

Newsletter Attività  
Organo di vigilanza  
Ottobre-Dicembre 2015

### Quadro di sintesi

L'Organo di vigilanza (OdV) ha concluso nel mese di ottobre 2015, con la **Determinazione n. 16/2015**, lo studio conoscitivo del processo di delivery di Telecom Italia in relazione alla parità di trattamento nell'offerta Wholesale e Retail. Questo provvedimento riveste un ruolo particolarmente significativo poiché ha permesso di confermare e rinnovare le Raccomandazioni formulate a Telecom Italia negli 2010 e 2011 e, nel contempo, è stata l'occasione per suggerire nuove ed ulteriori raccomandazioni volte a migliorare il monitoraggio e la gestione dei processi.

Con la **Determinazione n. 17/2015**<sup>1</sup> il Consiglio dell'OdV ha disposto l'adozione della decisione motivata in ordine all'individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell'esecuzione degli impegni Chiusura delle attività di verifica nell'ambito del procedimento "S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery".

Con la **Determinazione n. 18/2015** il Board ha approvato la Relazione Trimestrale relativa alle attività svolte e ai risultati conseguiti nel corso del III trimestre 2015 (1°luglio-30 settembre 2015) redatta in conformità a quanto stabilito dal Gruppo di Impegni n. 7 proposti da Telecom Italia S.p.A. e approvati con la Delibera n. 718/08/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Con la **Determinazione n. 19/2015**<sup>2</sup> l'OdV ha concluso il procedimento "P01/14", volto all'individuazione di specifici KPO concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna, con contestuale approvazione delle metodologie di calcolo e di individuazione delle soglie di fluttuazione dei KPI. Dette metodologie consentiranno, infatti, di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'OdV prevista dal Gruppo di Impegni n. 4, nonché di accrescere, in termini qualitativi, l'efficacia del giudizio espresso in merito alle performance emergenti dai relativi KPI trasmessi periodicamente da Telecom Italia all'Organo di vigilanza.

Con la **Determinazione n. 20/2015**<sup>3</sup> l'OdV ha avuto cura di verificare l'ottemperanza alle prescrizioni contenute nella Determinazione n. 17/2015 concernente il mancato utilizzo della procedura relativa al "Quarto Referente", relativamente alla Segnalazione "S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery".

L'OdV ha ricevuto i **report di avanzamento** ed i programmi relativi ai Gruppi di Impegni nn. 5 e 6 relativi rispettivamente alla Qualità ed allo Sviluppo della rete d'accesso, nonché i Report afferenti al Gruppo 4 relativi ai KPI dei mesi di settembre e ottobre 2015.

Con le verifiche effettuate presso le AOL Napoli (27 ottobre), Campania (Salerno, 28 ottobre), Piemonte (Novara, 23 e 24 novembre), Torino-Valle d'Aosta (Torino, 25 novembre) e Trentino A.A. sono proseguite le visite effettuate dall'Ufficio di vigilanza (UdV) on site finalizzate ad accertare la corretta applicazione da parte di Open Access del **sistema di accodamento degli Ordinativi di Lavoro (OL) c.d. a "coda unica"** introdotto con il Nuovo Processo di Delivery (NPD).

L'OdV ha ricevuto comunicazione da Telecom Italia in merito all'avvio del progetto relativo all'introduzione di un nuovo modello di equivalence, finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di delivery e assurance dei servizi di accesso wholesale della rete fissa di Telecom Italia forniti alle proprie direzioni commerciali e agli OLO.

<sup>1</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-17-2015.pdf>

<sup>2</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-19-2015.pdf>

<sup>3</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n-20-2015.pdf>

## 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.

Nel 2015 gli OL transitati in coda unica e chiusi positivamente sono stati 1.775 per il servizio Bitstream, 2.576 per l'ULL, 234 per il WLR, 202 per il SLU e 96 per il VULA.

