

Newsletter Attività
Organo di vigilanza
Ottobre - Dicembre 2016

Quadro di sintesi

L'ultimo trimestre ha visto importanti innovazioni, sotto il profilo regolamentare, riguardanti l'attività dell'Organo di vigilanza che, all'interno di una mutata cornice di norme, ha rafforzato le proprie competenze non limitandosi più, adesso, solo alla verifica del rispetto degli Impegni di cui alla Delibera n. 718/08/CONS, ma ha esteso il proprio ambito d'intervento ad un nuovo perimetro. Tale prerogativa ricomprende, adesso, anche una sorveglianza attiva su tutti gli aspetti riguardanti il principio di non discriminazione, di cui all'art. 64 della Delibera n. 623/15/CONS.

Proprio partendo da quest'ultimo punto, prioritario obiettivo strategico del Board è garantire il massimo livello di monitoraggio del rispetto delle regole di parità di trattamento, nel periodo di transizione dal "vecchio" modello di EoO al Nuovo Modello di Equivalence introdotto da Telecom Italia.

Già nello scorso trimestre, allo scopo di consentire all'Organo di vigilanza di adempiere alla verifica del rispetto delle misure volontarie, l'OdV ha chiesto a Telecom Italia una descrizione dettagliata dei processi di delivery e di assurance definiti nell'ambito del Nuovo Modello di Equivalence.

In merito, invece, al calcolo dei KPI di parità di trattamento ex Delibera n. 718/08/CONS da misurare, in via transitoria, per gli ordinativi gestiti sulla Nuova Catena di Delivery, nel mese di novembre l'OdV ha iniziato lo sviluppo delle necessarie linee guida per condurre le usuali verifiche mensili degli Indicatori in parola. Il 14 dicembre 2016 Telecom Italia si è resa disponibile a calcolare i KPI transitori, a fornire i volumi degli ordinativi transitanti nella nuova e vecchia catena di Delivery, oltre che fornire i dati elementari all'OdV e, qualora ne faccia richiesta, ad Agcom.

È continuato, coerentemente con il compito affidato dal Consiglio al Direttore dell'Ufficio di vigilanza, il calendario di audizioni degli Operatori alternativi utili al fine di acquisire doglianze, valutazioni, indicazioni e ogni altro elemento utile sullo stato di attuazione degli Impegni da parte di Telecom Italia. In particolare, nel trimestre di riferimento, l'OdV ha incontrato l'Operatore Fastweb, raccogliendo da esso notevoli spunti di riflessione.

Nella medesima data, invece, Telecom Italia ha provveduto a riscontrare una precedente richiesta dell'OdV in merito agli elementi informativi utili all'avvio dell'analisi sulla qualità dei collegamenti NGAN.

Ai sensi dell'art. 9, comma 4 del Regolamento, Telecom Italia ha provveduto a trasmettere al Presidente dell'Organo di vigilanza il **"Codice di comportamento per il personale di Telecom Italia presso l'OdV"**, adottato da TIM e trasmesso al

Direttore della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel corso del trimestre di riferimento, è continuata l'attività di verifica dell'Organo di vigilanza in merito alle **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.

L'Organo di vigilanza, nel periodo oggetto del presente resoconto, ha proseguito le attività di verifica concernenti il rispetto degli Impegni da parte di Telecom Italia.

Con la Determinazione n. 20/2016 del 16 novembre 2016, l'Organo di vigilanza ha raccomandato parimenti a Telecom Italia di proseguire nella misurazione degli indicatori sul processo di Assurance, calcolati secondo le regole definite dalla Delibera n. 718/08/CONS e successive modifiche e integrazioni, segnalando tempestivamente all'Ufficio di vigilanza eventuali impatti sul perimetro derivante dal passaggio al Nuovo Modello di Equivalence.

Con riferimento poi al concluso procedimento **"S02/13" (Fastweb/CRM Wholesale)** 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.

In ultimo, nel trimestre ottobre-dicembre 2016, l'Organo di vigilanza ha intrattenuto **interlocuzioni informali con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni** circa le tematiche connesse alla misurazione delle performance di parità a partire dal 1° novembre 2016, data dalla quale Telecom Italia inizierà a migrare progressivamente gli ordinativi di lavoro retail verso la nuova catena di delivery dell'NME.

Monitoraggio stato di avanzamento Impegni

Gruppo di Impegni n. 1

(Nuovo Processo di Delivery)

Tutti i principali OLO hanno concluso la migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery.

Nello specifico, 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. Nell'ambito di quest'attività, nel trimestre ottobre-dicembre, l'Ufficio di vigilanza ha riscontrato la corretta applicazione del predetto meccanismo presso le AOL Milano, Lombardia Centro Est, Puglia, Basilicata, Toscana Est e Ovest.

Gruppo di Impegni n. 2

In riferimento al **Gruppo di Impegni n. 2**, il 16 novembre 2016 Telecom Italia ha trasmesso all'OdV il Piano degli interventi di formazione e comunicazione.

Gruppo di Impegni n. 3

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

Nell'ambito del **Gruppo di Impegni n. 4**, con la Determinazione n. 20/2016 del 16 novembre 2016, l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia di fornire, per gli ordinativi di lavoro che transitano sui sistemi a supporto del Nuovo Modello di Equivalence, un ricalcolo degli indicatori di parità di trattamento, secondo logiche il più possibile confrontabili con quelle della Delibera n. 718/08/CONS, in modo da consentire l'integrazione delle valutazioni effettuate sulla base degli indicatori calcolati secondo le regole definite dalla medesima Delibera. Tale set di indicatori – che avrà carattere provvisorio – sarà finalizzato a integrare le misurazioni sulla Parità di Trattamento durante il periodo della migrazione degli Ordini dal precedente al nuovo modello e decadrà automaticamente quando l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni definirà un nuovo set di indicatori per la valutazione della Parità di Accesso.

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.

Gruppo di Impegni n. 4

(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)

Nel quarto trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi settembre e ottobre 2016, insieme al consuntivo IIIQ16 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 IIIQ ed il report programma del IIIQ 2016 della Qualità della rete fissa d'accesso, insieme al Report sugli SLA Degradi Wholesale del mese di settembre.

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 IIIQ 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 terzo 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, costituendosi in tal modo un valido supporto alle decisioni che vorrà intraprendere.

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.

Il 19 ottobre 2016 si è tenuta, davanti al Collegio dell'Odv, un'adizione in cui l'Operatore segnalante ha sollevato talune criticità concernenti la trasparenza delle informazioni rese pubbliche da Telecom Italia al mercato.

Nello specifico, Wind ha evidenziato come il Piano tecnico pluriennale per lo Sviluppo della Rete Fissa d'Accesso - Rete NGAN per gli anni 2016-2018 (informazione prevista dal Gruppo di Impegni n. 6) presenti un prospetto di accorpamento delle centrali NGAN riferito solamente agli ultimi mesi del 2016 e risulti, assente l'informazione relativa agli anni successivi.

Con riferimento, inoltre, alle informazioni contenute nel DB Spazi di centrale e rese pubbliche agli Operatori (come previsto dal Gruppo di Impegni n. 1), sempre nel medesimo incontro, Wind ha lamentato la mancanza di opportune evidenze relative al riutilizzo degli spazi riassegnati ad altri Operatori e precedentemente liberati da Wind stessa. Peraltro, a detta dell'Operatore, talune centrali risulterebbero prive del dettaglio relativo agli spazi disponibili.

A seguito delle interlocuzioni intrattenute con Telecom Italia, l'Organo di vigilanza ha prontamente riscontrato quanto sollevato dall'Operatore e chiesto a Telecom Italia opportuni rimedi, nello specifico:

- Trasparenza del Piano di Accorpamento delle Centrali

A partire dal piano NGAN 2017-2019, Telecom Italia aggiungerà al prospetto di cui alla attuale tabella 7 (elenco centrali accorpate) anche le colonne relative al secondo e al terzo anno di piano. Inoltre, al fine di minimizzare ulteriormente l'impatto sui piani di sviluppo collocazione degli OAO, Telecom Italia si è resa disponibile a pubblicare un aggiornamento infrannuale dell'elenco delle centrali accorpate entro 6 mesi dalla data di pubblicazione del Piano Triennale NGAN.

- Completezza delle informazioni contenute nel DB Spazi di Centrale.

Telecom Italia avvierà un'attività straordinaria di aggiornamento e verifica sui propri sistemi al fine di ovviare alla mancanza, in un numero ristretto di centrali, di una soddisfacente informazione sugli spazi disponibili. Inoltre, Telecom Italia si è resa disponibile a pubblicare, con frequenza semestrale, l'indicazione quantitativa, in forma aggregata, relativa al numero di moduli restituiti dagli OAO.

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 2,94% con un picco prossimo al 4% registrato il 2 dicembre, mentre l'indice di funzionamento CRM per i servizi ULL su linea non attiva (LNA) si è attestato intorno allo 0,85%.

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 2,72% durante tutto il trimestre, con un picco di 4,8% rilevato il 14 dicembre. L'indice per servizi WLR su linea non attiva (LNA) si è mantenuto su valori oscillanti intorno al 5,14%, mentre il numero in valore assoluto degli OL giacenti oltre N giorni si è mantenuto costantemente al di sotto delle 35 unità per i servizi WLR LA e al di sotto delle 75 unità per i servizi WLR LNA.

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.

Interventi di verifica

Prosecuzione 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

Con la Determinazione n. 3/2016 del 19 gennaio 2016, l’OdV ha riproposto il programma di accertamenti sulla gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. a “Coda Unica” nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery, attività da svolgersi secondo un calendario durante tutto il 2016. Nel corso di questo ultimo trimestre sono state effettuate le verifiche riguardanti le AOL Milano, Lombardia Centro Est, Puglia, Basilicata, Toscana Est e Toscana Ovest. Nel corso delle suddette verifiche sono stati esaminati complessivamente 226 casi di accodamenti per un totale di 412 ordinativi.

Sui 412 ordinativi esaminati nelle verifiche eseguite nel trimestre, ne sono stati rilevati 13 (di cui 11 OLO e 2 Telecom Italia) che sono stati attivati impropriamente senza transitare attraverso il meccanismo di gestione dell’accodamento. 12 dei 13 ordinativi gestiti in modo anomalo possono essere ricondotti a due specifiche casistiche già riscontrate nei trimestri precedenti: si tratta di attivazioni di ordinativi su elementi di rete appena sviluppati, ma non ancora registrati sul database Unica/RA (4 OL) oppure di ordinativi su aree servite da armadi saturi (8 OL). 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) estendendo la gestione automatica dell’accodamento.

Si evidenzia che sugli ordinativi analizzati nel corso delle verifiche ed espletati dopo il 30 giugno 2016 (ossia dopo l’attuazione dei provvedimenti risolutivi da parte di Telecom Italia) non sono stati riscontrati casi di gestione anomala dell’accodamento

Rapporti con le istituzioni e gli operatori

Incontri con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel trimestre ottobre-dicembre 2016, l’Organo di vigilanza ha intrattenuto interlocuzioni informali con l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni circa le tematiche connesse alla misurazione delle performance di parità a partire dal 1° novembre 2016, data dalla quale Telecom Italia inizierà a migrare progressivamente gli ordinativi di lavoro retail verso la nuova catena di delivery dell’NME.

Incontri con gli Operatori

Nel corso del Board del 19 ottobre 2016, il Collegio ha incontrato l'Operatore WIND in relazione al miglioramento del funzionamento della policy contatto e sul tema legato al mancato rispetto, da parte del personale tecnico di Telecom Italia, degli appuntamenti con i clienti.

In occasione del Board del 16 novembre 2016, l'OdV ha incontrato l'Operatore Fastweb, nell'ambito del ciclo audizioni programmate nel mese di agosto e volto al coinvolgimento degli Operatori alternativi nelle attività di verifica dell'OdV.

Sempre nella medesima data, l'OdV ha incontrato Telecom Italia in merito allo stato di avanzamento degli adempimenti degli Impegni da parte della Società in parola e preso atto dei riscontri da essa forniti in merito a precedenti richieste formulate dal Collegio relative, in particolare, alle tematiche di trasparenza sollevate dall'Operatore Wind nell'audizione del 19 ottobre 2016, insieme agli esiti della sperimentazione della nuova policy di contatto e alle soluzioni proposte per risolvere le criticità connesse al mancato appuntamento con il cliente.