

Determinazione n. 17/2012

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 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 1° agosto 2012;

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 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;

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;

Organo di Vigilanza

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;

considerato 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. 12/2012, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica sulla gestione 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;

tenuto conto che nel corso delle verifiche sono stati presi in considerazione tutti gli ordinativi di lavoro Wholesale emessi nelle 4 AOL dall'inizio del 2012 e transitati nel processo di coda unica per negativo rete, per un totale di 23 ordinativi di cui 7 a Roma Sud, 5 in Friuli Venezia Giulia; 5 a Napoli Ovest e 6 a Lombardia Centro;

considerato che tali attività hanno ricompreso, con sopralluoghi "on site", la verifica di 21 situazioni impiantistiche differenti corrispondenti ai 23 ordinativi di lavoro sopra citati;

visto che l'analisi ha consentito di evidenziare, fra i 21 casi citati, differenti tipologie di interventi attuati per risolvere il negativo rete, ed in particolare:

- 9 casi di installazione di nuove terminazioni di rete per servire nuovi fabbricati;
- 6 casi di installazione di nuove terminazioni di rete in parallelo a elementi saturi;
- 3 casi di attivazione a seguito di liberazione di coppie su elementi di rete esistenti;
- 1 caso di coppie guaste all'atto dell'attivazione;
- 1 caso di attivazione a seguito di smistamento coppie su elementi di rete esistenti;
- 1 caso di attivazione da elemento di rete attiguo;

considerata la metodologia di analisi seguita che, per ogni elemento di rete oggetto dell'intervento, si è articolata come segue:

1. presa in esame del periodo di attività della coda unica (date di inizio e fine);
2. individuazione dell'area di influenza dell'elemento (via e numeri civici);
3. presa in esame di tutta la movimentazione degli ordini su quell'area di influenza per verificare l'eventuale esistenza di ordini chiusi nel periodo di attività della coda unica;
4. produzione di materiale fotografico presso gli impianti realizzati per ritrarre eventuali condizioni anomale;

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;

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;

vista la lettera del 22 giugno 2012, 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. 12/2012;

vista la lettera di risposta del 5 luglio 2012 degli Operatori Fastweb S.p.A., Vodafone Omnitel e Wind Telecomunicazioni S.p.A., con la quale i predetti Operatori hanno ritenuto di non intervenire nell'ambito delle iniziative assunte dall'Organo di vigilanza con la citata Determinazione n. 12/2012, tenuto conto che il tema della corretta gestione della coda unica sarebbe oggetto di procedimenti in corso presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato;

considerato, pertanto, che l'Organo di vigilanza non ha potuto avvalersi di elementi informativi diversi ed ulteriori provenienti dagli OLO, che non hanno inteso fornire alcun contributo, nella valutazione della gestione della coda unica da parte di Telecom Italia;

udita la relazione del Dott. Francesco Chirichigno;

adotta la seguente

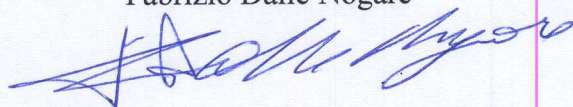
DETERMINAZIONE

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.
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 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, 1° agosto 2012

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



IL PRESIDENTE

Giulio Napolitano