### **Gruppo di Impegni n. 3**

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

Nell'ambito del progetto di individuazione dei KPO, con la Determinazione n. 19/2015 del 14 ottobre 2015 l'Organo di vigilanza ha concluso il procedimento "P01/14 con contestuale approvazione delle metodologie di calcolo e di individuazione delle soglie di fluttuazione dei KPI in collaborazione con l'Università degli Studi di Catania.

### **Gruppo di Impegni n. 4**

*(garanzie di trasparenza del sistema di monitoraggio)*

Nel secondo trimestre l'OdV ha ricevuto da Telecom Italia i rapporti mensili relativi ai mesi di settembre e ottobre 2015, insieme al consuntivo IIIQ15 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 consuntivo del IIIQ 2015 dei Piani Tecnici per la 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 IIIQ 2015 dei Piani Tecnici per lo Sviluppo della rete fissa d'accesso, insieme al programma relativo al IVQ2015 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 quarto trimestre del 2015 relativi alle segnalazioni di attivazioni di servizi non richiesti, raccolte da parte dei tecnici di Open Access.

### Procedimenti istruttori conclusi

#### **Procedimento P01/14 – Individuazione di specifici KPO (Key Performance Objectives) concernenti il sistema di monitoraggio della parità di trattamento interna/esterna - Attuazione del Gruppo di Impegni n. 3**

*Così come previsto dagli Impegni, l'OdV ha avviato un procedimento teso alla individuazione di Key Performance Objectives (KPO) al fine di individuare soglie di tolleranza ritenute accettabili per quanto riguarda le differenze di performance fatte registrare nella erogazione di Servizi SPM ai segmenti Retail ed a Wholesale da parte di Open Access.*

Gli Impegni di Telecom Italia prevedevano l'individuazione di specifici Key Performance Objectives (KPO), i quali, confrontati con le performance evidenziate dai KPI dovevano fornire indicazioni sui livelli qualitativi delle attività di Open Access nella fornitura dei propri servizi. Tali KPO dovevano essere individuati annualmente dall'Autorità, ma fino ad ora ciò non è avvenuto.

Con la Determinazione n. 18/2014<sup>4</sup> del 28 ottobre 2014, l'Organo di vigilanza ha avviato un procedimento finalizzato alla definizione di KPO interni in grado di rafforzare e rendere più efficace l'azione di monitoraggio dell'OdV prevista dal Gruppo di Impegni n. 4.

Si è individuata l'Università degli Studi di Catania quale ente certificatore per individuare per ciascun KPI opportune "soglie di tolleranza" delle differenze accettabili tra le prestazioni Retail e quelle Wholesale, partner che nel mese di settembre ha presentato le metodologie da seguire per il calcolo degli indicatori.

Nel Board del 18 ottobre 2015 con la Determinazione n. 19/2015, l'Organo di vigilanza, disponendo la chiusura del procedimento in parola, ha approvato le metodologie di calcolo e di individuazione delle soglie di fluttuazione dei KPI (Key Performance Objectives). In particolare l'OdV ha richiesto a Telecom Italia di integrare i rapporti periodicamente trasmessi in ottemperanza ai dettami dei Gruppi di Impegni nn. 3 e 4, con i calcoli dei KPO così approvati, per tutti gli indicatori di Delivery e di Assurance (KPI 1 e KPI 2 del report mensile) del paniere, fatta eccezione per i seguenti KPI, che risentono di evidenti fattori distorsivi già oggetto di apposita segnalazione dell'Organo di vigilanza a Telecom Italia:

#### KPI 1 – Delivery Broadband

- Impianti realizzati entro 20 giorni solari - con l'intervento del tecnico;
- Impianti realizzati entro 30 giorni solari - con l'intervento del tecnico;
- Tempo medio di lavorazione dei collegamenti broadband S/HDSL;

#### KPI 2 – Assurance Broadband

- Percentuale dei Trouble Ticket broadband ADSL ripetuti entro 30 giorni;
- Percentuale dei guasti broadband SHDSL / bitstream simmetrico ripetuti entro 30 giorni.
- Percentuale dei Trouble Tickets broadband aperti entro 14 giorni dalla attivazione (BB Asimmetrico e Simmetrico).

