

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Gennaio-Marzo 2016

Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza ha adottato la **Determinazione n. 1/2016** recante il Piano delle attività per l'anno 2016.

Con le **Determinazioni nn. 2/2016 e 3/2016** l'Organo di Vigilanza ha verificato gli esiti delle attività di vigilanza sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" per l'anno 2015 e disposto, nel contempo, nuove attività di verifica per l'anno 2016 relative al medesimo ambito di intervento.

Con la **Determinazione n. 4/2016** l'Organo di vigilanza ha accertato l'adozione di idonei rimedi da parte della Società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla Segnalazione "S01/15" disponendo, pertanto, la conclusione delle attività di verifica d'ottemperanza di cui all'art. 2 della Determinazione n. 17/2015, in relazione alla lettera b) del citato articolo.

Con le **Determinazioni nn. 5/2016 e 6/2016** sono stati verificati gli esiti delle attività di vigilanza relative al sistema di certificazione dei dati di Telecom Italia per l'anno 2015 e sono state disposte, contestualmente, nuove attività di verifica per l'anno 2016.

Con la **Determinazione n. 7/2016** l'Organo di Vigilanza ha approvato la Relazione trimestrale relativa al quarto trimestre del 2015 e con la **Determinazione n. 8/2016** è stato approvato il Piano di utilizzo del budget per l'anno 2016.

Con l'approvazione della **Determinazione n. 9/2016** si è dato avvio al 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)". Durante la consueta attività verifica presso l'AOL Roma del 15 e 16 febbraio 2016, visita volta all'accertamento del corretto funzionamento del meccanismo di accodamento c.d. "a coda unica", sono emerse talune criticità procedurali relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento stesso: Sulla scorta di ciò, il Board ha deciso di approfondire la tenuta della procedura governante questo particolare aspetto del processo di delivery.

Con la **Determinazione n. 10/2016** L'Organo di Vigilanza ha approvato, ai sensi dell'art. 6, commi 1, lett. o) e 4 del Regolamento, la Relazione annuale 2016 sull'attività svolta e sui risultati conseguiti nel 2015.

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, nonché i Report afferenti al Gruppo 4 relativi ai KPI dei mesi di gennaio e febbraio 2015.

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni n. 4**, con lettera prot. 46/16 del 21 marzo, l'Organo di Vigilanza ha ritenuto opportuno chiedere a Telecom Italia ogni informazione utile in merito ad alcuni Indicatori che nel mese di gennaio 2016 sembrerebbero evidenziare un trattamento più favorevole a Retail.

Con le verifiche effettuate presso le AOL Roma (Roma, 15-16 febbraio 2016), Lazio (Roma, 29 febbraio e 1° marzo), Lombardia Nord (Como, 29-30 marzo), Lombardia Ovest (Varese, 31 marzo) 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).

Il 17 marzo 2016, infine, si è svolto l'incontro tra il Consiglio dell'OdV e il Responsabile della Funzione Wholesale di Telecom Italia, appuntamento basato sulla descrizione dello stato di avanzamento del Nuovo Modello di Equivalenze predisposto da Telecom Italia nel novembre 2015.

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.

All'interno del Gruppo di **Impegni n. 1**, è stata avviata una nuova attività di vigilanza volta alla verifica del funzionamento della c.d. “Coda unica” nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery. All'interno di quest'attività, analoga alle verifiche già svolte negli anni passati, nel trimestre gennaio-marzo, i membri dell'Ufficio di vigilanza hanno esaminato la corretta applicazione del predetto meccanismo presso le AOL Roma e Lazio (con sede a Roma, gennaio e febbraio '16) e Lombardia Ovest e Nord (con sede a Varese e Como, marzo '16).

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, con la Determinazione n. 19/2015 del 14 ottobre 2015 l'Organo di vigilanza ha concluso il procedimento “P01/14” con contestuale approvazione delle metodologie di calcolo e di individuazione delle soglie di fluttuazione dei KPI in collaborazione con l'Università degli Studi di Catania. Telecom Italia ha inviato i dati per i mesi di gennaio e febbraio 2016.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel primo trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di gennaio e febbraio 2016, insieme al consuntivo IVQ15 del report trasparenza sistema di monitoraggio.

