

**Determinazione n. 1/2018**

**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”**

**PROROGA DELLE ATTIVITA’ DI VERIFICA SULLA CORRETTA ATTUAZIONE DEI NUOVI CRITERI DI ACCODAMENTO DEGLI ORDINATIVI (C.D. “CODA UNICA”) INTRODOTTI DA TELECOM ITALIA A SEGUITO DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DETERMINAZIONE N. 9/2016**

**L’ORGANO DI VIGILANZA**

nella sua riunione del 23 gennaio 2018;

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;

vista la modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente “*Istituzione di un Organo di vigilanza*”, introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

considerato, in particolare, che ai sensi del novellato Gruppo di Impegni n. 7, l’Organo di vigilanza è incaricato di i) vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni, nella misura in cui siano in vigore e non siano stati espressamente o tacitamente abrogati, e delle misure volontarie di *equivalence* proposte da Telecom Italia; ii) verificare la rispondenza delle rilevazioni dei KPI di non discriminazione (“KPI-nd”), di cui all’art. 64, commi nn. 11 e 12 della Delibera n. 623/15/CONS, ai principi di parità di trattamento;

vista la Delibera dell’Autorità le garanzie nelle comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all’identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione europea 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione 2007/879/CE), e in particolare l’art 64, comma 16, che prevede la possibilità per l’Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni degli obblighi di non discriminazione;



considerato che con Delibera dell'Autorità le garanzie nelle comunicazioni n. 652/16/CONS è stata approvata la proposta di Telecom Italia di rafforzare le garanzie di *equivalence* nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, con la modifica e l'integrazione delle pertinenti misure di cui all'Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

visto, in particolare, il 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;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato di concerto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

visto, in particolare, 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 alle attività di vigilanza a esso affidati dal punto 7.1.1 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 allora vigente, 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";

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;

tenuto conto delle Determinazioni nn. 8/2011 dell'8 febbraio 2011, 12/2012 del 24 maggio 2012, 3/2013 del 20 febbraio 2013, 4/2014 del 13 febbraio 2014, 3/2015 del 14 gennaio 2015 e 3/2016 del 19 gennaio 2016 con le quali 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 (di seguito, anche NPD) per i rispettivi anni;

considerato che dalle risultanze emerse in sede di verifica presso l'AOL Roma del 15 e 16 febbraio 2016 l'Ufficio di vigilanza ha riscontrato talune criticità procedurali relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento e, nello specifico:

- 1) Mancanza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di Rete satura in primaria.
- 2) Attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati.



ravvisata pertanto la necessità di verificare, per i suddetti casi e nell'anno in discorso, la tenuta della procedura relativa al sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD);

vista la Determinazione n. 9/2016 del 18 febbraio 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio del Procedimento denominato "*P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)*";

vista la comunicazione prot. 30/16 di Telecom Italia del 5 luglio 2016 con cui si informava l'Organo di vigilanza dell'entrata in esercizio in data 30 giugno 2016 delle modifiche dell'algoritmo per la gestione della coda unica, nonché della soluzione della citata anomalia riscontrata durante la fase di test;

tenuto conto della Determinazione n. 17/2016 del 7 luglio 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto la chiusura del Procedimento "*P01/16 – Attività di verifica concernente le modalità di attuazione della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)*", considerando efficaci i rimedi adottati dalla Società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla criticità rientranti nell'attività di verifica *de quo*;

tenuto conto, in particolare, dell'art. 4 della Determinazione n. 17/2016 per mezzo del quale l'Organo di vigilanza si riservava di attuare ulteriori *test* a seguito dell'entrata in esercizio dei correttivi predisposti da Telecom Italia S.p.A.;

visto l'art. 3 della Determinazione n. 2/2017 del 25 gennaio 2017, per mezzo del quale l'Organo di vigilanza si riservava di avviare specifiche attività di verifica finalizzate all'accertamento del definitivo superamento degli aspetti critici riscontrati durante il primo semestre dell'anno 2016 in relazione alla gestione degli ordinativi a coda unica;

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 Telecom Italia a seguito del Procedimento di cui alla Determinazione n. 9/2016 del 18 febbraio 2016;

considerato che l'attività di verifica ha comportato, da parte dell'Ufficio di vigilanza, accertamenti a campione presso 4 Aree territoriali operative di Open Access (AOL);

tenuto conto che, nello specifico, le Aree territoriali interessate sono state quelle di Napoli, Emilia Romagna, Lombardia Centro Est e Roma;

considerato che tali attività hanno prodotto la verifica di 198 casi di accodamento per un totale di 810 ordinativi;



atteso che dall'analisi dei dati riscontrati durante le verifiche è emerso che su 198 accordamenti esaminati, 8 di questi (pari al 4% del totale) hanno presentato qualche anomalia che ha fatto sì che 9 ordinativi (3 TIM + 6 OAO) su un totale di 810 (pari al 1,1% del totale) siano stati attivati senza transitare attraverso il meccanismo di gestione della coda unica;

vista la corretta attuazione, nella grande maggioranza dei casi, degli algoritmi di accordamento automatico adottati da Telecom Italia a seguito della Determinazione dell'Organo di vigilanza n.13/2016 del 12/05/2016;

considerato, ancora, il permanere di alcuni casi residuali di anomalie nella gestione degli accordamenti, riconducibili principalmente a due cause:

- 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 accordamento automatico;

preso atto della relazione dell'Ufficio di vigilanza sulle attività di verifica svolte "on site" presso le AOL nel corso del 2017, analisi finalizzate ad accertare la corretta attuazione degli algoritmi di accordamento automatico degli ordinativi acclusa al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante;

ritenuto di dover formulare talune Raccomandazioni alla Società Telecom Italia, in particolare, circa l'aggiornamento e la bonifica delle banche dati, in modo da garantire la riduzione dei casi di disallineamento riscontrati, nonché di assicurare un'azione di sensibilizzazione del personale tecnico proprio e di impresa, concernente l'importanza di una corretta caratterizzazione dei negativi rete;

ravvisata la necessità di avviare un più massivo monitoraggio degli ordinativi per verificare la corretta attuazione degli algoritmi di accordamento sulla Nuova Catena di Delivery (NCD), posto che gli aggiornamenti informatici sulla NCD finalizzati a garantire tali prestazioni sono entrati in esercizio sui sistemi soltanto a partire dal mese di maggio 2017;

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 2019.
2. L'Ufficio di vigilanza è incaricato, a tale scopo, di effettuare ulteriori verifiche a campione *on site* presso 4 Aree territoriali operative di Open Access all'uopo individuate e diverse da quelle già interessate dalle verifiche del 2017, seguendo le

