

Allegato 1 alla delibera n. 110/12/CONS



Telecom Italia S.p.A.  
Public & Regulatory Affairs  
Regolamentazione

Prot. 0000330 - TI

27 gennaio 2012

00198 ROMA  
Corso d'Italia, 41

Egregio Signor  
Ing. Vincenzo Lobianco  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione  
Elettronica  
Centro Direzionale Isola B5  
Torre Francesco  
80143 NAPOLI

Gentile Signora  
Dott.ssa Sabrina Agresta  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione  
Elettronica  
Centro Direzionale Isola B5  
Torre Francesco  
80143 Napoli

Posta certificata: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**Oggetto:** Proposta definitiva degli Impegni presentata nell'interesse di Telecom Italia ai sensi delle Delibere 136/06/CONS e 645/06/CONS (come successivamente modificate) in relazione alla Cont. 3/11/DIR recante "Contestazione alla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/03, per violazione dell'articolo 5 della Delibera n. 35/10/CIR e delle circolari applicative dell'11 e 27 Ottobre 2010, in materia di obblighi relativi all'implementazione delle procedure di Number Portability pura"

In relazione alla contestazione 3/11/DIR, alla lettera AGCOM del 28 dicembre 2011 (prot 72321), alle lettere di Telecom Italia del 25 agosto 2011 (prot. 0004334- TI) del 9 novembre u.s. (prot. 0005767 -TI) del 24 gennaio u.s. (prot. 0000268- TI), la Società scrivente formula di seguito la proposta definitiva di Impegni presentata nell'interesse di Telecom Italia ai sensi delle Delibere 136/06/CONS e 645/06/CONS (come successivamente modificate).

#### La proposta definitiva di Impegni di Telecom Italia

Telecom Italia ai sensi dell'art. 12 bis della Delibera 136/06/CONS e su successive modifiche, propone di attuare le seguenti misure aziendali in forma di impegni ("**impegni**"):

1. Predisporre delle procedure manuali di backup che possano essere usate dagli OLO in caso di eventuali temporanei malfunzionamenti dei sistemi informatici di TI, al fine di dare comunque

corso alla richiesta di NP per i multinumero ISDN nei tempi e nei modi previsti dalla Delibera 35/10/CIR; ove necessario, saranno pertanto aggiornate e comunicate agli operatori le procedure manuali adottate sinora. Telecom Italia si impegna altresì a minimizzare eventuali malfunzionamenti dei sistemi informatici.

#### **Eventi gestibili con le procedure in oggetto**

Nel caso si verificano malfunzionamenti temporanei dei sistemi informatici a supporto dei processi di provisioning relativi alle richieste di NP per accessi ISDN multinumero, si può verificare per es. che:

- Le richieste di NP vengano scartate con motivazione errata;
- Le richieste di NP restano bloccate in uno stato del processo;
- Le richieste di NP vengono eseguite con degli errori di configurazione;

#### **Procedure manuali di back up**

I casi descritti, a mo' di esempio, nel paragrafo precedente possono generare criticità quali il ritardo dell'attivazione del servizio o disservizi.

Per ovviare in tempi rapidissimi a tali criticità, appena si verifica un malfunzionamento sui sistemi informatici sopra richiamati Telecom Italia:

1. individua tutte le richieste di NP per ISDN multinumero che sono impattate dall'anomalia ;
2. suddivide le suddette richieste per OLO Recipient;
3. comunica tempestivamente agli usuali punti di contatto degli OLO sia la momentanea indisponibilità dei processi di provisioning, sia la lista delle loro richieste che possono essere interessate dal malfunzionamento, in modo che gli OLO possano:
  - a) rischedulare la richiesta di NP, condividendo una DAC diversa
  - b) chiedere la gestione manuale delle singole richieste di NP nel rispetto della DAC già comunicata
4. Nel caso b) la procedura che verrà attivata è la seguente:
  - a) Gli OLO inviano ai consueti punti di contatto di TI le numerazioni per le quali richiedono la gestione manuale.
  - b) TI fornisce riscontro agli OLO circa l'attività effettuata o, eventualmente, circa le motivazioni dell'eventuale rifiuto.

Telecom Italia si impegna a meglio dettagliare, in accordo con gli operatori, i punti precedenti 3) e 4) in modo da minimizzare le attività operative manuali a carico degli OLO accollandosi il più possibile le manualità che possono generarsi.

In particolare per esempio, nel caso in cui gli OLO richiedano di rischedulare la richiesta di NP condividendo una DAC diversa (punto 3 lettera a)), la rischedulazione può essere effettuata da Telecom Italia in modalità automatica e nel rispetto dei tempi di preavviso

previsti dalla Delibera per la rischedulazione della DAC ( entro DAC -3) in modo da non creare alcuna operatività per gli OLO ed alcun disservizio per il cliente finale.

2. Istituzione di un'Unità di monitoraggio interna – costituita da 4 membri, uno della Direzione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Direzione *Compliance*, uno nominato dalla Business Unit National Wholesale Services ed uno nominato dall'AGCOM – con il compito di vigilare sul rispetto degli Impegni.

Tale Unità di Monitoraggio, che sarà istituita per un periodo di 3 anni, effettuerà degli incontri mensili con le seguenti finalità in merito ai suddetti impegni:

- in caso di anomalie, sul processo della Number Portability pura, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli altri operatori eventualmente coinvolti;
- rappresentare il punto di contatto con gli operatori e l'AGCOM al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate;
- sulla base di tali segnalazioni, avviare un'istruttoria interna ed intervenire con proprie direttive per definire obblighi e tempi di risoluzione nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alle regole ( c.d. anomalia).

Gli atti dell'Unità di monitoraggio saranno resi accessibili a tutti gli OLO nel rispetto comunque, della tutela dei dati dei singoli Operatori

3. Introduzione di un sistema di reporting bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla NP, sull'andamento delle richieste NP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali) con evidenza degli eventuali scarti/rifiuti inviati al di fuori dagli SLA previsti per la fornitura della Number Portability pura. Tali report riporteranno anche i dati relativi alle richieste di Number Portability pura per le quali Telecom Italia ha effettuato la rimodulazione della DAC. Il sistema di reportistica terrà in conto le esigenze degli Operatori in termini di immediata identificazione di eventuali anomalie sulle richieste scartate (con relative causali di scarto) e diventerà uno strumento operativo per identificare tempestivamente anomalie o miglioramenti procedurali da apportare.

Telecom Italia si impegna a predisporre un report annuale contenente i risultati dei report bimestrali, da sottoporre all'Unità di Monitoraggio interna sulla NP. Qualora l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ne faccia richiesta, Telecom Italia si impegna a trasmetterle i suddetti *report*.

La scrivente società si impegna a dare attuazione alle misure ivi contenute entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte di codesta spettabile Autorità degli Impegni stessi.

Cordiali saluti

*Il Responsabile*