

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Luglio - Settembre 2016

Quadro di sintesi

Il nuovo regolamento dell'Organo di Vigilanza

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di concerto con Telecom Italia, nel luglio 2016 ha approvato un nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza che disciplina nel dettaglio il funzionamento e le procedure dell'Organo medesimo e dell'Ufficio di vigilanza.

Tra le principali novità va segnalata l'estensione del numero dei componenti del Board, che passano da 3 a 5, insieme al prolungamento del mandato, esteso anch'esso da 3 a 5 anni.

Nel mese di agosto 2016, in sede di prima nomina dei Componenti nel nuovo Board, Telecom Italia e l'Autorità hanno convenuto di rinnovare il mandato dei tre Componenti già in carica dal 1° dicembre 2012 (il Prof. Antonio Sassano, il Prof. Marco Lamandini e il Prof. Michele Polo) fino al completamento dei 5 anni dall'inizio dell'incarico, provvedendo contestualmente alla nomina di due nuovi componenti (il dott. Giovanni Amendola e il dott. Fabio Di Marco) per un quinquennio.

Vengono modificate anche prerogative e le attribuzioni dell'Organo: con tale nuova disposizione, l'Organo di vigilanza supporta Telecom nella verifica del rispetto degli Impegni e delle ulteriori misure volontarie ad esso attribuite (c.d. "Misure volontarie") e nella prevenzione di possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle Misure volontarie stesse. Inoltre, l'Organo di vigilanza potrà fornire supporto tecnico all'Autorità nelle attività di monitoraggio e verifica del rispetto degli obblighi di non discriminazione di cui all'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS, tramite lo svolgimento di specifiche attività di studio e analisi. Rientrano tra queste attività la valutazione dell'efficacia degli standard di qualità delle basi dati, l'effettuazione di attività di test di nuovi rilasci informatici con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati, la verifica della correttezza del calcolo dei KPI-nd, e la verifica dell'efficacia delle misure introdotte in attuazione dell'art. 64, comma 15, della Delibera n. 623/15/CONS sul rafforzamento delle misure di equivalence.

Ulteriore novità, la creazione di un'unica figura a supporto del Board dell'OdV, quella del Direttore dell'Ufficio di vigilanza, figura che assorbe le due precedenti di Segretario Generale e Responsabile dell'UdV. Il Direttore, nominato da Telecom Italia con il gradimento dell'Organo di vigilanza, ha funzioni di coordinamento dell'Ufficio di vigilanza e di supporto generale delle attività dell'OdV.

Riguardo, invece, al maggior coinvolgimento dei terzi alle attività dell'OdV, è stato previsto che l'Organo di vigilanza possa sentire, di propria iniziativa, i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, per ottenere ulteriori informazioni o chiarimenti sui fatti segnalati e, in generale, coinvolga i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, qualora essi ne facciano richiesta. In aggiunta a ciò, i terzi potranno sottoporre all'Organo di vigilanza ulteriori documenti, informazioni e deduzioni utili all'attività di verifica.

Di notevole importanza la previsione dell'OdV quale promotore di soluzioni tecnico-operative d'intesa con Telecom e i terzi che abbiano presentato segnalazioni o reclami, al fine di risolvere le possibili problematiche da essi segnalate. Di detta attività e delle soluzioni così trovate, verrà data

comunicazione al Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità.

Tenuto conto del nuovo Regolamento così predisposto, l'OdV ha ravvisato la necessità di armonizzare le disposizioni contenute nella Determinazione n. 10/2014 del 13 marzo 2014, e relativa ai criteri per la gestione e la trattazione delle segnalazioni e dei reclami ai sensi dell'art. 11, comma 2 del Regolamento dell'Organo di vigilanza, alla luce delle novità introdotte con le nuove disposizioni contenute del Regolamento. Sulla scorta di ciò l'Organo di vigilanza nella propria seduta del 30 agosto 2016, ha approvato la **Determinazione n. 18/2016** sulle nuove procedure per la gestione e per la trattazione dei propri procedimenti.

Il Nuovo Modello di Equivalence

Allo scopo di poter adempiere alla verifica del rispetto delle misure volontarie, l'OdV, nel mese di settembre, ha chiesto a Telecom Italia una descrizione dettagliata dei processi di delivery e di assurance definiti nell'ambito del Nuovo Modello di Equivalence. Nello specifico, il Board ha richiesto la descrizione completa di tutti i processi di delivery riferiti ai servizi ULL, Subloop ULL, WLR e BTS, insieme alla descrizione completa di tutti i processi di assurance riferiti ai medesimi servizi.

