

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Aprile - Giugno 2016

Quadro di sintesi

Il 31 maggio 2016, in coincidenza con la scadenza del mandato del Collegio dell'Organo di vigilanza, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia hanno concordato di prorogare, in via eccezionale, l'intero Board sino al 31 luglio 2016, al fine di garantire la continuità operativa e la prosecuzione delle attività in corso.

Nel trimestre di riferimento, l'Organo di vigilanza ha adottato la **Determinazione n. 11/2016** con la quale ha approvato la Comunicazione preliminare nell'ambito del procedimento "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)". L'Organo di vigilanza ha dato seguito alle verifiche delle criticità procedurali già sotto esame nei mesi precedenti, e relative ad alcuni casi particolari attinenti al sistema di accodamento. Dalle verifiche così svolte, nel mese di aprile, l'OdV ha ravvisato apparenti anomalie nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1 e, sulla scorta di ciò, ha disposto l'invio a Telecom Italia della relativa Comunicazione preliminare.

Con la **Determinazione n. 12/2016** l'Organo di vigilanza ha approvato la relazione trimestrale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro per il periodo gennaio-marzo 2016.

Con la **Determinazione n. 13/2016** l'OdV ha approvato la decisione motivata in ordine all'individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell'esecuzione degli Impegni nell'ambito del procedimento "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)".

Con la **Determinazione n. 14/2016** il Consiglio ha avviato una specifica attività di verifica in relazione alla qualità del rispetto della policy di contatto, nell'ambito del procedimento relativo alla segnalazione "S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM".

Con la **Determinazione n. 15/2016** si è concluso il procedimento volto a verificare la **corretta applicazione della policy di contatto** da parte di Telecom Italia, sulla scorta della segnalazione del luglio 2015 dell'Operatore Wind ("S01/15 – Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery – Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM"). Nella seduta del 15 giugno 2016, il Board ha accertato la completa ottemperanza, da parte di Telecom Italia, alle prescrizioni dettate con la propria decisione motivata.

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 marzo e aprile 2016.

Nell'ambito dei **Gruppi di Impegni nn. 3 e 4**, l'OdV ha disposto la prosecuzione della collaborazione con l'Università degli Studi di Catania in merito al tema dei Key Performance Objectives (KPO) degli indicatori di parità di trattamento. In seguito alla definizione ed alla conseguente individuazione dei KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna, l'OdV ha ritenuto necessario procedere con un "fine tuning" dei

parametri di calcolo per ogni KPI misurato. In contemporanea a ciò, l'Organo di vigilanza, alla luce del nuovo percorso di equivalence intrapreso da Telecom Italia alla fine dello scorso anno, ha inteso approfondire le possibili linee di evoluzione dei metodi di calcolo dei corridoi di equivalenza. In relazione a ciò, con una nota del 18 maggio 2016, l'OdV ha invitato Telecom Italia a prendere parte a tale attività in continuità con quanto già avvenuto in occasione del procedimento P01/2014 e relativo all'identificazione dei KPO, ricevendo da Telecom Italia piena disponibilità ad una collaborazione in tal senso.

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. Telecom Italia, riscontrando il desiderata dell'OdV, con lettera del 13 aprile 2016 ha trasmesso gli elementi informativi volti a spiegare le performance apparentemente critiche del mese di gennaio.

Con le verifiche effettuate presso le AOL Emilia Ovest ed Emilia Romagna (Aprile 2016), Abruzzo e Molise (maggio 2016) e Calabria (Giugno 2016), sono proseguite le attività di verifica finalizzate ad accertare la corretta applicazione da parte di Open Access del **sistema di accordamento degli Ordinativi di Lavoro (OL) c.d. a "coda unica"** introdotto con il Nuovo Processo di Delivery (NPD), riscontrando, talune anomalie di funzionamento del processo di accordamento.

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 aprile-giugno, i membri dell'Ufficio di vigilanza hanno esaminato la corretta applicazione del predetto meccanismo presso le AOL Emilia Ovest ed Emilia Romagna (Aprile 2016), Abruzzo e Molise (maggio 2016) e Calabria (Giugno 2016).

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. L'OdV ha, inoltre, disposto la prosecuzione della collaborazione con l'Università degli Studi di Catania in merito al tema dei Key Performance Objectives (KPO), ritenendo di dover procedere con un "fine tuning" dei parametri

di calcolo per ogni KPI misurato e con l'adeguamento dell'attuale modello KPO al nuovo modello di Equivalence di Telecom Italia.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel secondo trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di febbraio, marzo e aprile 2016, insieme al consuntivo IQ16 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. Telecom Italia, riscontrando il desiderata dell'OdV, con lettera del 13 aprile 2016 ha trasmesso gli elementi informativi richiesti e volti a spiegare le performance apparentemente critiche del mese di gennaio.

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 2016 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 IQ 2016 dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso, insieme al programma relativo al IIQ2016 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 da parte dei 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.

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 (passata dall'iniziale 10%, verificato in occasione della presentazione della segnalazione, al 91% accertato nel mese di dicembre), 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

sistemistiche 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 alle problematiche sistemistiche, l'Ufficio di vigilanza, su mandato dell'OdV, ha disposto la comparazione delle diverse risultanze presentate dai due Operatori (Telecom Italia e WIND Telecomunicazioni S.p.A.). 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.

Durante il mese di aprile, sono proseguite le analisi e le condivisioni relative alle numeriche del fenomeno, dati che hanno dimostrato un costante e progressivo miglioramento della criticità precedentemente evidenziata dal segnalante. Nel Board del 15 giugno, il Consiglio ha disposto la chiusura del procedimento.

Segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A.

“S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale

In relazione al concluso procedimento che vedeva contrapposti l'Operatore Fastweb e Telecom Italia, l'OdV ha continuato a monitorare, per mezzo dell'indicatore di funzionamento del sistema CRM per i clienti Wholesale di Telecom Italia, le prestazioni di detto sistema informatico con lo scopo di individuare prontamente eventuali criticità di funzionamento.

Servizi ULL

Nel corso dell'intero trimestre l'indice per servizi ULL su linea attiva (LA) ha mantenuto un andamento oscillante intorno al 1,84% senza variazioni di rilievo. Dopo il valore di picco del 5% fatto registrare a fine marzo, l'indice di funzionamento CRM per i servizi ULL su linea non attiva (LNA) ha subito un decremento nei mesi di aprile e maggio sino a raggiungere il minimo di 1,14% a fine aprile, per poi attestarsi al 2,67% registrato a fine giugno. Corrispondentemente al decremento dei valori percentuali, il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni è sceso da circa 825 a 233, per poi risalire a 368.

Servizi WLR

L'indicatore di funzionamento del CRM per servizi WLR su Linea attiva (LA) si è attestato su valori oscillanti intorno al valore medio del 1,48% durante tutto il trimestre. L'indice per servizi WLR su linea non attiva (LNA) è passato dal valore di picco del 7,34% fatto registrare il 31 marzo 2016 al 4,40% rilevato a fine giugno. Corrispondentemente al decremento dei valori percentuali, il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni è passato da circa 115 a 47.

Bitstream

L'indice di performance CRM per i servizi Bitstream conferma valori costantemente prossimi allo zero sia per gli OL LA sia per gli OL LNA.

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 c.d. a “Coda Unica” nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery, nel Consiglio tenutosi il 18 febbraio l'Organo di vigilanza ha valutato opportuno disporre 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, 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. Il successivo 6 aprile, il personale dell'Ufficio di vigilanza ha effettuato un accesso diretto ai dati e alle informazioni utile alla verifica commerciale e tecnica degli ordinativi transitati nel sistema di gestione a “coda unica”.

Sulla scorta degli approfondimenti effettuati, il Consiglio dell'Organo di vigilanza ha ritenuto opportuno inviare a Telecom la Comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del proprio Regolamento, in considerazione del fatto che sulla base di quanto accertato è stato possibile ravvisare un'apparente anomalia nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1, in particolare per

quanto riguarda la piena e corretta attuazione del nuovo processo di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del processo di delivery.

Con la Determinazione n. 13/2016 l’OdV ha adottato una decisione motivata in ordine all’individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell’esecuzione degli impegni, assegnando un termine entro il 30 giugno 2016 per risolvere le criticità evidenziate nella fase istruttoria.

Telecom Italia S.p.A., con nota del 1 giugno 2016, ha reso noto all’Organo di vigilanza le iniziative in corso di attuazione volte a ridurre i possibili rischi correlati a errori derivanti da fasi non automatizzate di lavorazione del processo e, in particolare, ha annunciato il rilascio al collaudo delle modifiche degli algoritmi di accodamento.

La sessione di *test* del rilascio software ha avuto luogo nei giorni 21 e 22 giugno 2016, alla presenza del personale dell’Ufficio di vigilanza (autorizzato a partecipare in forza della Determinazione n.13/2016), e si è conclusa con esito positivo consentendo, in tal modo, di poter confermare il rilascio in esercizio per il 30 giugno 2016.

RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E GLI OPERATORI

- ◆ Nel trimestre aprile-giugno 2016, l’Organo di vigilanza ha intrattenuto scambi e confronti informali con l’Autorità di settore in spirito di reciproca collaborazione e sostegno alle attività rientranti nel dettato degli Impegni. In particolare, va reso noto l’incontro tra il personale dell’Ufficio di vigilanza e l’Ufficio sviluppo infrastrutture e servizi digitali dell’Autorità del 10 maggio 2016, occasione durante la quale l’UdV ha illustrato il proprio modello di calcolo dei KPO per gli indicatori relativi alla parità di trattamento sviluppato insieme all’Università degli Studi di Catania.
- ◆ Nell’ambito degli incontri intrattenuti dall’Organo di vigilanza nel trimestre in esame, va segnalata l’audizione di Telecom Italia dinanzi al Collegio del 12 maggio 2016, durante la quale la società in parola ha esposto le anomalie riscontrate nel processo di accodamento degli ordini c.d. “a coda unica”, e rientrante nell’attività di verifica del procedimento “P01/16”. In particolare, Telecom Italia ha illustrato i contenuti e la pianificazione degli interventi di natura strutturale in grado di risolvere le anomalie oggetto dell’attività di verifica.
- ◆ Da segnalare, nell’ambito della segnalazione dell’Operatore Wind “S01/15”, l’incontro tra il personale dell’Ufficio di vigilanza e il Segnalante il 31 maggio 2016, durante il quale sono stati analizzati i risultati concernenti la gestione complessiva della “Policy di contatto”, in riferimento al periodo febbraio-marzo 2016, alla luce dei rimedi predisposti da Telecom Italia.
- ◆ Il 15 giugno 2016 il Board dell’Organo di vigilanza ha approfondito gli esiti delle attività istruttorie in merito alla segnalazione dell’Operatore Wind “S01/15” durante un incontro con Telecom Italia.