

**Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Luglio-Settembre 2015**

Executive Summary

Con la Determinazione n. 12/2015¹, l'Organo di vigilanza (OdV) ha aperto la Segnalazione S01/2015, avente ad oggetto la presunta errata applicazione da parte del personale di Telecom Italia della policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive (nelle more del Nuovo Processo di Delivery), con riferimento in particolare al non corretto utilizzo della procedura del “quarto referente” e alle modalità con cui vengono effettuate le chiamate ai clienti finali dell'OLO.

Nel corso del trimestre sono proseguiti i lavori relativi al Procedimento P01/2014 teso alla individuazione di Key Performance Objectives (KPO), per individuare soglie di tolleranza ritenute accettabili per quanto riguarda le differenze di performance fatte registrare nella erogazione di Servizi SPM ai segmenti Retail ed a Wholesale da parte di Open Access. In particolare, l'Università di Catania ha illustrato le metodologie in corso di sviluppo per il calcolo degli indicatori.

Con le verifiche effettuate presso le AOL Liguria, Veneto e Friuli Venezia Giulia sono proseguite le visite effettuate dall'Ufficio di vigilanza (UdV) *on site* finalizzate ad accertare la corretta applicazione da parte di Open Access del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro (OL) c.d. a “coda unica” introdotto con il Nuovo Processo di Delivery (NPD).

L'OdV ha ricevuto i report di avanzamento ed i programmi relativi ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6 relativi rispettivamente alla Qualità ed allo Sviluppo della rete d'accesso. Per quanto concerne il Gruppo 4 relativo ai KPI, Telecom Italia ha trasmesso, oltre ai report previsti per il trimestre, anche la documentazione precedente, non inviata a causa di anomalie informatiche.

Nell'ambito del procedimento A428C avente ad oggetto i rifiuti opposti da Telecom Italia agli ordinativi di lavoro ricevuti dagli OLO, l'Autorità Antitrust ha deciso di coinvolgere in questa analisi anche l'OdV, il quale ha fornito, nell'ambito dell'audizione del 16 settembre con i funzionari dell'Autorità medesima, tutti gli elementi a propria disposizione per meglio supportare le decisioni dell'AGCM.

¹ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-12-2015-Avvio-S01-15.pdf>

Monitoraggio stato di avanzamento Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(avvio del Nuovo Processo di Delivery)

Tutti i principali OLO hanno concluso la migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery; anche Wind ha recentemente aderito per quanto riguarda l'ULL.

Ad agosto 2015 gli OL transitati in coda unica e chiusi positivamente sono stati circa 4.900 per il servizio Bitstream Asimmetrico, 4.750 per l'ULL e 400 per il WLR.

Gruppo di Impegni n. 3

(istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM)

Nell'ambito del progetto di individuazione dei KPO, l'Università degli Studi di Catania ha illustrato a settembre le metodologie in corso di sviluppo per il calcolo degli indicatori (v. apposito paragrafo successivamente).

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

L'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di giugno, luglio ed agosto 2015.

Nel corso del trimestre, Telecom ha anche trasmesso i rapporti relativi ai mesi precedenti che non erano stati inviati a causa di anomalie informatiche dei sistemi dell'azienda.

Gruppo di Impegni n. 5

(garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso)

L'OdV ha ricevuto il consuntivo del IIQ 2015 dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso, ed il programma relativo al quarto trimestre dell'anno.

Gruppo di Impegni n. 6

(garanzie di trasparenza dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso)

Telecom ha inviato all'OdV il consuntivo del IIQ 2015 dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso, ed il programma relativo al quarto trimestre dell'anno.

Gruppo di Impegni n. 12

(obbligo di segnalazione dell'attivazione dei servizi non richiesti)

Telecom Italia ha inviato all'OdV il documento contenente i dati del secondo trimestre del 2015 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access.

Procedimenti istruttori avviati

Segnalazione P01/14 – Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3

L'OdV ha avviato un procedimento teso alla individuazione di Key Performance Objectives (KPO), che erano previsti dagli Impegni, al fine di individuare soglie di tolleranza ritenute accettabili per quanto riguarda le differenze di performance fatte registrare nella erogazione di Servizi SPM ai segmenti Retail ed a Wholesale da parte di Open Access.

L'individuazione di specifici Key Performance Objectives (KPO) erano previsti dagli Impegni di Telecom Italia; tali KPO dovevano fornire, una volta confrontati con le performance evidenziate dai KPI, indicazioni sui livelli qualitativi delle attività di Open Access nella fornitura dei propri servizi. Tali KPO dovevano essere individuati annualmente dall'Autorità, ma fino ad ora ciò non è avvenuto.