Procedimenti e Segnalazioni

Nel trimestre in esame si è concluso il procedimento denominato "P01/16" relativo all'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). Dalle verifiche svolte dalla data di avvio (febbraio 2016) l'OdV ha ravvisato possibili anomalie nell'esecuzione del Gruppo di Impegni n. 1 e, sulla scorta di ciò, ha disposto l'invio a Telecom Italia della Comunicazione preliminare. Nel mese di maggio l'OdV ha approvato una Decisione motivata, richiedendo a Telecom Italia l'attuazione di tutti i più idonei rimedi al fine di giungere ad una adeguata soluzione del problema, assegnando il termine del 30 giugno 2016 come data ultima per la risoluzione. A seguito delle positive verifiche di ottemperanza svolte dall'Ufficio, nella seduta del 7 luglio 2016 l'Organo di vigilanza ha disposto la conclusione del procedimento con la **Determinazione 17/2016**, riservandosi comunque di avviare ulteriori test a seguito dell'entrata in esercizio dei correttivi predisposti dalla Società.

Nel corso del trimestre di riferimento, inoltre, l'Organo di vigilanza ha ricevuto due segnalazioni da parte dell'Operatore WIND, relative a problematiche connesse al miglioramento del funzionamento della Policy di contatto e ai casi di mancato rispetto dell'appuntamento col cliente da parte dei tecnici on field di Telecom Italia. Sulla scorta di quanto segnalato, l'OdV ha disposto l'avvio, con la supervisione dell'Ufficio di vigilanza, di un tavolo di lavoro congiunto per la risoluzione delle problematiche, finalizzato a individuare e implementare le migliori e condivise soluzioni tecniche e operative, eventualmente esportabili ad altri Operatori interessati.

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 continuata l'attività di vigilanza volta alla verifica del funzionamento della c.d. "Coda unica" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery. In questo contesto, nel trimestre luglio-settembre, l'Ufficio di vigilanza ha riscontrato la corretta applicazione della procedura presso le AOL Sardegna, Marche e Umbria. Su 88 ordinativi esaminati ne sono stati rilevati 3 (di cui 1 OLO e 2 Telecom Italia) attivati impropriamente senza transitare attraverso il meccanismo di gestione dell'accodamento. Due delle casistiche anomale rilevate possono essere ricondotte ad attivazioni di ordinativi su elementi di rete appena sviluppati, ma non ancora registrati sul database Unica/RA. Nel terzo caso si tratta di un ordinativo attivato dal tecnico su una coppia libera riscontrata su un distributore dichiarato saturo. Il 30/06/2016 Telecom Italia ha annunciato la messa in esercizio della modifica software dei sistemi di delivery che dovrebbe evitare il ripetersi della maggior parte delle anomalie riscontrate (vedi Procedimento P01/16).

Gruppo di Impegni n. 3

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

All'interno del Gruppo di Impegni n. 3 è inserita l'attività di analisi dei processi del Nuovo Modello di Equivalence, intrapresa dall'Ufficio di vigilanza, in ottica di monitoraggio della parità di trattamento.

Prosegue la collaborazione con l'Università degli Studi di Catania in merito al tema dei Key Performance Objectives (KPO), con lo scopo di procedere ad un "fine tuning" dei parametri di calcolo per ogni KPI misurato e all'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 terzo trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di luglio, agosto e settembre 2016, insieme al consuntivo IIQ16 del report trasparenza sistema di monitoraggio.

Gruppo di Impegni n. 5

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

L'OdV ha ricevuto il report consuntivo del IIQ ed il report programma del IIIQ 2016 della 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 IIQ 2016 dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso, insieme al programma relativo al IIIQ2016 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 secondo 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

Tavolo di lavoro tra Wind e Telecom Italia relativo alle problematiche connesse al miglioramento del funzionamento della Policy di contatto e ai casi di mancato appuntamento col cliente OLO da parte dei tecnici on field di Telecom Italia

Nel corso del trimestre di riferimento, l'Organo di vigilanza ha ricevuto due segnalazioni da parte dell'Operatore WIND, relative a problematiche:

- miglioramento del funzionamento della Policy di contatto;
- gestione di casi di mancato appuntamento col cliente da parte dei tecnici on field di Telecom Italia.

