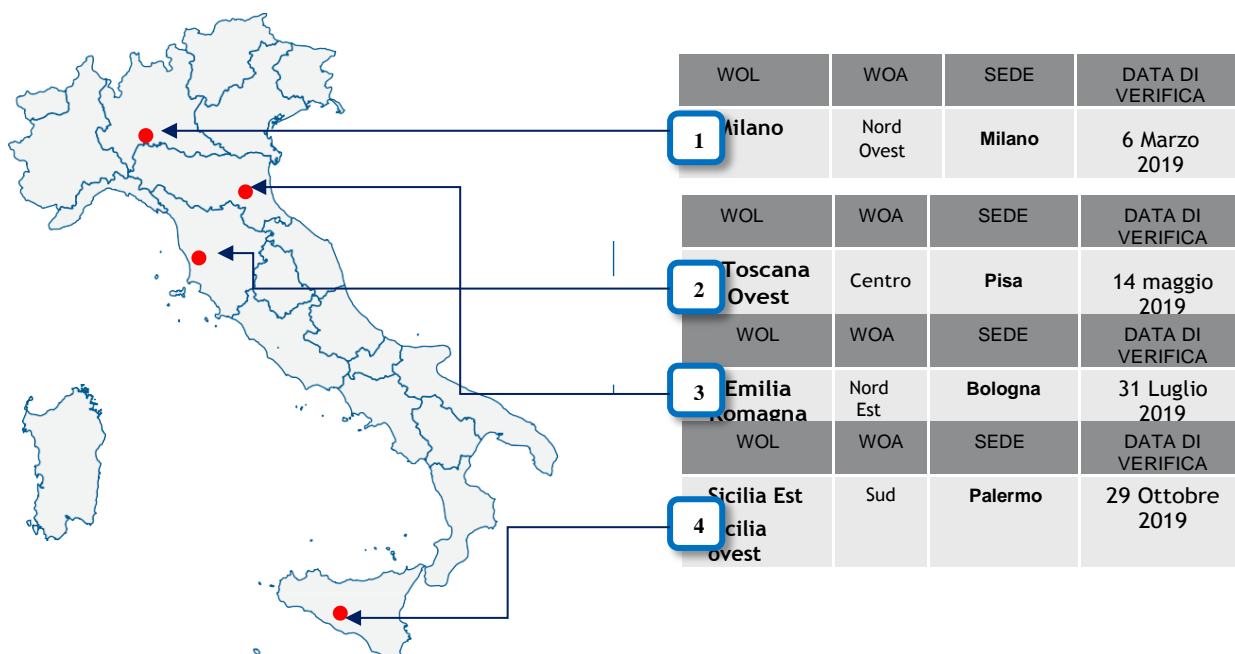
1. errate caratterizzazioni di rete satura (la rete è stata erroneamente dichiarata satura, ma in realtà ci sono coppie libere disponibili);
2. disallineamenti della banca dati che generano problemi al corretto funzionamento degli algoritmi di accodamento automatico;

Le verifiche tecniche "on site" del **2019** erano volte ad accertare:

- la risoluzione o il persistere della tipologie di anomalie riscontrate nel 2018;
- 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 2019 sono state condotte **4 sessioni** di verifica in 5 diverse WOL (una per ogni WOA, ad eccezione dell'ultima sessione che ha comportato la verifica di 2 WOL nella WOA Sud). Le WOL sono state scelte in modo tale da riscontrare un numero di ordinativi significativi e tali da non coincidere con le WOL oggetto di verifica nel corso del 2018. Sono stati verificati **109 accodamenti distinti** per un totale di **291 Ordinativi di lavoro (OL)** a livello nazionale.

La tabella seguente riassume date e WOL interessate dalle verifiche:



L'analisi è stata condotta "on site" dall'Ufficio di vigilanza nel corso degli incontri presso le WOL 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). Gli OL oggetto dell'analisi "on site" sono stati individuati a valle dell'incrocio del totale OL (della WOL) con i sistemi commerciali Retail e Wholesale. Su tale insieme di OL è stato ricostruito l'intero processo di *delivery*, dall'emissione dell'ordinativo sino alla chiusura.

Durante lo svolgimento delle verifiche "on site" si è potuta accertare una sostanziale **corretta attuazione degli algoritmi di accodamento automatico** sia per i casi di saturazione in rete primaria e secondaria che di mancanza di rete per nuova lottizzazione. Sono stati rilevate solo residuali attivazioni fuori accodamento, la cui incidenza è risultata inferiore al **0,7%** (2 OL su 291 verificati) in netta diminuzione rispetto all'anno precedente (**2,3%** nel **2018** pari a 4 OL su un totale di 171 verificati).

L'Ufficio ha rilevato che l'attuazione degli algoritmi di accodamento automatico adottati da TIM si può considerare ormai a pieno regime sia sulla Nuova che sulla "vecchia" catena di *delivery*. Si raccomanda comunque a TIM di proseguire con un'attenta gestione mirata a:

1. garantire il corretto allineamento della banca dati per evitare errori indotti sugli algoritmi di accodamento (es. stesso distributore associato a 2 Armadi);
2. evitare errate caratterizzazioni di rete satura (falsi negativi rete).

Tali risultanze inducono a dichiarare conclusa l'attività di verifica "on site" sulla gestione della coda unica.