



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 133/18/CONS**

**DIFFIDA, AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259, A TELECOM ITALIA S.P.A. A RISPETTARE GLI OBBLIGHI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI ACCESSO WHOLESALE DI CUI ALLE DELIBERE NN.**

**623/15/CONS E 652/16/CONS**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS, di seguito denominata *Regolamento*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 456/11/CONS del 22 luglio 2011;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, recante “*Modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS*” ed i relativi allegati tecnici;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 in tema di procedure di passaggio dei clienti tra operatori;

VISTA la delibera n. 309/14/CONS, del 19 giugno 2014, recante “*Diffida, ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, a Telecom Italia S.p.A. a rispettare gli obblighi di fornitura dei servizi di accesso wholesale di cui alle delibere nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, e le procedure di cui alle delibere n. 274/07/CONS, n. 41/09/CIR, n. 35/10/CIR*”;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*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)*”;

VISTA la delibera n. 652/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di non discriminazione in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS ed approvazione degli impegni presentati da Telecom Italia nell’ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS*”;

VISTI gli esiti del Tavolo Tecnico avviato dall’Autorità, ai sensi dell’articolo 11, comma 2, lett. a), della delibera n. 652/16/CONS, in data 9 febbraio 2017;

VISTA la nota del 28 febbraio 2018 protocollo n. 14197, con cui l’Autorità, nell’ambito del monitoraggio dell’andamento dei *Key Performance Indicators* (KPI) di cui alla delibera n. 309/14/CONS sulla Nuova Catena di *Delivery*, di seguito denominata NCD, ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.A., di seguito denominata Telecom Italia, TI oppure TIM, un intervento urgente per il ripristino dei *Key Performance Objectives* (KPO) dei parametri ex delibera n. 309/14/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1	Gli obblighi regolamentari in capo a TIM .....	3
2	Le risultanze del Tavolo Tecnico sulla NCD .....	5
3	Confronto tra KPI di cui alla delibera n. 309/14/CONS per la VCD e per la NCD .....	7
3.1	Analisi giacenze a DAC .....	7
3.2	Analisi dei KO .....	9
4	La qualità del servizio di assurance e il tema dei guasti post-provisioning.	11
5	Conclusioni .....	11

## **1 Gli obblighi regolamentari in capo a TIM**

L’articolo 2 (Modifiche alle procedure di cui alla delibera n. 4/06/CONS) della delibera n. 274/07/CONS prevede che:

- *la divisione rete dell’operatore notificato, dopo aver preso in carico l’ordine, conferma al recipient la data di attesa consegna ...”.*
- *gli operatori recipient e donating possono interrompere l’attivazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all’art. 17 comma 12.*

L’Autorità, con la delibera n. 309/14/CONS, ha diffidato Telecom Italia, tra le altre cose, a rimodulare la Data di Attesa Consegna (DAC) di ordini di OAO (Altri Operatori Autorizzati, nel seguito anche OLO) solo per circostanze eccezionali da documentare adeguatamente agli stessi.

La delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*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. I della raccomandazione n. 2007/879/CE)*”, oltre a recepire quanto sopra, impone a TIM, tra gli obblighi regolamentari in materia di non discriminazione, il rispetto dei KPO riportati in allegato H alla stessa delibera (cfr. art. 64, comma 14<sup>1</sup>).

Per quanto rilevante nel seguito, si evidenzia che lo SLA per il tasso di rimodulazione DAC rilevato mensilmente per gli ordini su linea attiva e non attiva provenienti da ciascun OAO, per i servizi di servizi di accesso disaggregato, WLR, *bitstream* rame e NGA, escluse le cause non dipendenti da TIM (forza maggiore, causa terzi, causa cliente, causa OAO ed errore o imprecisione di inoltro da parte dell’OAO *recipient*) deve essere non superiore al 2% su base mensile (cfr. tabella 5 dell’allegato H della delibera n. 623/15/CONS). In caso di superamento sono applicate delle penali aggiuntive<sup>2</sup>.