L'OdV ha approvato la Determinazione n. 18/2014², con la quale è stato avviato il procedimento "*P01/14 - Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3 relativo all'istituzione di un sistema di monitoraggio delle performance per i servizi SPM*"; ciò in quanto si ritiene che i KPO siano essenziali ai fini di una corretta valutazione delle performance di Telecom Italia con riferimento al principio di parità di trattamento interna-esterna. Tale attività sarà interrotta qualora l'Autorità dovesse procedere ad una attività analoga.

Si è individuata l'Università degli Studi di Catania quale ente certificatore per individuare per ciascun KPI opportune "soglie di tolleranza" delle differenze accettabili tra le prestazioni Retail e quelle Wholesale.

Nel corso del trimestre sono proseguiti i lavori, e nel mese di settembre l'Università di Catania ha presentato le metodologie in corso di sviluppo per il calcolo degli indicatori.

² <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n18-2014-Individuazione-KPO.pdf>

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Segnalazione S01/15 – Wind / Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery-Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1

Wind ha presentato una segnalazione inerente presunte anomalie informatiche riscontrate sui sistemi di Telecom Italia, che ostacolano il perfezionamento dei processi di migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery (NPD).

Con la **Determinazione n. 12/2015**³, l'OdV ha aperto la Segnalazione S01/2015, avente ad oggetto la presunta errata applicazione da parte del personale di Telecom Italia della nuova policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive, con riferimento in particolare al non corretto utilizzo della procedura del “quarto referente”.

Nel mese di luglio, l'OdV ha avuto una articolata interlocuzione con l'OLO segnalante: lo ha ascoltato in audizione, ha inviato una lettera con richieste informative, mentre l'Ufficio di vigilanza si è recato presso una sede di Wind per effettuare verifiche.

È stata quindi aperta una Comunicazione Preliminare, sulla base della considerazione che i fatti esaminati potrebbero far configurare una apparente anomalia con riferimento alla corretta esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1.

Nel mese di settembre Telecom Italia ha presentato le sue deduzioni, ed è stata ascoltata dall'OdV nel corso di una apposita audizione.

Il 30 settembre Telecom Italia ha fornito all'OdV i dati richiesti per il completamento delle analisi.

Il termine ultimo per la chiusura dei procedimenti è stato posticipato⁴, per consentire gli opportuni approfondimenti del caso.

³ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-12-2015-Avvio-S01-15.pdf>

⁴ <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-15-2015.pdf>

Analisi specifiche

Analisi KO Retail e Wholesale

L'OdV ha disposto la conduzione di una analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro ("Analisi KO Wholesale" e "Analisi KO Retail"), che fa seguito ad una simile analisi che era stata condotta nel 2010 sul solo segmento Wholesale: da tale analisi si è potuto evincere come non siano emersi casi di disparità di trattamento tra gli OL Retail e gli OL Wholesale.

L'OdV ha avviato, con le Determinazioni n. 26/2013⁵ e n. 9/2014⁶, una nuova analisi dei KO dei processi di delivery Wholesale e Retail al fine di misurare i benefici indotti dall'introduzione del Nuovo Processo di Delivery.

Nel corso del 2015 sono stati condotti numerosi approfondimenti.

La scadenza temporale dell'analisi, inizialmente fissata al 30 giugno, è stata prorogata.

Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica

il Consiglio dell'OdV ha approvato la Determinazione n. 2/2015⁷ con la quale ha verificato gli esiti delle attività 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), rientranti nel Gruppo di Impegni n. 1. e riguardanti l'anno 2014. È stato quindi disposto, con la Determinazione n. 3/2015⁸, di proseguire anche nel 2015 tale attività.

Nel corso del trimestre sono state effettuate le verifiche presso le AOL Liguria, Friuli Venezia Giulia e Veneto.

I controlli fino ad ora effettuati non hanno evidenziato disparità di trattamento tra i clienti di Telecom Italia Retail ed i clienti degli OLO riguardo alla applicazione del meccanismo della Coda Unica.

⁵ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_26_2013.pdf

⁶ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_9_2014.pdf

⁷ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_2_2015_Chiusura_Coda_Unica_2014.pdf

⁸ http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione_n_3_2015_Avvio_Coda_unica_2015.pdf

Altre attività dell'OdV

- ◆ Nell'ambito del procedimento A428C avente ad oggetto i rifiuti opposti da Telecom Italia agli ordinativi di lavoro ricevuti dagli OLO, l'Autorità Antitrust ha deciso di coinvolgere in questa analisi anche l'OdV, il quale ha fornito, nell'ambito dell'audizione del 16 settembre con i funzionari dell'Autorità medesima, tutti gli elementi a propria disposizione per meglio supportare le decisioni dell'AGCM.