## PARITÀ DI ACCESSO Organo di Vigilanza



### Determinazione n. 12/2012

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 WHOLESALE"

AVVIO 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

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;

visto il Regolamento dell'Organo di vigilanza approvato da Telecom Italia e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi del punto 7.24 dei citati Impegni (di seguito "il Regolamento");

visto l'articolo 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 degli Impegni;

visto, in particolare, il citato 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";

viste le risultanze del procedimento n. "S01/09 – Fastweb/Processi di provisioning dei servizi wholesale SPM forniti da Telecom Italia";

# PARITÀ DI ACCESSO



### Organo di Vigilanza

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;

considerato che l'Organo di vigilanza ha approvato, in data 14 aprile 2010, il "Progetto analisi KO" ai sensi dell'articolo 13 del processo che qualifichino in maniera univoca i dinieghi opposti da Telecom Italia alle richieste di attivazione, da parte degli Operatori alternativi, di servizi wholesale (c.d. "KO");

vista la Determinazione n. 14/2010 del 20 luglio 2010, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato e pubblicato la nota metodologica relativa al "Progetto analisi KO";

vista la Relazione finale che illustra gli esiti del Progetto "Analisi KO", approvata dall'Organo di vigilanza con la Determinazione n. 22/2010 del 15 dicembre 2010;

viste le Raccomandazioni rivolte a Telecom Italia in ordine al Gruppo di Impegni n. 1, approvate dall'Organo di vigilanza con la sopra citata Determinazione n. 22/2010;

vista la Determinazione n. 5/2011 dell'8 febbraio 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di analisi delle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro (c.d. KO) in relazione all'offerta retail di Telecom Italia;

vista la Relazione finale della citata "Analisi KO" relativa agli Ordinativi di Lavoro di Telecom Italia Retail, approvata con la Determinazione 26/2011 del 14 dicembre 2011 e contenente, tra l'altro, un confronto tra le percentuali di Ordinativi di Lavoro non attivati da Open Access a causa di problemi relativi alla rete di accesso per i clienti wholesale e retail;

considerati i rapporti trimestrali sulle lavorazioni degli Ordinativi di Lavoro wholesale ricevuti da Telecom Italia in seguito alle richieste avanzate dall'Organo di vigilanza con la Determinazione 22/2010 del 15 dicembre 2010 e contenenti, tra l'altro, anche indicazioni circa le percentuali di KO per causa rete;

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;

considerato che le costanti verifiche effettuate dall'Organo di vigilanza circa il numero di Ordinativi di Lavoro respinti per cause ascrivibili alla rete di accesso hanno evidenziato un loro costante calo nel tempo, pur dovendosi riconoscere il permanere di un minor numero di cause di KO a favore di Telecom Italia Retail;

## PARITÀ DI ACCESSO Organo di Vigilanza



considerato che, grazie alla progressiva adesione al nuovo processo di delivery da parte degli Operatori alternativi e al suo utilizzo a pieno regime, tale differenza dovrebbe progressivamente ridursi fino ad essere completamente eliminata;

attesa quindi la rilevanza, per i motivi su esposti, di procedere ad una valutazione complessiva circa il funzionamento del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro c.d. a "Coda Unica", introdotto a tutela del principio di parità di trattamento per la gestione delle priorità di realizzazione degli impianti telefonici nei casi di saturazione della rete di accesso, spesso causa, in passato, dei KO di rete;

considerata in tale ambito la Determinazione n. 8/2011 dell'8 febbraio 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha disposto l'avvio delle attività di verifica circa l'effettivo stato di avanzamento ed il livello di operatività del nuovo processo di delivery;

considerato che le verifiche sinora svolte dall'Ufficio di vigilanza presso la sede di Roma di Telecom Italia in via di Val Cannuta n. 182, mirate alla verifica del corretto funzionamento delle procedure informatiche a supporto del nuovo processo di delivery, hanno consentito di acquisire i necessari elementi informativi per una compiuta valutazione della gestione in "Coda Unica" degli Ordinativi di Lavoro, basata tuttavia esclusivamente sul criterio temporale del loro ordine di arrivo;

preso atto altresì che le ulteriori verifiche a campione condotte dall'Ufficio di vigilanza presso la sede dell'AOL Lazio Sud di Latina hanno evidenziato la corretta realizzazione delle funzionalità delle applicazioni informatiche di gestione della "Coda Unica" degli Ordinativi di Lavoro in coerenza con quanto previsto dai requisiti progettuali del nuovo processo di delivery;

ritenuto tuttavia necessario integrare i citati interventi con verifiche circa l'effettivo e corretto utilizzo di dette procedure informatiche da parte di Open Access, attraverso una ulteriore e distinta attività di vigilanza da realizzarsi presso le sedi operative territoriali di Open Access;

vista la Determinazione n. 25/2011 del 14 dicembre 2011, con la quale l'Organo di vigilanza ha approvato, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. b) del Regolamento, la Relazione finale sullo stato di avanzamento e di operatività del nuovo processo di delivery con particolare riferimento alla funzionalità della "Coda Unica" previsto dal Gruppo di Impegni n. 1;

considerato che, con la medesima Determinazione n. 25/2011, l'Organo di vigilanza ha incaricato l'Ufficio di effettuare ulteriori e separate verifiche periodiche circa l'effettivo e corretto utilizzo di tale procedura da parte di Open Access;

ritenuto opportuno dare attuazione a tale disposizione, in considerazione del ragguardevole e significativo numero di adesioni degli Operatori alternativi al nuovo processo di delivery;

vista la consultazione effettuata per via telematica dei Consiglieri dell'Organo di vigilanza;

## PARITÀ DI ACCESSO Organo di Vigilanza



adotta la seguente

#### **DETERMINAZIONE**

- 1. L'Organo di vigilanza dispone l'avvio delle attività di analisi e di verifica delle modalità di gestione del sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro c.d. a "Coda unica", previsto dal Gruppo di Impegni n. 1, nell'ambito del nuovo processo di delivery.
- 2. L'Ufficio di vigilanza è incaricato, a tale scopo, di effettuare regolari verifiche a campione presso le Aree territoriali operative di Open Access.
- 3. L'attività di verifica avviata con la presente Determinazione ha una durata prevista di 4 mesi dalla data di approvazione del presente provvedimento, salvo proroga motivata da parte dell'Organo di vigilanza.
- 4. L'Ufficio di vigilanza riferisce all'Organo di vigilanza circa gli esiti delle verifiche effettuate, proponendo gli eventuali più opportuni interventi da avviare, e predispone, al termine dei lavori, una relazione conclusiva delle azioni svolte e dei risultati conseguiti.
- 5. L'Organo di vigilanza incarica il Segretario generale di trasmettere la presente Determinazione 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 e disponendone la contestuale pubblicazione sul proprio sito web.

Roma, 24 maggio 2012

Per attestazione di conformità a quanto determinato IL SEGRETARIO GENERALE

Fabrizio Dalle Nogare

IL PRESIDENTE Giulio Napolitano

1