

Determinazione n. 2/2017

GRUPPO DI IMPEGNI N. 1 “ISTITUZIONE DI: (I) UN NUOVO PROCESSO DI DELIVERY DEI SERVIZI SPM; (II) MODALITA’ OPERATIVE AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI CO-LOCAZIONE; (III) NUOVI SISTEMI DI GESTIONE DEI CLIENTI WHOLESALÉ”

ESITI DELLE ATTIVITA’ 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)

L’ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 25 gennaio 2017;

vista la Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 718/08/CONS con la quale sono stati approvati gli Impegni presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06;

tenuto conto della modifica apportata al Gruppo di Impegni n. 7 concernente “*Istituzione di un Organo di vigilanza*”, introdotta con la Delibera n. 451/16/CONS del 4 ottobre 2016;

vista la Delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 623/15/CONS relativa all’identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (Mercati nn. 3A e 3B della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE);

considerato l’art 64, comma 16 della Delibera sopra menzionata, che prevede la possibilità per l’Organo di vigilanza di procedere, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni sugli obblighi di non discriminazione;

considerata la Delibera dell’Autorità n. 652/16/CONS che ha approvato la proposta di Telecom Italia di rafforzamento delle garanzie di equivalence, formulata ai sensi dell’art. 64, comma 15 della Delibera n. 623/15/CONS, nonché gli Impegni presentati da Telecom Italia nell’ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS, disponendo in conseguenza la modifica e l’integrazione delle pertinenti misure di cui all’Allegato A della citata Delibera n. 718/08/CONS;

tenuto conto del nuovo Regolamento dell'Organo di vigilanza (di seguito "il Regolamento") approvato di concerto tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e Telecom Italia il 25 luglio 2016 (di seguito "Regolamento");

visto, in particolare, l'art. 10, comma 2, del Regolamento che prevede che l'Organo di vigilanza possa chiedere a Telecom Italia informazioni, chiarimenti o l'esibizione di documenti in relazione alle attività di vigilanza a esso affidati dal punto 7.1.1 degli Impegni;

visto, in particolare, il punto 7.1 degli Impegni, che attribuisce all'Organo di vigilanza il compito di procedere anche di propria iniziativa alla verifica di eventuali violazioni degli Impegni;

vista la Determinazione n. 5/2009 del 3 giugno 2009, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, le Raccomandazioni in ordine al Gruppo di Impegni n. 1 "*Istituzione di: (i) un nuovo processo di delivery dei servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei servizi di co-locazione; (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale*";

considerata la necessità di valutare l'efficacia del nuovo processo di fornitura dei servizi SPM, in esito alla completa attuazione, al 31 marzo 2010, delle misure di adempimento previste dal Gruppo di Impegni n. 1;

vista la richiesta di informazioni circa il citato Gruppo di Impegni, rivolta dall'Organo di vigilanza a Telecom Italia ai sensi dell'articolo 10, comma 2 del Regolamento con la Determinazione n. 5/2010 del 19 marzo 2010;

considerati i rapporti mensili circa il fenomeno dei KO di rete, forniti dal Responsabile di Open Access in occasione dei periodici incontri del Consiglio dell'Organo di vigilanza;

vista la Determinazione n. 3/2016 del 19 gennaio 2016 con la quale l'Organo di vigilanza ha avviato le attività di verifica della corretta applicazione del sistema di accodamento degli Ordinativi di lavoro a coda unica nell'ambito del nuovo Processo di Delivery per l'anno 2016;

vista la lettera del 20 gennaio 2016, con la quale l'Organo di vigilanza ha invitato gli Operatori alternativi a rendere disponibile ogni utile informazione circa i casi ritenuti critici in termini di disparità di trattamento o meritevoli di approfondimento in relazione alla corretta gestione del Processo di coda unica", al fine di disporre di elementi di valutazione aggiuntivi nell'ambito delle attività avviate con la citata Determinazione n. 3/2016;

considerato che l'attività di verifica ha comportato, da parte dell'Ufficio di vigilanza, accertamenti a campione presso 17 Aree territoriali operative di Open Access;

tenuto conto che, nello specifico, le Aree territoriali (AOL) interessate sono state quelle di Roma, Lazio, Lombardia Nord, Lombardia Ovest, Emilia Ovest, Emilia Romagna, Abruzzo e Molise, Calabria, Sardegna, Marche, Umbria, Milano, Lombardia Centro Est, Puglia, Basilicata, Toscana Est, Toscana Ovest;