La delibera n. 652/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante “*Condizioni attuative dell’obbligo di non discriminazione in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di*

---

<sup>1</sup> In particolare: “*Telecom Italia rispetta l’insieme di Key Performance Objectives (KPO) di cui all’Allegato H al presente provvedimento e corrisponde, agli operatori alternativi, le relative penali in caso di mancato rispetto degli stessi.*”

<sup>2</sup> Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

*accesso all'ingrosso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS ed approvazione degli impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS*”, ha previsto la migrazione alla NCD, dei servizi di accesso wholesale, con l’obiettivo del miglioramento complessivo delle performance del sistema di provisioning rispetto al precedente sistema basato sulla piattaforma CRM.

L’articolo 5 della citata delibera, definisce il piano di migrazione alla NCD stabilendo, in particolare, ai commi 5 e 7, quanto segue:

1. *L’avvio della migrazione sulla Nuova Catena di Delivery (NCD) dei servizi di accesso wholesale è successivo alla data di completamento dei rilasci delle funzionalità di tutti i servizi di accesso su NCD da parte di Telecom Italia e di implementazione dei tracciati record di Fase 3, comunque con il vincolo di consentire il completamento della migrazione entro dicembre 2017. La data di avvio dell’effettiva migrazione è stabilita nell’ambito del tavolo tecnico dell’Autorità di cui all’articolo 11, comma 2.*

[...]

7. *A partire da febbraio 2017, Telecom Italia implementa un sistema di monitoraggio dei KPI della NCD, sulla base di quanto definito dalla delibera n. 309/14/CONS, per ordinativi di Telecom Italia Retail e successivamente degli OAO, con aggiornamento bisettimanale.*

Ai sensi dell’articolo 11, comma 2 lett. a), della citata delibera, l’Autorità avvia un “*Tavolo Tecnico avente il compito di agevolare il corretto passaggio degli ordini di lavoro degli OAO alla nuova catena di delivery ed ai relativi nuovi sistemi e processi; il tavolo tecnico si conclude al termine del processo di migrazione di cui all’articolo 5*”.

Si rammenta che l’introduzione della NCD presupponeva come obiettivo un miglioramento della qualità nella fornitura dei servizi all’ingrosso. La delibera n. 623/15/CONS ha previsto, infatti, all’art. 64 comma 15, che “*Telecom Italia comunica all’Autorità, per la relativa approvazione, entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento con particolare riferimento a: i) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione National Wholesale; (ii) semplificazione delle causali di scarto; iii) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati; (iv) riduzione delle differenze nel workflow degli ordini; (v) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze*”.

Con riferimento al punto (v), la proposta del Nuovo Modello di Equivalence (NME) di TIM (di cui la NCD è parte rilevante), poi approvata con modifiche dalla delibera n. 652/16/CONS, prevedeva esplicitamente l’avvio di un insieme coordinato di iniziative che

coinvolgevano, *inter alia*, interventi sui processi, sui sistemi informativi e sulle basi dati, mirate, nell'intenzione di TIM, a risolvere l'insieme delle potenziali criticità nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso. In particolare, la proposta prevedeva un modello di razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze, mediante *a)* miglioramento delle *performance* su ordini Non Realizzabili (ossia i KO), *backlog* e rimodulazione DAC; *b)* riorganizzazione del *back office* di *delivery* e *assurance*; *c)* banca dati di copertura tecnica e toponomastica; *d)* potenziamento degli strumenti a supporto del personale *on-field* (*cfr.* punti 43-44 della delibera n. 652/16/CONS).

L'Autorità ha, quindi, riconosciuto (punto 46 della delibera n. 652/16/CONS) che “*Le misure di cui sopra vanno nella direzione indicata dall'Autorità di un miglioramento assoluto delle prestazioni dei processi di provisioning e assurance. Occorrerà, tuttavia, verificare l'efficacia di tali misure mediante un continuo monitoraggio dei parametri rilevanti (tasso di KO, rimodulazione della DAC, backlog).*”

Ciò detto, rileva che l'Autorità ha condotto un'approfondita attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi regolamentari di cui sopra, sia elaborando i dati di cui alla delibera n. 309/14/CONS, sia sulla base delle risultanze del Tavolo Tecnico citato.

