

Determinazione n. 20/2016

RACCOMANDAZIONI IN ORDINE AL GRUPPO DI IMPEGNI N. 4
“Garanzie di trasparenza e sistema di monitoraggio”

L'ORGANO DI VIGILANZA

nella sua riunione del 16 novembre 2016;

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;

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);

visto, in particolare, l'art 64, comma 16 della Delibera sopra citata, 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;

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

visto il Gruppo di Impegni n. 4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS con cui Telecom Italia si impegna a trasmettere all'Organo di vigilanza periodici relazioni concernenti l'andamento degli indicatori relativi alla parità di trattamento interna-esterna;

tenuto conto che Telecom Italia ha definito e sta realizzando un Nuovo Modello di Equivalence (di seguito anche “NME”), volto ad assicurare maggiori garanzie di parità di trattamento tra le proprie divisioni interne e gli OAO;

ricordato che l'art. 1, comma 2 del Regolamento attribuisce all'Organo di vigilanza il compito di supportare Telecom Italia nella verifica, tra l'altro, delle ulteriori misure volontarie di cui al punto 7.1.1 degli Impegni, con il compito di prevenire possibili anomalie o inadeguatezze nell'esecuzione delle misure medesime;

atteso che l'introduzione del NME comporterà per l'Azienda in questione l'utilizzo dei medesimi processi, sistemi e basi dati per il provisioning e l'assurance dei servizi wholesale richiesti dalle funzioni commerciali di Telecom Italia e degli OAO, con conseguente necessità di adattamento degli attuali indicatori di parità di trattamento così come definiti nel Gruppo di Impegni n. 3 della Delibera 718/08/CONS;

considerato nello specifico che, secondo quanto comunicato da Telecom Italia, da novembre 2016 prende avvio la gestione degli ordini di lavoro (OL) relativi alle richieste su Linea Non Attiva della clientela mass market di Telecom Italia attraverso la Nuova Catena di Delivery;

considerato altresì che, in attuazione di quanto sopra, il piano di roll out dalla vecchia alla Nuova Catena di Delivery per la presa in carico e gestione degli ordini di lavoro (OL) relativi alle richieste su Linea Non Attiva della clientela mass market di Telecom Italia si completerà, sempre secondo quanto comunicato da Telecom Italia, in 14 settimane dall'avvio;

atteso che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la Comunicazione del 3 marzo 2016, ha avviato una complessiva revisione del sistema di Key Performance Indicators di non discriminazione, il cui procedimento è ancora in corso di svolgimento;

tenuto conto della proposta formulata da Telecom Italia nell'ambito del procedimento di cui sopra e relativa alla predisposizione di un nuovo set di indicatori KPI-ND (Key Performance Indicators di Non Discriminazione) e comunicata all'Organo di vigilanza;

sentita Telecom Italia nel corso dell'audizione del 17 marzo 2016, durante la quale il responsabile della Direzione Wholesale ha informato il Consiglio dell'avanzamento del progetto NME e, in particolare, di un progetto di revisione del sistema dei KPI in ottica di una maggiore semplificazione e consistenza complessiva degli indicatori;

vista la richiesta dell'Organo di vigilanza indirizzata a Telecom Italia l'8 aprile 2016, con la quale venivano richiesti dati e informazioni finalizzati a rilevare eventuali profili di criticità derivanti dalla ristrutturazione dei processi di equivalence e dai conseguenti effetti sull'attualità e precisione del sistema di monitoraggio delle prestazioni;

preso atto della successiva risposta di Telecom Italia del 24 aprile 2016, nella quale la Società informava il Collegio che l'attuale sistema di monitoraggio avrebbe mantenuto la sua piena significatività per tutto il 2016 e che, invece, il nuovo sistema coerente con il modello di Full Equivalence avrebbe iniziato ad avere significatività a partire da novembre 2016;

tenuto conto della nota del 7 ottobre 2016 con la quale l'Organo di vigilanza richiedeva le modalità e le formule di aggregazione dei processi di fornitura dei prodotti/servizi retail, al fine di definire le modalità di verifica dei KPI-ND nel periodo di transizione e coesistenza delle vecchie catene di delivery/assurance e delle nuove definite dal Nuovo Modello di Equivalence;

dato atto della risposta della Società sopra citata del 17 ottobre 2016 nella quale sono stati forniti i dati richiesti;

vista la relazione dell'Ufficio di vigilanza del 19 ottobre 2016, nella quale sono state rappresentate le diverse fasi che caratterizzeranno l'attività di verifica dei KPI relativi alla parità di trattamento così come definiti nel gruppo di Impegni 4 della delibera 718/08/CONS, rapporto approvato dal Board nella riunione in pari data svoltasi;

definite le macro fasi di transitorio secondo la seguente strutturazione, così come illustrate da Telecom Italia nelle audizioni tenutesi tra marzo e ottobre 2016 presso l'Organo di vigilanza:

- fase A): inizio migrazione degli Ordinativi di lavoro relativi ai clienti TIM di fascia Mass Market per ordini su LNA a partire dal 1° novembre;
- fase B): inizio migrazione degli Ordinativi di lavoro relativi ai clienti OAO a partire da una data che verrà prossimamente definita dall'Autorità (non prima di fine gennaio 2017);
- fase C): termine delle attività di migrazione per i clienti TIM e OAO;

atteso che a partire dal 1° novembre 2016, i report degli indicatori di parità di trattamento, calcolati secondo le regole e punti di misura definiti su sistemi costruiti sul modello EoO, saranno soggetti ad una graduale perdita di significatività dovuta alla migrazione progressiva degli ordini sui nuovi sistemi di supporto del Nuovo Modello di Equivalence ;

ritenuto opportuno disporre di una metodologia atta a monitorare il periodo transitorio intercorrente tra la situazione attuale e la definitiva approvazione dei nuovi indicatori di non discriminazione da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

vista la disponibilità di Telecom Italia a fornire all'Organo di vigilanza gli indicatori sopra definiti come "KPI-ND", calcolati sui nuovi sistemi e proposti ad AGCom nell'ambito dei procedimenti di revisione da questa avviati;

atteso che tali indicatori saranno inizialmente calcolati solo sugli ordini relativi ai clienti Telecom Italia, convenuto che i corrispondenti ordini per i clienti OAO non avranno ancora iniziato la fase di migrazione (fase A);

considerato inoltre, che tali "KPI-ND" rappresentano una proposta di Telecom Italia all'Autorità sottoposta all'Autorità nell'ambito del procedimento di definizione di nuovi KPI-ND avviato ai sensi della Delibera n. 623/15/CONS;

considerato inoltre che non è possibile attivare un meccanismo di confronto tra i KPI di Delivery calcolati secondo le definizioni relative al Gruppo di Impegni n. 4 ed i nuovi "KPI-ND" a causa delle differenti formule e perimetri di calcolo sottesi (fase B sino a completamento delle attività di migrazione);

vista comunque la improrogabile necessità per l'Organo di vigilanza di disporre di un complesso di misurazione più completo possibile e che garantisca, nel contempo, affidabilità durante tutto il periodo transitorio di migrazione e, comunque, sino a quando l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non avrà stabilito i nuovi KPI – ND;

adotta la seguente

DETERMINAZIONE

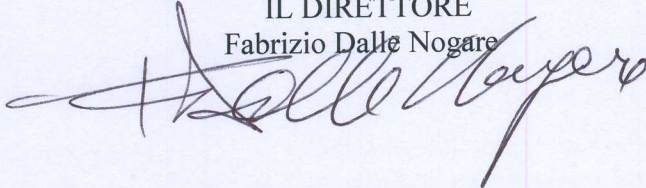
1. L'Organo di vigilanza raccomanda a Telecom Italia di fornire, per gli ordinativi di lavoro che transitano sui sistemi a supporto del Nuovo Modello di Equivalence, un ricalcolo degli indicatori di parità di trattamento, secondo logiche il più possibile confrontabili con quelle della Delibera n. 718/08/CONS, in modo da consentire l'integrazione delle valutazioni effettuate sulla base degli indicatori calcolati secondo le regole definite dalla Delibera n. 718/08/CONS e successive modifiche e integrazioni. Tale set di indicatori avrà carattere provvisorio, sarà finalizzato a integrare le misurazioni sulla la 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.
2. L'Organo di vigilanza, al fine di assicurare al mercato la massima garanzia di trasparenza nella produzione dei suddetti indicatori provvisori, richiede inoltre di avere visibilità all'atto dell'estrazione dei dati elementari dai database Telecom Italia e di conservarne copia a fini di studio ed elaborazione interni.
3. L'Organo di vigilanza raccomanda, 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.
4. L'Organo di vigilanza raccomanda, inoltre, a Telecom Italia di produrre gli indicatori di cui all'art. 1 mensilmente, a partire dai dati elementari del mese di novembre 2016 e trasmetterli mensilmente all'Organo di vigilanza entro la fine del mese successivo a quello oggetto di rilevazione.
5. L'Organo di vigilanza raccomanda, infine, di corredare con i volumi considerati nei calcoli, i report relativi agli ordini emessi dopo il 1° novembre 2016, al fine di poter valutare i carichi di utilizzo delle diverse catene di delivery nel periodo transitorio.
6. L'Organo di vigilanza incarica il Direttore dell'Ufficio di vigilanza di trasmettere la presente Determinazione a Telecom Italia e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, disponendone, altresì, la pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 16 novembre 2016

Per attestazione di conformità a quanto determinato

IL DIRETTORE

Fabrizio Dalle Nogare



IL PRESIDENTE

Antonio Sassano