Con una comunicazione del 21 marzo, l'Organo di Vigilanza ha ritenuto opportuno chiedere a Telecom Italia ogni informazione utile in merito ad alcuni indicatori che, nel mese di gennaio 2016, sembrerebbero evidenziare un trattamento più favorevole a Retail.

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 IVQ 2015 dei Piani Tecnici per la Qualità della rete fissa d'accesso, insieme al Report sugli SLA Degradati Wholesale.

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 IVQ 2015 dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso, insieme al programma relativo al IQ2016 della rete NGAN.

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 primo trimestre del 2016 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte dai tecnici di Open Access.

Le segnalazioni degli Operatori alternativi

Segnalazione S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery

L'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel mese di maggio 2015, ha presentato una segnalazione all'Organo di vigilanza in merito ad una serie di presunte cause ostative, messe in opera da Telecom Italia, che hanno impedito per alcuni mesi la migrazione del segnalante verso il Nuovo Processo di Delivery e, più in generale, l'inosservanza di talune procedure da parte dei tecnici di Open Access in fase di attivazione degli ordini della clientela dell'OLO.

In merito alla segnalazione rappresentata dall'Operatore Wind ed ai dati raccolti durante la fase istruttoria, l'Organo di vigilanza ha evidenziato delle precise anomalie riguardanti l'errata trasmissione dei dati da parte di Telecom Italia riguardanti gli appuntamenti fissati secondo le regole definite dalla policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive, il mancato utilizzo della procedura cd. del "quarto referente" e le difficoltà di accesso al Portale Wholesale. Sulla scorta di ciò e dopo aver ascoltato in audizione Telecom Italia, l'OdV ha disposto l'approvazione della Determinazione n. 17/2015, in cui rappresenta le inadeguatezze accertate ed invita la sopra citata Società ad attivare gli idonei correttivi.

Con il provvedimento in parola, l'Organo di vigilanza ha ritenuto di dovere censurare diverse anomalie e inadeguatezze in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS fissando, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., il termine di 30 giorni finalizzati ad adottare le giuste correzioni, concernenti in particolare:

- a) le modalità di utilizzo delle informazioni contenute nel tracciato record degli ordinativi dei Servizi SPM e finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3);
- b) le problematiche sistemistiche che producono fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno n. 1.4).

Nel successivo mese di novembre, l'Organo di vigilanza ha avviato le relative attività di verifica circa i rimedi attuativi disposti con la Determinazione n. 17/2015 saggiando, dapprima,

l'adempimento alla corretta gestione della procedura relativa al Quarto Referente; nella verifica del rispetto della procedura in discorso, quindi, l'OdV ha tenuto conto dell'implementazione, a cura di Telecom Italia, di una struttura accentrata (denominata Centro di Supporto NPD) volta alla gestione delle chiamate indirizzate al Quarto Referente, realizzato in via sperimentale nei mesi di agosto/settembre 2015.

Nel corso del mese di novembre e dicembre, l'Ufficio di vigilanza ha effettuato alcune visite on site ai centri di gestione delle chiamate al IV referente di Telecom Italia (a Pomezia) e di Wind (a Ivrea).

Considerate le ulteriori analisi che, in ultimo, hanno mostrato un netto miglioramento della percentuale di chiamate al Quarto Referente, l'11 dicembre 2015 l'OdV ha ritenuto efficaci i rimedi adottati da Telecom Italia, pur disponendo nel contempo la prosecuzione dell'attività di verifica d'ottemperanza in relazione alle problematiche sistemiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto.

Ai fini di una più ampia verifica, e con l'obiettivo di un sempre maggiore coinvolgimento degli OLO nei propri procedimenti, l'OdV ha invitato, il 21 gennaio 2016, tutti gli Operatori a fornire ogni evidenza utile a supportare l'attività di verifica sul Quarto Referente.

In merito alla corretta attuazione della procedura relativa alla Policy di contatto, l'Ufficio di vigilanza, su mandato dell'OdV, si è preoccupato di approfondire tale questione, disponendo la comparazione delle diverse risultanze presentate dai due Operatori.