A tale proposito, di seguito si riassumono le risultanze del Tavolo Tecnico di confronto tra gli operatori sulla migrazione al nuovo sistema di *delivery* ed una sintesi dei risultati delle elaborazioni dei dati inviati da Telecom Italia ai sensi della delibera n. 623/15/CONS, sia sulla Vecchia Catena di *Delivery* (VCD), sia sulla NCD.

## 2 Le risultanze del Tavolo Tecnico sulla NCD

Come noto, l'Autorità ha avviato un Tavolo Tecnico, di seguito denominato TT, ai sensi dell'art. 11, comma 2, lett. a), della delibera n. 652/16/CONS sulla migrazione alla NCD.

Il TT si è riunito nelle seguenti date: 9 febbraio 2017, 27 marzo 2017, 4 maggio 2017, 27 giugno 2017, 2 agosto 2017, 21 settembre 2017, 4 ottobre 2017, 11 ottobre 2017, 25 ottobre 2017, 15 novembre 2017, 23 novembre 2017, 1 dicembre 2017, 6 dicembre 2017, 21 dicembre 2017, 17 gennaio 2018 e 1 febbraio 2018.

Di seguito si riportano le principali risultanze emerse nel corso delle menzionate riunioni con particolare riferimento al tema dell'andamento dei KPI di cui alla delibera n. 623/15/CONS.

Il 23 novembre 2017, TI e alcuni OAO (Vodafone, Fastweb, Wind Tre) hanno illustrato i dati degli ordini inoltrati sulla NCD. In generale, sebbene i valori percentuali degli

ordini scaduti hanno evidenziato un *trend* in diminuzione rispetto alle prime fasi della migrazione, i valori assoluti rimangono elevati; inoltre, le percentuali di rimodulazioni risultano superiori a quelli della Vecchia Catena di *Delivery*.

Per alcuni servizi, quali il *bitstream* e il VULA, si sono verificati dei picchi di *performance* negative fino al 27% di ordini scaduti. Una situazione altrettanto critica è stata mostrata da Fastweb con riferimento alle rimodulazioni relative ai servizi *ULL/SLU*.

Wind Tre ha sottolineato il preoccupante dato del 36% di ordini *ULL* su *LA* che sono andati oltre *DAC*.

Gli OAO hanno sottolineato la necessità di verificare l'efficacia delle azioni intraprese da *TI* prima di riprendere la migrazione.

Nella riunione del 1° dicembre 2017, Vodafone e Fastweb hanno osservato che nel corso dell'ultima settimana si è verificato un “travaso” degli ordini che prima finivano in *backlog* e che adesso vengono rimodulati con più frequenza. Wind Tre ha rilevato un miglioramento delle prestazioni della *NCD*, ma ha ritenuto che il funzionamento fosse ancora poco soddisfacente; anche la *VCD* sembrava, a parere dell'operatore, funzionare meno bene che in passato.

Sulla base dei dati rilevati, alcuni operatori hanno pertanto chiesto di attuare il *roll-back* alla *VCD* (ossia svolgere una migrazione inversa dalla *NCD* alla *VCD*), continuare con la *business simulation* al fine di valutare gli effetti dell'aggiornamento *software* che sarà attuato da *TI*, e di riprendere la migrazione alla *NCD* una volta che le prestazioni rilevate saranno soddisfacenti. Il *TT* ha, quindi, concordato di rimandare la ripresa della migrazione a gennaio 2018.

Ad esito della riunione del 6 dicembre 2017, è stato stabilito che, in considerazione delle *performance* non ancora soddisfacenti della *NCD*, gli operatori avrebbero potuto effettuare il *roll-back* parziale della *NCD* con riferimento ai *kit* 3 e 4 (unità geografiche in cui, ai fini della migrazione, è stato suddiviso il territorio italiano), al fine di contemperare le garanzie a tutela dell'utenza con l'opportunità di mantenere dei volumi sulla *NCD* che consentissero di monitorarne le *performance* in maniera significativa.

Il giorno successivo alla riunione, gli operatori hanno formalizzato la propria scelta: mantenimento dei *kit* 1, 2, 3 e 4 sulla *NCD* (no *roll-back*) per *BT*, *Wind Tre*, *Welcome Italia*, *Cloud Italia*, *MC-Link*, *Tiscali* ed *Optima Italia* e mantenimento dei soli *kit* 1 e 2 sulla *NCD* (*roll-back*) per *Vodafone* e *Fastweb*.

