

## **Attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)**

### **Introduzione**

Il Gruppo di Impegni n.1 prevede l'istituzione da parte di Telecom Italia di un Nuovo Processo di Delivery (NPD) con l'obiettivo di offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza nella parità di trattamento tra i clienti OLO e i clienti retail.

In particolare, tale nuovo processo, prevede modalità operative identiche nel trattamento dei clienti retail e wholesale nei casi di indisponibilità delle risorse di rete necessarie per l'attivazione dei servizi.

Il 1° dicembre 2009, come previsto nel piano operativo degli impegni, Telecom Italia ha approntato il sistema software di gestione per la nuova piattaforma di delivery relativa ai servizi bitstream asimmetrici, mentre l'estensione ai servizi ULL e WLR è stata resa disponibile a partire dal mese di aprile 2010. Il Nuovo Processo di Delivery è stato concepito in modo tale che tutte le richieste di nuovo impianto, nei casi di carenza di risorse di rete utili all'attivazione, vengano lavorate da Open Access esclusivamente in base all'ordine di arrivo secondo una coda, detta "Coda Unica" gestita in logica "FIFO" ( First In First Out: il primo ordinativo di lavoro entrato è il primo da essere servito) indipendentemente dall'Operatore richiedente. La rigidità dell'ordine con cui vengono soddisfatte le richieste è assicurata da un sistema informativo che non consente alcun intervento finalizzato a variare l'ordine delle richieste in coda. Al 5 settembre 2012 risultavano aver aderito ad NPD un totale di 83 operatori, di cui 45 per il servizio bitstream ATM, 8 per il bitstream Ethernet, 1 per Easy IP, 11 per il WLR, 3 per SHA (Shared Access) e 15 per servizi ULL. Con le Determinazioni 8/2011 dell' 8 febbraio 2011 e 12/2012 del 24 maggio 2012, l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica per acquisire informazioni sulle modalità di implementazione del Nuovo Processo di Delivery e valutarne l'efficacia e per accertare la corretta gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro. Il presente documento riporta una breve sintesi dei risultati acquisiti al termine delle suddette attività.

## **Attività di verifica**

Nell'anno 2011 sono state avviate alcune attività di verifica con l'obiettivo di acquisire informazioni, con apposite visite in loco, circa le procedure gestionali relative agli ordinativi di lavoro contenuti nelle liste di attesa c.d. a "coda unica" costituite nel caso di indisponibilità di risorse sulla rete fissa di accesso e accertarne la coerenza con quanto previsto dal punto 1.5 del Gruppo di Impegni 1 ("offrire garanzie aggiuntive di efficacia e trasparenza della parità di trattamento interna-esterna nella produzione e fornitura dei Servizi SPM"). Le visite in loco sono state articolate in due giornate. Il primo incontro ha avuto luogo nel mese di ottobre 2011, presso la sede della Direzione Generale di Telecom Italia e ha avuto lo scopo di evidenziare le modalità operative del Nuovo Processo di Delivery e le differenze rispetto al processo precedentemente in essere. Il secondo incontro si è svolto nello stesso mese presso la sede dell'AOL Lazio Sud di Latina ed è stato mirato a verificare in dettaglio la corretta funzionalità della nuova piattaforma su un campione di ordinativi di delivery scelti casualmente. In particolare, si è voluto verificare il funzionamento del sistema nei casi di diverse situazioni di saturazione. In tutti i casi esaminati è stata riscontrata una gestione degli ordinativi coerente con quanto previsto dal funzionamento della Coda Unica prevista dal Nuovo Processo di Delivery, così come descritto al punto 1.5 del Gruppo di Impegni n.1.

Nel corso del 2012 è stata avviata dall'OdV una nuova attività di verifica con l'obiettivo di accertare la corretta gestione del Nuovo Processo di Delivery da parte delle strutture operative territoriali di Open Access. Al fine di poter disporre del maggior numero di contributi utili a detta attività, sono state inviate comunicazioni ai maggiori Operatori alternativi finalizzate a raccogliere eventuali segnalazioni di casi non gestiti correttamente così come definito dal nuovo processo. Non avendo ricevuto riscontri positivi, l'analisi si è quindi focalizzata sull'operato delle strutture operative di Open Access. Le attività ispettive, che hanno avuto luogo nel periodo giugno – luglio 2012, hanno interessato in particolare le Aree territoriali (AOL) di Roma Sud, Friuli Venezia Giulia, Napoli Ovest e Lombardia Centro, ed hanno preso in esame tutti gli ordinativi di lavoro Wholesale emessi nelle 4 strutture dall'inizio del 2012 e transitati attraverso il processo di "coda unica" per negativo rete, per un totale di 23 ordinativi. Di questi, 7 erano stati gestiti a Roma Sud, 5 in Friuli Venezia Giulia; 5 a Napoli Ovest e 6 a Lombardia Centro. L'attività ispettiva presso ogni AOL è iniziata con un'approfondita analisi dei dati estratti dai sistemi informativi relativi al trattamento dei vari ordinativi di lavoro ed è proseguita effettuando alcuni sopralluoghi presso gli impianti corrispondenti agli stessi ordinativi in esame che hanno consentito di acquisire materiale fotografico

## **Organo di Vigilanza**

rilevato sul posto. Sono quindi state analizzate 21 situazioni impiantistiche raggruppabili in 6 tipologie differenti 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.

Le verifiche sono state condotte seguendo una metodologia di analisi 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 non rilevabili a sistema;

In esito agli accertamenti eseguiti, non sono stati riscontrati ordinativi chiusi in modo anomalo 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.

## Conclusioni

Le attività di verifica sull'attuazione e la gestione del Nuovo Processo di Delivery di Telecom Italia, condotte dall'Ufficio di vigilanza secondo quanto disposto dalle Determinazioni 8/2011 e 12/2012 dell'Organo di vigilanza, hanno avuto un duplice obiettivo:

- 1) accertare il corretto funzionamento della procedura relativa alla gestione della c.d “coda unica” realizzata da Telecom Italia e valutarne la coerenza con quanto disposto dal Gruppo di Impegni 1 in termini di parità di trattamento dei clienti OLO e Retail;
- 2) verificare la corretta gestione e applicazione delle procedure da parte delle unità operative territoriali di Open Access.

Le suddette attività ispettive hanno avuto esito positivo non avendo evidenziato situazioni anomale atte a compromettere la parità di trattamento nei processi di lavorazione degli ordinativi di lavoro. L'Organo di vigilanza ha pertanto disposto, con la Determinazione n. 17/2012, la chiusura delle succitate attività di analisi e di verifica.