

Determinazione n. 2/2016

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”

ESITI 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

nella sua riunione del 19 gennaio 2016;

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*”;

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;

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;

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;

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" prevista dal Gruppo di Impegni n. 1;

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

vista la Determinazione n. 3/2015 del 14 gennaio 2015 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 per l'anno 2015;

considerato che tale attività ha comportato, da parte dell'Ufficio di vigilanza durante l'anno in discorso, verifiche a campione presso 16 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 Abruzzo -Basso Lazio, Marche, Toscana Ovest, Emilia Ovest, Lombardia centro-Est, Milano, Sicilia Est, Sicilia Ovest, Liguria, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Napoli, Campania, Piemonte, Torino-Valle d'Aosta, Trentino A.A.

considerato che tali attività hanno prodotto la verifica di 414 ordinativi, di cui 197 relativi ai servizi Bitstream, 198 afferenti ai servizi ULL e 19 ai servizi WLR;

considerato, altresì, 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;

vista la lettera del 16 gennaio 2015, con la quale l'Organo di vigilanza ha invitato gli Operatori alternativi a rendere disponibile ogni utile informazione circa i casi ritenuti critici in termini di disparità di trattamento o meritevoli di approfondimento in relazione alla corretta gestione del Processo di coda unica", al fine di disporre di elementi di valutazione aggiuntivi nell'ambito delle attività avviate con la citata Determinazione n. 3/2015;

preso atto della relazione dell'Ufficio di vigilanza sulle attività di verifica riguardanti la gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. "a coda unica" effettuate nel corso del 2015;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone la chiusura delle attività di analisi e di verifica delle modalità di gestione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro a coda unica, previsto dal Gruppo di Impegni n. 1, nell'ambito del nuovo processo di delivery, avviate con la Determinazione n. 3/2015 del 14 gennaio 2015.
2. L'Organo di vigilanza prende atto dell'esito positivo, emerso dalle verifiche condotte dall'Ufficio di vigilanza, circa le modalità di gestione della coda unica da parte di Telecom Italia, che non hanno evidenziato situazioni idonee a compromettere la parità di trattamento nei processi di lavorazione degli ordinativi di lavoro.
3. L'Organo di vigilanza, considerata l'inevitabile limitazione del campione esaminato e ferma restando naturalmente la facoltà di denuncia e segnalazione degli Operatori alternativi riconosciuta dagli Impegni, si riserva di continuare a monitorare nel tempo il corretto funzionamento della coda unica, di pari passo con l'entrata a pieno regime di tale meccanismo nell'ambito del nuovo processo di delivery.
4. 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.

Roma, 19 gennaio 2016;

IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL SEGRETARIO GENERALE
Fabrizio Dalle Nogare