considerato che tali attività hanno prodotto la verifica di 616 casi di accodamento per un totale di 1.129 ordinativi, di cui 935 degli OAO e 194 di TIM;

considerato, altresì, che gli accertamenti svolti hanno riguardato l'analisi dei dati estratti a sistema, l'esame della cartografia di rete e la visione del materiale fotografico rilevato sul posto;

atteso che dall'analisi dei dati riscontrati durante le verifiche è emerso che su 616 casi di accodamento considerati, 34 (pari al 5,5% del totale) hanno presentato anomalie nella gestione del sistema di accodamento e che su 1.129 ordinativi esaminati, 53 (25 TIM+ 28 OLO, pari al 4,7% del totale), sono stati attivati in modo anomalo, ovvero senza transitare attraverso il meccanismo di gestione della coda unica;

rilevato che il 79% degli accodamenti gestiti in modo anomalo (corrispondente al 86% degli ordinativi gestiti "NO FIFO"), risulta riconducibile a due casistiche:

- 1) assenza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di Rete satura in primaria;
- 2) attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati.

preso atto che le sopra citate casistiche sono state dichiarate risolte da Telecom Italia a partire dal 30 giugno 2016, sulla scorta di quanto disposto dall'Organo di vigilanza 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" e di cui alla Determinazione n.13/2016 del 12 maggio 2016;

preso atto della relazione dell'Ufficio di vigilanza sulle attività di verifica riguardanti la gestione del sistema di accodamento degli ordinativi di lavoro c.d. "a coda unica" effettuate nel corso del 2016, accluso al presente provvedimento e di cui costituisce parte integrante;

adotta la seguente

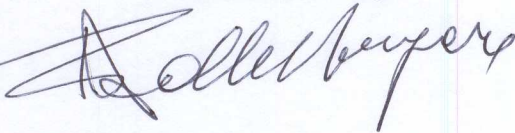
DETERMINAZIONE

1. L'Organo di vigilanza dispone la chiusura delle attività di analisi e di verifica delle modalità di gestione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro a coda unica, previsto dal Gruppo di Impegni n. 1, nell'ambito del nuovo processo di delivery, avviate con la Determinazione n. 3/2016 del 19 gennaio 2016.
2. L'Organo di vigilanza, ancorché considerate le risultanze emerse sugli ordinativi espletati prima del 30 giugno 2016 e narrate in premessa, prende atto della sostanziale correttezza della gestione della coda unica da parte di Telecom Italia, non evidenziando situazioni idonee a compromettere la parità di trattamento nei processi di lavorazione degli ordinativi di lavoro.

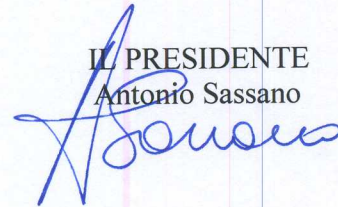
3. L'Organo di vigilanza rileva come il numero degli accodamenti analizzati contenenti ordinativi attivati dopo il 30 giugno 2016 (116 su 616) sia ritenuto insufficiente ad accertare, al di là di ogni ragionevole dubbio, il definitivo superamento delle criticità riscontrate, riservandosi con separato provvedimento di avviare specifica attività di verifica finalizzata a tale scopo.
4. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore di trasmettere la presente Determinazione, comprensiva del suo allegato, alla Società Telecom Italia S.p.A., secondo le modalità di cui all'art. 18 del Regolamento, inoltrandola per conoscenza all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Roma, 25 gennaio 2017

Per attestazione di conformità a quanto determinato
IL DIRETTORE
Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE
Antonio Sassano



Allegato alla Determinazione n. 2/2017

Relazione Tecnica

**Attività di vigilanza sul sistema di accodamento degli ordinativi (c.d. “coda unica”), previsto nell’ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)
Esiti delle verifiche svolte nel 2016**

INDICE

1 Modalità operative	2
2 Principali evidenze	4
3 Provvedimenti adottati da Telecom Italia	6
4 Conclusioni	6

1 Modalità operative

Nel corso del 2016 l'Ufficio di vigilanza ha proseguito le attività di verifica presso le aree operative di Open Access (AOL) mirate a verificare la corretta applicazione della procedura di gestione degli ordinativi giacenti per "negativo rete" nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (c.d. coda unica).