Il giorno 13 dicembre 2017, il *roll-back* è stato attuato da *TI*, come richiesto dagli operatori.

Nella riunione del 21 dicembre 2017, TI ha osservato che durante l'ultima settimana il sistema ha funzionato meglio, per via degli interventi che hanno potenziato il *back office* e grazie al rilascio *software* adottato dalla società il 14 dicembre 2017. Alcuni operatori hanno rilevato, invece, che ancora non è praticabile il prosieguo della migrazione alla NCD a causa di valori degli indicatori di qualità non ancora soddisfacenti.

Alla luce dei dati presentati da TI e dagli OAO, il TT ha confermato il “congelamento” del processo di migrazione alla NCD. Wind Tre, nella stessa riunione, ha richiesto di operare anch’essa il *roll-back* ai *kit* 1 e 2, come già attutato da Fastweb e Vodafone, a causa delle diverse anomalie del sistema ancora aperte, che hanno determinando significativi problemi di gestione alla società.

Nella successiva riunione del TT tenutasi il 17 gennaio 2018, si è rilevato un generale miglioramento dei valori di *backlog* su NCD (valori intorno al 3%, contro il 2% della VCD); al tempo stesso sono stati, tuttavia, evidenziati valori elevati del numero di rimodulazioni.

Nel corso della riunione del 1° febbraio 2018, si è osservato un andamento del *backlog* che tende ad assestarsi su valori sotto al 3% per la NCD (1,8% ultimo dato medio rilevato a febbraio 2018); per lo stesso periodo, si è rilevata una crescita significativa, di tipo impulsivo, delle rimodulazioni, che ha coinvolto il servizio di *sub-loop unbundling* (SLU), dovuto ad un *fault* di sistema.

### **3 Confronto tra KPI di cui alla delibera n. 309/14/CONS per la VCD e per la NCD**

Si riporta una sintesi dei risultati delle elaborazioni dei dati inviati da Telecom Italia dal 25 ottobre 2017 al 21 febbraio 2018, per tutti i servizi *wholesale*, sia su linea attiva sia su linea non attiva, mettendo a confronto le prestazioni della VCD con quelle della NCD.

#### **3.1 Analisi giacenze a DAC**

In relazione alla giacenza a DAC sono stati considerati gli ordini oltre DAC per tutte le cause<sup>3</sup> e solo per causa Telecom Italia comprensivi degli ordini rimodulati, rispettivamente per tutte le cause e solo per causa Telecom Italia.

##### *Ordini in lavorazione*

---

<sup>3</sup> Causa Telecom Italia, causa cliente e causa forza maggiore o causa terzi. I rimodulati per causa Telecom Italia sono stimati come Ordini oltre DAC causa Telecom Italia meno ordini in *backlog*.

Nella tabella seguente si riporta il valore medio settimanale per ciascun mese del periodo di interesse degli ordini in lavorazione per tutti i servizi *wholesale* sulla VCD e sulla NCD<sup>4</sup>.

Ordini in lavorazione (valore medio settimanale)						
Delivery	Servizio	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	02/2018
VCD	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LA+LNA)	48.286	44.578	38.373	45.311	47.035
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LA)	12.058	11.503	10.046	10.699	10.686
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LNA)	36.228	33.075	28.327	34.612	36.349
NCD	Tutti servizi <i>wholesale</i> (LA+LNA)	10.083	24.272	32.698	16.287	15.560
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LA)	4.012	7.839	9.465	5.346	5.976
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LNA)	6.071	16.434	23.233	10.940	9.583

Tabella 1: Ordini in lavorazione (valore medio settimanale) VCD vs NCD

### Ordini oltre DAC

Nella tabella seguente si riporta la sintesi dei valori medi mensili, nel periodo di interesse, degli ordini oltre DAC per tutti i servizi *wholesale* su linea attiva e non attiva, per tutte le cause e solo per causa Telecom Italia<sup>5</sup>. Si indicano in rosso i valori peggiorativi rispetto alla Vecchia Catena di *Delivery*.