Sulla scorta di quanto segnalato, l'OdV ha disposto l'avvio, il 12 luglio 2016, di un tavolo di lavoro congiunto tra TIM e WIND con la supervisione dell'Ufficio di vigilanza, con l'intento di conseguire la massima visibilità sulle tematiche e sulle eventuali azioni di miglioramento concordate, costituendosi un valido supporto alle decisioni che vorrà intraprendere a valle di una completa definizione delle doglianze segnalate.

In riferimento alla gestione del mancato appuntamento con il cliente Wind da parte dei tecnici di Telecom Italia, il Board, acquisita da Telecom una descrizione dettagliata delle procedure di gestione dell'appuntamento nell'ambito del processo di delivery, ha deciso la prosecuzione, nel mese di settembre 2016, dello studio del tema, in vista di una successiva decisione circa le azioni da intraprendere per garantire il rispetto del principio di non discriminazione, secondo quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità n. 623/15/CONS, art 64, c. 16, e dagli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS.

Segnalazione dell'Operatore Fastweb S.p.A. "S02/13 - Fastweb/Malfunzionamenti del sistema di CRM per i clienti Wholesale - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 1 relativo all'istituzione di un nuovo processo di delivery dei Servizi SPM".

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 2,38% senza variazioni di rilievo, mentre l'indice di funzionamento CRM per i servizi ULL su linea non attiva (LNA) si è attestato intorno al 1,13%

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 3,2% durante tutto il trimestre. L'indice per servizi WLR su linea non attiva (LNA) è passato dal valore di picco del 7,06% fatto registrare il 31 agosto 2016 al 4,52% rilevato a fine settembre, mentre il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni si è mantenuto costantemente al di sotto delle 75 unità.

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 ("P01/16")

All'interno della sessione di verifica nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery tenutasi 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 accordamento.

Ravvisata, dunque, la necessità di verificare, per i suddetti casi, la tenuta della procedura governante il sistema di accordamento degli ordinativi di lavoro c.d. a "Coda Unica" l'Organo di vigilanza ha valutato opportuno approfondire i casi in parola, disponendo l'avvio del procedimento denominato "P01/16".

L'OdV, in seguito ad approfondite verifiche, richieste di chiarimento da parte dell'Ufficio e corrispettive deduzioni da parte di Telecom Italia, ha adottato una decisione motivata riguardo l'individuazione di idonei rimedi per le inadeguatezze riscontrate nell'esecuzione degli impegni, assegnando il termine del 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 di gestione in esame e, in particolare, ha annunciato il rilascio al collaudo delle modifiche degli algoritmi di accordamento.

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.

In considerazione di detto epilogo, nella seduta del 7 luglio 2016 l'Organo di vigilanza ha disposto la conclusione del procedimento, riservandosi comunque di avviare ulteriori test a seguito dell'entrata in esercizio dei correttivi individuati.

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Nel trimestre luglio-settembre 2016, l'Organo di vigilanza ha intrattenuto interlocuzioni informali con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni su precedenti attività oggetto di reciproca attenzione.

Al fine di assicurare un più ampio e convinto coinvolgimento degli Operatori alternativi nelle attività di verifica dell'OdV, nel Board del 30 agosto 2016, il Consiglio ha rinnovato l'incarico al Direttore dell'Ufficio di vigilanza di predisporre un calendario di audizioni al fine di acquisire doglianze, valutazioni, indicazioni e ogni altro elemento utile sullo stato di attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Il 30 agosto 2016, il consiglio dell'Organo di vigilanza ha incontrato i responsabili delle funzioni Open Access ed Equivalence di Telecom Italia in merito all'avanzamento delle misure attuative previste dal Nuovo Modello di Equivalence e alle novità introdotte dal nuovo Regolamento di funzionamento dell'Organo di vigilanza e dal relativo gruppo di Impegni n. 7.

Nel mese di settembre 2016, il Presidente dell'OdV ha incontrato il responsabile della Direzione Regulatory ed Equivalence di Telecom Italia, ricevendo da quest'ultimo un documento contenente l'invito ad effettuare alcuni approfondimenti su tematiche di parità di accesso connesse all'implementazione del Nuovo Modello di Equivalence.