Le audizioni sono state condotte dall'Ufficio di vigilanza, seguendo il mandato assegnatogli con la Determinazione OdV n. 03/2016 del 19/01/2016.

Per ogni AOL sono stati estratti dal sistema OPERA tutti gli ordinativi wholesale usciti dal processo di Coda unica per espletamento nel bimestre di osservazione.

Per ogni ordinativo estratto sono stati registrati: località, indirizzo, operatore ordinante, tipo di servizio, tipo di negativo rete (rete satura in primaria, rete satura in secondaria o nuova lottizzazione), data emissione e data di espletamento dell'ordinativo, id aggregante della coda, data di inizio e data di fine della coda, elenco degli eventuali altri ordinativi in coda, indirizzi dell'area di influenza del distributore (nel caso di rete satura in secondaria), indirizzi dell'area servita dall'armadio (nel caso di rete satura in primaria), indirizzo dell'edificio come risulta dalla transcodifica dell'id aggregante (nel caso di nuova lottizzazione). Sulla base delle date di inizio e fine coda e degli indirizzi associati ad ogni id aggregante di ogni coda (area di influenza/indirizzo di edificio), l'Ufficio di vigilanza ha richiesto a Telecom Italia di fornire l'elenco di tutti gli eventuali ordinativi retail e wholesale che risultano attivati nel periodo di vigenza della coda agli indirizzi indicati.

Una volta ottenuto l'elenco degli OL, sono stati individuati i casi che richiedevano un'ulteriore analisi per verificare l'eventuale mancato rispetto dei criteri di accodamento.

Tale analisi è condotta dall'Ufficio di vigilanza nel corso degli incontri con le AOL e le AOA interessate dalla sessione di verifica e si è basata sull'esame dei dati estratti da Opera, delle carte di rete, e delle schermate di UNICA RA (Sistema inventory di rete) con l'obiettivo di ricostruire, per ogni OL, l'intero processo di delivery, dall'emissione dell'ordinativo sino alla chiusura.

Nel corso del 2016 sono stati oggetto di verifica:

- 17 aree operative territoriali di Open Access (AOL)
- 616 casi di accodamento;
- 1.129 Ordinativi (935 Wholesale + 194 TIM).

Nella figura 1 è rappresentata la distribuzione geografica degli ordinativi esaminati