---

<sup>4</sup> Ottenuti dividendo la somma di tutti gli ordini in lavorazione dei 4 operatori di cui alla diffida, alla data di estrazione dei dati, per il numero di report inviati nel mese (4).

<sup>5</sup> Ottenuti dividendo la somma degli ordini oltre DAC per tutte le cause e solo per causa Telecom Italia dei 4 operatori di cui alla diffida per la somma di tutti gli ordini in lavorazione dei 4 operatori di cui alla diffida alla data di estrazione dei dati

Ordini oltre DAC (valori medi mensili)						
Delivery	Servizio	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	02/2018
VCD	Tutti i servizi <i>wholesale</i>	20,2%	19,2%	18,9%	18,3%	14,6%
	Tutti servizi <i>wholesale</i> (causa TIM)	5,4%	6,1%	6,2%	5,9%	5,6%
NCD	Tutti i servizi <i>wholesale</i>	10,3%	21,3%	32,0%	30,9%	18,1%
	Tutti servizi <i>wholesale</i> (causa TIM)	4,1%	12,2%	19,0%	14,2%	8,0%

Tabella 2: Ordini oltre DAC valori medi mensili VCD vs NCD

### 3.2 Analisi dei KO

In relazione agli ordini rifiutati (detti KO o Non Realizzabili NR) sono stati valutati i KO per verifiche tecniche e gestionali, dipendenti da Telecom Italia, i KO formali contrattuali e i KO per causa cliente/OLO, in termini di valori medi mensili. Di seguito si sintetizza l'analisi dei KO effettuata sui servizi a DAC.

#### *Ordini lavorati*

Nella tabella seguente si riporta il valore medio settimanale per ciascun mese del periodo di interesse degli ordini lavorati per tutti i servizi *wholesale* sulla VCD e sulla NCD.

Ordini lavorati (valore medio settimanale)						
Delivery	Servizio	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	02/2018
VCD	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LA+LNA)	41.920	34.457	24.431	34.463	39.567
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LA)	9.751	8.669	6.317	8.322	8.413
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LNA)	32.169	25.788	18.114	26.142	31.154
NCD	Tutti servizi <i>wholesale</i> (LA+LNA)	2.126	11.153	19.991	10.475	12.734
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LA)	304	3235	5463	3155	3569
	Tutti i servizi <i>wholesale</i> (LNA)	1.822	7.918	14.528	7.320	9.165

Tabella 3: Ordini lavorati (valore medio settimanale) VCD vs NCD

#### *KO per verifiche tecniche e gestionali*

Nella tabella seguente si riporta la sintesi dei valori medi mensili nel periodo di interesse dei KO per verifiche tecniche e gestionali per tutti i servizi *wholesale* su linea attiva e non attiva.

KO per verifiche tecniche e gestionali (valori medi mensili)						
Delivery	Servizio	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	02/2018
VCD	Tutti servizi <i>wholesale</i>	6,6%	6,8%	7,4%	7,5%	8,3%
NCD	Tutti servizi <i>wholesale</i>	10,0%	5,0%	5,0%	3,7%	6,8%

**Tabella 4: KO per verifiche tecniche e gestionali valori medi mensili VCD vs NCD**

#### *KO per verifiche formali e contrattuali*

Nella tabella seguente si riporta la sintesi dei valori medi mensili nel periodo di interesse dei KO per verifiche formali e contrattuali per tutti i servizi *wholesale* su linea attiva e non attiva.

KO per verifiche formali e contrattuali (valori medi mensili)						
Delivery	Servizio	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	02/2018
VCD	Tutti servizi <i>wholesale</i>	1,3%	1,2%	1,4%	3,9%	2,6%
NCD	Tutti servizi <i>wholesale</i>	1,4%	0,3%	0,2%	0,3%	1,4%

**Tabella 5: KO per verifiche formali e contrattuali valori medi mensili VCD vs NCD**

#### *KO per causa cliente/OLO*

Nella tabella seguente si riporta la sintesi dei valori medi mensili nel periodo di interesse dei KO per causa cliente/OLO per tutti i servizi *wholesale* su linea attiva e non attiva.

