

Allegato C alla delibera n. 652/16/CONS

Contestazioni n. 1/15/DRS del 24 marzo 2015 e n. 2/15/DRS a carico di Telecom Italia S.p.A. per violazione delle norme di cui alla delibera n. 274/07/CONS in materia di *provisioning* ed *assurance* e della delibera n. 35/10/CIR in materia di portabilità del numero. Impegni definitivi

1 Backlog

Telecom Italia si impegna a mantenere il *backlog* relativo agli ordini a DAC scaduta per tutti i servizi di accesso su linea attiva e linea non attiva entro il seguente percorso di riduzione programmata della soglia per ciascun OAO:

- 1% fino a maggio 2018;
- 0,5% da giugno a dicembre 2018;
- 0% da gennaio 2019.

La soglia è calcolata con riferimento alla giacenza giornaliera determinata dai servizi messi sotto monitoraggio con la delibera n. 309/14/CONS.

Telecom Italia si impegna altresì a pagare una penale pari a 0,5 Euro per ciascun ordine in *backlog* risultante giornalmente oltre la suddetta soglia.

2 Number Portability

Telecom Italia si impegna a garantire, per i casi complessi di clienti *business* (anche multi sede) con architettura Voip, per tre anni dall'approvazione degli Impegni, l'efficacia del processo di NP, nel rispetto dei vincoli imposti dalla delibera n. 35/10/CIR, anche attraverso dei specifici "*focal point*", a cui gli OAO potranno rivolgersi per concordare le modalità di espletamento della sola NP, nelle fasce orarie previste in OR e senza alcun onere.

3 Telecom Italia si impegna a pubblicare la procedura operativa dei *focal point* entro sette giorni dall'approvazione degli Impegni da parte dell'Agcom.NR (Ordini non realizzabili)

Telecom Italia si impegna a:

- istituire [entro 15 giorni dalla relativa richiesta] e mantenere tavoli tecnici bilaterali con gli OAO che lo richiederanno, per analizzare insieme agli stessi, con cadenza quindicinale (o settimanale, a richiesta dell'OAO stesso), la congruenza dei NR ritenuti dagli OAO come possibile risultato di anomalie informatiche, sfuggite alle *routine software* in vigore; Telecom Italia manterrà i tavoli tecnici già attivati a tal fine con Vodafone, Wind, Fastweb e gli altri OAO che ne abbiano già fatto richiesta, fino a quando gli OAO coinvolti manifestino disinteresse alla prosecuzione;
- eliminare il campo "numero pilota" e, nel caso di *bitstream* su LA con contestuale richiesta di NP, le informazioni "Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap)", nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati *record* dei servizi *bitstream*;

- eliminare dalle richieste di NP il campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia; nel caso di NPG pura, il campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura; e il campo *Flag* numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine;
- sostenere, nell'ambito dei tavoli tecnici, che l'Autorità istituirà ai sensi della delibera n. 122/16/CONS¹, la richiesta di eliminare le seguenti causali di scarto nel caso di LA: “non sono presenti percorsi di rete di accesso” e “impossibile individuare l'impianto da migrare”.

4 Notifiche

Telecom Italia si impegna a mettere a disposizione degli OAO, entro un mese dall'approvazione degli Impegni, una funzionalità automatica che consentirà loro, con adesione gratuita:

- di ricevere quotidianamente l'elenco degli ordini espletati il giorno prima e il nome del *file* con cui sono trasmesse le relative notifiche, in modo che possano verificare eventuali problemi di trasmissione e ricezione delle notifiche;
- di richiedere, per specifici ordini, informazioni sulle relative notifiche di espletamento con risposta dal sistema entro il giorno successivo alla richiesta.

Questa funzionalità non necessita di nessuno sviluppo informatico da parte degli OAO perché verrà sviluppata sulle attuali interfacce di comunicazione tra Telecom Italia e gli stessi.

5 Funzione di vigilanza

In ottemperanza all'art. 13, comma 5, del Regolamento, l'Autorità vigila sul rispetto degli Impegni assunti da Telecom Italia.

¹ La presente delibera acquisisce gli esiti della consultazione pubblica nazionale di cui alla delibera n. 122/16/CONS.