<sup>4</sup> <http://organodivigilanza.telecomitalia.it/pdf/Determinazione-n18-2014-Individuazione-KPO.pdf>

## Le segnalazioni degli Operatori alternativi

### **Segnalazione S01/15 – Wind/Anomalie ostative alla migrazione verso il Nuovo Processo di Delivery**

*L'Operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel mese di maggio 2015, ha presentato una segnalazione all'Organo di vigilanza in merito ad una serie di presunte cause ostative, messe in opera da Telecom Italia, che hanno impedito per alcuni mesi la migrazione del segnalante verso il Nuovo Processo di Delivery e, più in generale, l'inosservanza di talune procedure da parte dei tecnici di Open Access in fase di attivazione degli ordini della clientela dell'OLO.*

In merito alla segnalazione rappresentata dall'Operatore Wind ed ai dati raccolti durante la fase istruttoria, l'Organo di vigilanza ha evidenziato delle precise anomalie riguardanti l'errata trasmissione dei dati da parte di Telecom Italia riguardanti gli appuntamenti fissati secondo le regole definite dalla policy di contatto del cliente in caso di attivazione di linee non attive, il mancato utilizzo della procedura cd. del "quarto referente" e le difficoltà di accesso al Portale Wholesale. Sulla scorta di ciò ha ritenuto necessario inviare a Telecom Italia la Comunicazione preliminare di cui all'art. 14, comma 1 del Regolamento con la Determinazione n. 14/2015 del 4 agosto. Successivamente, ascoltata in audizione la medesima Società e approntati ulteriori analisi e verifiche, l'OdV ha disposto l'approvazione della Determinazione n. 17/2015, con cui ha disposto una decisione motivata, ai sensi dell'art. 15, comma 2 del proprio Regolamento, in ordine all'individuazione di idonei rimedi volti a risolvere inadeguatezze nell'esecuzione degli Impegni come accertati dall'attività di verifica condotta.

Con il provvedimento in parola, l'Organo di vigilanza ha ritenuto di dovere censurare diverse anomalie e inadeguatezze in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni nn. 1.3.3 e 1.4 di cui alla Delibera n. 718/08/CONS fissando, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., il termine di 30 giorni finalizzati ad adottare le giuste correzioni, concernenti in particolare:

- a) le modalità di utilizzo delle informazioni contenute nel tracciato record degli ordinativi dei Servizi SPM e finalizzate alla gestione del processo relativo al c.d. "Quarto Referente" (Impegno n. 1.3.3);
- b) le problematiche sistemistiche che producono fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto (Impegno n. 1.4).

Nel successivo mese di novembre, l'Organo di vigilanza ha avviato le relative attività di verifica circa i rimedi attuativi disposti con la Determinazione n. 17/2015 saggiando, dapprima, l'adempimento alla corretta gestione della procedura relativa al Quarto Referente; nella verifica del rispetto della procedura in discorso, quindi, l'OdV ha tenuto conto dell'implementazione, a cura di Telecom Italia, di una struttura accentrata (denominata Centro di Supporto NPD) volta alla gestione delle chiamate indirizzate al Quarto Referente, realizzato in via sperimentale nei mesi di agosto/settembre 2015.

Nel corso del mese di novembre e dicembre, l'Ufficio di vigilanza ha effettuato alcune visite on site ai centri di gestione delle chiamate al IV referente di Telecom Italia (a Pomezia) e di Wind (a Ivrea).

Considerate le ulteriori analisi che, in ultimo, hanno mostrato un netto miglioramento della percentuale di chiamate al Quarto Referente, l'11 dicembre 2015 l'OdV ha ritenuto efficaci i rimedi adottati da Telecom Italia, non ritenendo di conseguenza di dover inoltrare la

## Organo di Vigilanza

segnalazione prevista dall'art. 15, comma 3 del proprio Regolamento, disponendo nel contempo la prosecuzione dell'attività di verifica d'ottemperanza in relazione alle problematiche sistemiche che hanno prodotto fattispecie di errata notifica all'OLO delle informazioni relative all'espletamento della policy di contatto.

## Analisi specifiche

### Analisi KO Retail e Wholesale

*L'OdV ha condotto uno studio conoscitivo del processo di delivery di Telecom Italia in relazione alla parità di trattamento nell'offerta Wholesale e Retail*

Con la Determinazione n. 16/2015 del 14 ottobre 2015, l'Organo di vigilanza ha disposto la conclusione dello studio conoscitivo del processo di delivery di Telecom Italia in relazione alla parità di trattamento nell'offerta Wholesale e Retail, avviata e ampliata, rispettivamente, con le Determinazioni n. 26/2013 e n. 9/2014.

In particolare, l'Organo di vigilanza ha raccomandato a Telecom Italia, in relazione ai Processi di delivery Wholesale, di:

- i. avviare tempestivamente una semplificazione dei processi di verifica degli Ordinativi di lavoro;
- ii. al fine di raggiungere una maggiore trasparenza gestionale dei processi, di associare ad ogni scarto, oltre alla relativa causale identificata in modo univoco, anche il soggetto (OLO o Telecom Italia) responsabile della causale di scarto medesima;

e, in relazione ai Processi di delivery Wholesale e Retail di:

- i. attuare una tempestiva razionalizzazione dei codici identificativi delle causali di scarto, con la conseguente necessità di rivedere la nomenclatura dei codici dei KO, con l'obiettivo di assicurare l'univocità dell'associazione codice-causale di KO in maniera stabile nel tempo;
- ii. definire le descrizioni delle causali di scarto, in modo che siano il più possibile chiare, esplicite ed evocative delle ragioni che le hanno causate, differenziandole per sottoprocesso in modo da poter sempre risalire, in base al codice identificativo, allo stadio di processo in cui è stato generato lo scarto;
- iii. attuare un tracciamento completo nel tempo delle attività svolte su ogni ordinativo durante la lavorazione, mettendo in opera un *log* o "giornale di processo".

### **Verifiche sulla corretta applicazione della Coda Unica**

Con la Determinazione n. 3/2015 del 14 gennaio 2015, 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 l'arco dell'anno. Nel corso del quarto trimestre, oggetto di questa relazione, sono state effettuate le verifiche presso le AOL Napoli (27 ottobre), Campania (Salerno, 28 ottobre), Piemonte (Novara, 23 e 24 novembre), Torino-Valle d'Aosta (Torino, 25 novembre) e Trentino A.A. (Bolzano, 14 e 15 dicembre). I controlli effettuati in questa fase non hanno evidenziato disparità di trattamento tra i clienti di Telecom Italia Retail ed i clienti degli OLO riguardo alla applicazione del meccanismo della Coda Unica.

### Altre attività dell'OdV

- ◆ Il 5 novembre 2015 l'OdV ha ricevuto l'informativa, da parte di Telecom Italia, circa il progetto relativo all'introduzione di un nuovo modello di equivalence, finalizzato a rafforzare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dei processi di delivery e assurance dei servizi di accesso wholesale della rete fissa di Telecom Italia forniti alle proprie direzioni commerciali e agli OLO.
- ◆ Sono proseguiti, infine, i periodici incontri di confronto con Telecom Italia e con gli Operatori alternativi, sia in relazione all'avanzamento di quanto previsto dagli Impegni che con particolare riferimento all'avanzamento delle attività di verifica in merito alla segnalazione S01/15.