PARITÀ DI ACCESSO

Organo di Vigilanza

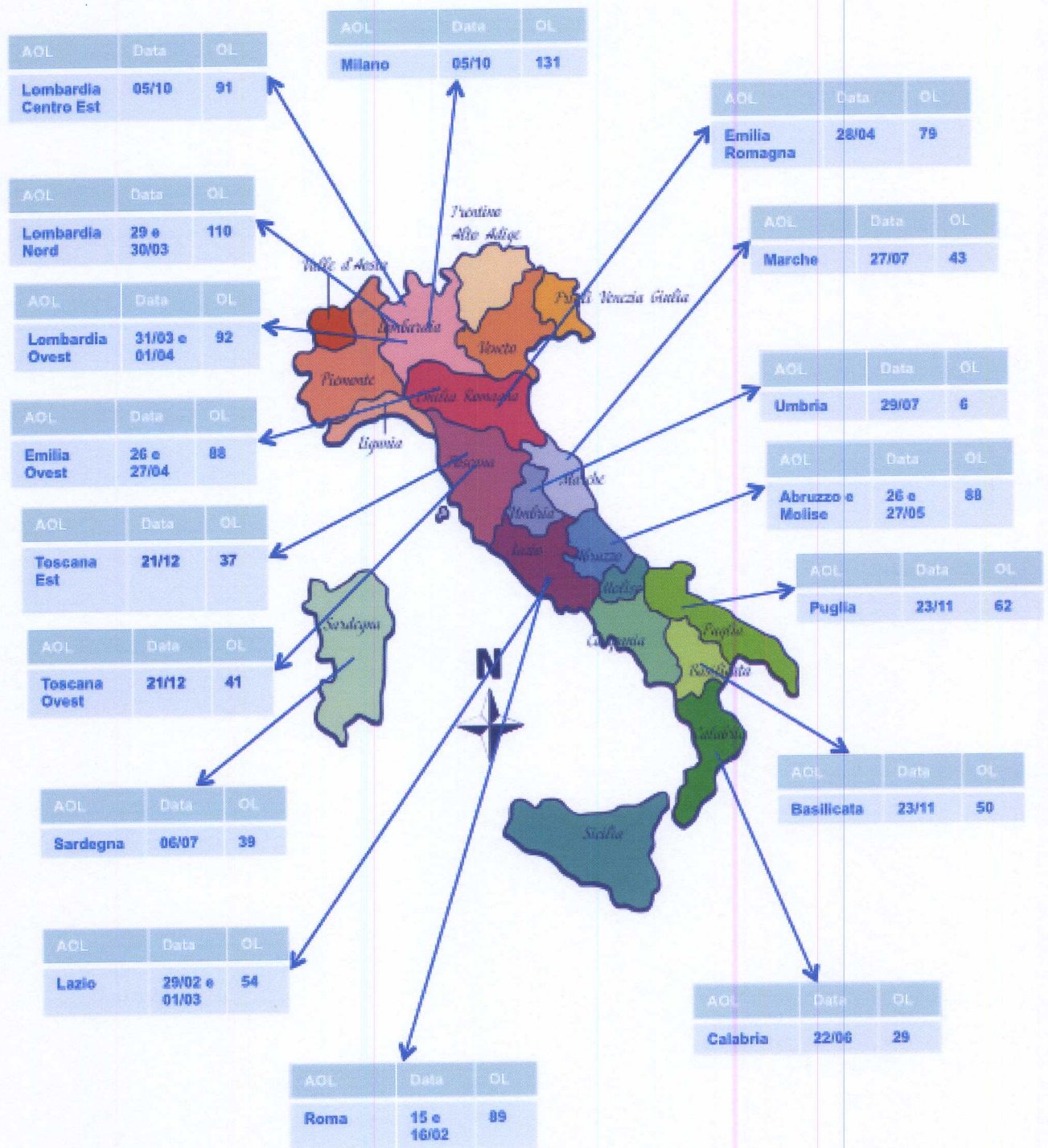


Figura 1 - Ripartizione su base geografica degli OL esaminati nel corso delle verifiche

2 Principali evidenze

La tabella che segue riporta una sintesi dei principali risultati ottenuti durante le verifiche compiute nel corso del 2016 presso le unità operative territoriali di Telecom Italia, mentre in figura 2 è rappresentata la ripartizione delle causali relative alla mancata gestione degli accordamenti degli ordinativi.

AOL	Sede	Periodo di esplet. degli OL	n° Totale OL da gestire in Coda Unica	n° OL da gestire in Coda Unica Wholesale	n° OL in Coda Unica Retail	n° OL gestiti No FIFO	% OL gestiti No FIFO	n° OL TIM gestiti No FIFO	% OL TIM gestiti No FIFO	n° OL Wholesale gestiti No FIFO	% OL Wholesale gestiti No FIFO	n° Code	n° Code gestite No FIFO	% Code gestite No FIFO
Roma	Roma	set 15-Ott 15	89	64	25	12	13,5%	7	28,0%	5	7,8%	22	5	22,7%
Lazio	Roma	set 15-Ott 15	54	45	9	2	3,7%	1	11,1%	1	2,2%	34	2	5,9%
Lombardia Nord	Como	nov 15-dic 15	110	80	30	5	4,5%	3	10,0%	2	2,5%	53	3	5,7%
Lombardia Ovest	Varese	nov 15-dic 15	92	71	21	3	3,3%	3	14,3%	0	0,0%	39	2	5,1%
Emilia Ovest	Parma	gen 16-feb 16	88	79	9	5	5,7%	2	22,2%	3	3,8%	62	5	8,1%
Emilia Romagna	Bologna	gen 16-feb 16	79	67	12	7	8,9%	3	25,0%	4	6,0%	46	5	10,9%
Abruzzo e Molise	Pescara	feb 16-mar 16	88	79	9	3	3,4%	2	22,2%	1	1,3%	57	3	5,3%
Calabria	Catanzaro	mar 16-apr 16	29	26	3	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	0	0,0%
Sardegna	Cagliari	mar 16-apr 16	39	35	4	3	7,7%	2	50,0%	1	2,9%	27	2	7,4%
Marche	Ancona	apr 16 -mag16	43	36	7	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	27	0	0,0%
Umbria	Perugia	apr 16 -mag 16	6	6	0	0	0,0%	0	---	0	0,0%	6	0	0,0%
Milano	Milano	mag 16-giu 16	131	109	22	2	1,5%	1	4,5%	1	0,9%	47	2	4,3%
Lombardia Centro Est	Bergamo	mag 16-giu 16	91	75	16	5	5,5%	1	6,3%	4	5,3%	57	1	1,8%
Puglia	Bari	giu 16 -lug 16	62	57	5	3	4,8%	0	0,0%	3	5,3%	36	1	2,8%
Basilicata	Potenza	giu 16 -lug 16	50	39	11	3	6,0%	0	0,0%	3	7,7%	23	3	13,0%
Toscana Est	Firenze	ago 16 - set 16	37	32	5	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25	0	0,0%
Toscana Ovest	Pisa	ago 16 - set 16	41	35	6	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	0	0,0%
TOTALE		set 15 - lug 16	1.129	935	194	53	4,7%	25	12,9%	28	3,0%	616	34	5,5%

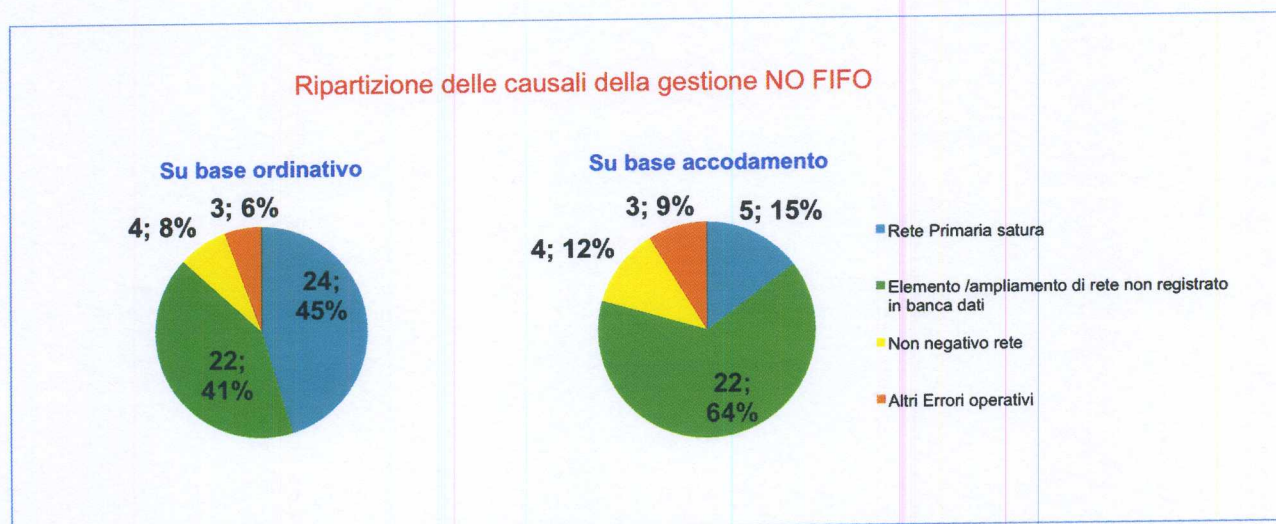


Figura 2 - Ripartizione delle causali relative alla mancata gestione degli accordamenti degli ordinativi

Dall'analisi dei dati riscontrati si è evidenziato che su 616 casi di accodamento considerati, 34 (pari al 5,5% del totale) hanno presentato anomalie nella gestione del sistema di accodamento e che su 1.129 ordinativi esaminati, 53 (25 TIM+ 28 OLO), pari al 4,7% del totale, sono stati attivati in modo anomalo, senza transitare attraverso il meccanismo di gestione della coda unica.

Il 15% degli accodamenti gestiti in modo anomalo (corrispondente al 45% degli ordinativi gestiti NO FIFO), è riconducibile alla mancanza di un meccanismo totalmente automatico di gestione delle code nei casi di Rete satura in primaria. La procedura in vigore prima del 30 giugno 2016 prevedeva, infatti, che l'ordinativo caratterizzato come negativo rete in rete primaria fosse posto in coda automaticamente solo al verificarsi di due condizioni:

- stesso ID aggregante di una coda esistente (ossia armadio ripartilinea associato all'ordinativo già dichiarato saturo in precedenza con conseguente formazione di una coda);
- presenza in coda di un ordinativo con lo stesso indirizzo dell'OL in esame;

Negli altri casi in cui era verificata solo la prima condizione, l'ordinativo era gestito "on field" dal tecnico con il rischio concreto che questi trovasse coppie libere (a seguito di ribattitura, o per cessazione) e lo attivasse fuori coda.

Il 64% degli accodamenti gestiti in modo anomalo (corrispondente al 41% degli ordinativi gestiti NO FIFO), è riconducibile all'attivazione su elementi di rete (terminazioni) non ancora registrati in banca dati. La procedura prevede che l'ordinativo caratterizzato come negativo rete in rete secondaria sia posto in coda automaticamente solo al verificarsi di due condizioni:

- stesso ID aggregante di una coda esistente (ossia distributore associato all'ordinativo già dichiarato saturo in precedenza con conseguente formazione di una coda);
- presenza in coda di un ordinativo con lo stesso indirizzo di quello in esame;

La procedura in vigore prima del 30 giugno 2016 prevedeva inoltre che l'OL caratterizzato come negativo rete nuova lottizzazione fosse posto in coda automaticamente solo al verificarsi di due condizioni:

- stesso ID aggregante di una coda esistente (ossia indirizzo associato all'ordinativo in esame già dichiarato non servibile in precedenza con conseguente formazione di una coda);

- non riscontro di distributori aventi in area di influenza lo stesso indirizzo dell'ordinativo in esame;

Durante le verifiche si è riscontrato che, in alcuni casi, la registrazione in banca dati dell'ampliamento di rete veniva effettuata con qualche giorno di ritardo rispetto alla data di chiusura dei lavori di sviluppo. In questo frangente, gli eventuali ordinativi che, secondo procedura, non dovevano essere posti in coda in automatico, ma erano comunque servibili con l'ampliamento di rete, rischiavano di essere attivati dal tecnico "on field" prima di quelli in coda.

3 Provvedimenti adottati da Telecom Italia

Le evidenze riscontrate durante le verifiche "on field" hanno indotto l'Organo di vigilanza a richiedere a Telecom Italia un sollecito intervento per la rimozione delle anomalie sopra descritte (Determinazione n. 13 /2016 12/05/2016 nell'ambito del procedimento P01/16). In data 30/06/2016 Telecom Italia ha provveduto a dare attuazione a quanto richiesto dall'OdV attraverso la messa in esercizio di un nuovo rilascio software dei sistemi di gestione dell'accodamento che aumenta notevolmente i casi di accodamento automatico degli ordinativi, eliminando alcune precondizioni. In particolare, per quanto riguarda i negativi rete in rete primaria, nella nuova procedura per stabilire l'accodamento automatico si prescinde dalla presenza in coda di un ordinativo con lo stesso indirizzo di quello in esame, mentre per i negativi rete per nuova lottizzazione lo stesso accodamento automatico è attuato anche in presenza di distributori aventi in area di influenza lo stesso indirizzo dell'ordinativo in esame. Questi provvedimenti si aggiungono a quello già adottato nel 30/10/2015 con l'istruzione operativa che prevede che l'impresa esecutrice delle opere di sviluppo rete debba apporre su ogni nuova morsettiera non ancora documentata in banca dati un' apposita "etichetta di segnalazione" che riporti la scritta "TERMINALE DA NON UTILIZZARE PER ATTIVAZIONE" con caratteri di colore rosso su sfondo giallo e che questa sia rimossa a cura dell'impresa solo dopo la documentazione degli elementi terminali di rete in banca dati UNICA/RA.

4 Conclusioni

Nel corso delle verifiche effettuate su ordinativi espletati dopo il 30 giugno 2016 non sono stati riscontrati casi di gestione anomala degli accodamenti. Poiché il numero degli accodamenti analizzati contenenti ordinativi attivati dopo il 30 giugno 2016 (116 su 616) è ritenuto comunque insufficiente ad accertare, al di là di ogni ragionevole dubbio, il definitivo superamento delle criticità riscontrate, si reputa necessario effettuare nel 2017 un'ulteriore sessione di verifiche finalizzata a tale scopo.