Dopo una lunga e approfondita disamina, si è potuto constatare come i flussi informativi, precedentemente disallineati, si sono progressivamente uniformati, ed è adesso possibile evincere una sostanziale corrispondenza tra quanto mostrato sui flussi XML di notifica e i dati contenuti sul database CRM NW. Tenuto conto, quindi, che la positiva risoluzione delle problematiche sistemiche costituiva un'attività pregiudiziale alla verifica del rispetto della qualità della policy di contatto, il 19 gennaio 2016 l'Organo di vigilanza ha valutato positivamente i rimedi adottati da Telecom, disponendo la prosecuzione dell'attività di verifica in relazione alla qualità del rispetto della policy in parola.

All'interno di questo nuovo filone istruttorio, va segnalata la richiesta dell'ufficio di vigilanza di nuovi dati e informazioni indirizzata a Telecom il 23 febbraio, e la visita del personale dell'Ufficio medesimo presso il centro di lavoro Telecom di Cagliari deputato alla gestione di tale procedura del 15 marzo successivo.

Analisi specifiche

Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica

Nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery, l'Organo di vigilanza si è preoccupato – tramite la previsione di specifiche attività di verifica annuali presso tutte le AOL del territorio nazionale – di saggiare la funzionalità della procedura di gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “coda unica”. Con la Determinazione n. 3/2016 del 19 gennaio 2016 l'OdV ha riproposto, anche per l'anno 2016, il programma di accertamenti sulla gestione del sistema di accodamento a “coda unica”.

All'interno proprio di una di queste sessioni di verifica dell'anno, il 15 e 16 febbraio 2016 presso l'AOL Roma, i componenti dell'Ufficio di vigilanza hanno riscontrato talune criticità procedurali relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento.

Ravvisata, dunque, la necessità di verificare, per i suddetti casi, la tenuta della procedura governante il sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro, nel Consiglio tenutosi del 18 febbraio l'Organo di vigilanza ha valutato opportuno predisporre l'analisi dei casi in parola, disponendo l'avvio del procedimento denominato “P01/16”.

L'Ufficio di vigilanza è stato incaricato, a tale scopo, di compiere le opportune verifiche nonché richiedere dati e informazioni alla Società Telecom Italia ritenute necessarie, cosa avvenuta con nota n. 38/16 del 23 febbraio successivo. In tale occasione, l'UdV ha richiesto la descrizione dettagliata degli algoritmi e delle procedure con cui vengono gestiti gli accodamenti degli ordinativi con particolare riferimento ai casi di saturazione della rete di accesso primaria in rame, evidenziando le operatività gestite in automatico e quelle gestite manualmente.

A tale richiesta, Telecom Italia ha prodotto tutte le informazioni richieste, riscontrando i desiderata dell'OdV con una nota del 17 marzo 2016.

Altre attività dell'OdV

- ◆ Nel trimestre gennaio-marzo 2016, l'Organo di vigilanza ha intrattenuto informali interlocuzioni con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulle problematiche relative ai temi della non discriminazione e ai regimi di equivalenza nell'accesso.
- ◆ Il 17 marzo 2016 il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato il Responsabile della Funzione Wholesale di Telecom Italia, l'Ing. Stefano Ciurli. Durante l'incontro, l'Ing. Ciurli ha fornito uno stato di avanzamento del Nuovo Modello di Equivalence predisposto da Telecom Italia nel novembre 2015.
- ◆ Per quanto riguarda il rapporto con gli altri Operatori, va data nota del coinvolgimento di questi all'interno della verifica sul funzionamento della procedura del c.d. “Quarto Referente” e relativo alla segnalazione “S01/15”. Con nota del 21 gennaio 2016, l'OdV ha invitato i principali Operatori a voler esprimere la propria posizione riguardo alle modalità di utilizzo delle informazioni finalizzate alla gestione del processo in esame. Sempre nell'ambito di questa

Segnalazione, va dato conto della visita del personale dell'Ufficio di vigilanza presso il centro di Supporto NPD di Telecom il 15 marzo 2016, durante la quale è stata verificata la modalità di gestione della procedura relativa alla Policy di contatto.