KO per causa cliente/OLO (valori medi mensili)						
Delivery	Servizio	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	02/2018
VCD	Tutti servizi <i>wholesale</i>	4,6%	4,3%	4,8%	4,3%	3,8%
NCD	Tutti servizi <i>wholesale</i>	2,5%	4,9%	5,3%	7,2%	5,4%

Tabella 6: KO per causa cliente/OLO valori medi mensili VCD vs NCD

#### 4 La qualità del servizio di *assurance* e il tema dei guasti *post-provisioning*

Nell’ambito dell’attività di vigilanza sulla qualità dei processi di fornitura e *assurance* sono emerse criticità con riferimento a:

1. elevata incidenza dei “guasti in *post-provisioning*” ossia linee che vengono notificate da TIM come correttamente espletate, per le quali però, venendo registrato un mancato funzionamento, diventa necessaria l’apertura nei giorni immediatamente successivi di un ticket di guasto;
2. esistenza di un tasso molto elevato di *ticket* di guasti aperti da OAO verso TIM, ancora in attesa di intervento (*aging*).

#### 5 Conclusioni

A seguito dell’avvio della migrazione dalla VCD alla NCD sono emerse numerose criticità nel funzionamento della Nuova Catena di *Delivery* per i servizi all’ingrosso forniti da TIM, imputabili alle modalità di realizzazione della NCD messa in atto da TIM.

Il principale elemento di criticità è rappresentato dal peggioramento della giacenza oltre DAC, che presenta prestazioni stabilmente peggiorative rispetto alla Vecchia Catena di *Delivery*, in contrasto con quanto la stessa TIM si era impegnata a realizzare con l’introduzione del nuovo sistema.

I tassi di giacenza si pongono, infatti, in difformità con il requisito, richiamato in premessa, di *rimodulare la DAC di ordini di OLO solo per circostanze eccezionali, da documentare adeguatamente agli stessi* e con il KPO fissato dall’analisi di mercato, anche a voler considerare le sole cause imputabili a TIM.

Parimenti, sul tema dell'*assurance*, a seguito dell'avvio del monitoraggio dei TT aperti da un operatore, con riferimento sia al tempo di risoluzione (*aging* dei TT) sia all'entità di guasti cosiddetti *post-provisioning*, sono emerse criticità tali da impattare in modo significativo sulle procedure di acquisizione degli utenti e sulla qualità del servizio percepita dagli stessi.

CONSIDERATO che gli elementi acquisiti nel corso delle attività istruttorie condotte confermano una situazione, sulla giacenza oltre DAC e sui guasti *post-provisioning*, di criticità nella fornitura dei servizi *wholesale* sulla NCD da parte di Telecom Italia e che le prestazioni di fornitura non risultano, per tali indicatori, essere conformi ai minimi requisiti di efficienza ed efficacia con cui l'operatore notificato è tenuto ad operare, anche alla luce degli obblighi di cui alla delibera n. 652/16/CONS di miglioramento generale dei processi;

ATTESA la rilevanza che le questioni emerse rivestono nell'ambito della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica per il tramite della rete di accesso di Telecom Italia;

CONSIDERATI gli effetti su quota parte dei clienti finali i quali, a causa della condotta suddetta, non vedono soddisfatte le proprie richieste di attivazione o migrazione nei tempi previsti dalla regolamentazione vigente;

RITENUTO, pertanto, necessario disporre tempi stringenti, comunque proporzionati alle possibilità tecniche e gestionali di Telecom Italia, per il ripristino di condizioni adeguate di operatività dei sistemi di *provisioning* in particolare sulla NCD;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Presidente;

#### **I'Autorità diffida TELECOM ITALIA S.p.A.:**

1. ad intervenire al fine di porre pronto rimedio alle criticità ancora presenti nei propri sistemi di *delivery* portando, in tempi ragionevolmente rapidi, le prestazioni della NCD, con particolare riferimento alla giacenza oltre DAC, quantomeno ai valori riscontrati sulla VCD nel corso dell'ultimo quadri mestre 2017;

2. ad adottare ogni utile azione operativa al fine di ricondurre il tasso di guasto *post-provisioning* alla fisiologica guastabilità della linea.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia S.p.A. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 marzo 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi