

**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. Esiti della consultazione sugli impegni congiunti e repliche di Telecom Italia.**

## SOMMARIO

1	Premessa .....	2
2	Le osservazioni degli operatori sugli impegni di Telecom.....	3
2.1	Backlog .....	3
2.2	Number portability.....	6
2.3	NR (cosiddetto ordini Non Realizzabili, precedentemente denominati KO) ....	9
2.4	Notifiche .....	12
2.5	Funzione di vigilanza sugli impegni assunti.....	14
2.6	Ulteriori proposte degli operatori ritenute come una opportuna integrazione degli impegni .....	14
3	Le osservazioni di Telecom Italia in replica ai commenti degli OAO .....	15
3.1	Cessazione della condotta .....	15
3.2	Le proposte migliorative di Telecom in relazione agli originari impegni .....	23
4	Valutazioni istruttorie .....	27
5	Conclusioni.....	32

## **1 Premessa**

Nella seduta del 24 marzo 2016 è stata sottoposta all'esame del Consiglio la proposta definitiva di impegni di Telecom Italia (nel seguito anche "Telecom" o "TI"), contenuta nel documento recante protocollo Agcom n. 6448 dell'11/02/2016, con effetti sui procedimenti sanzionatori riuniti di cui alle contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS, rispettivamente notificate a Telecom Italia nelle date del 24/03/2015 e 24/12/2015.

In tale seduta il Consiglio ha valutato non manifestamente inammissibili gli impegni di Telecom Italia i quali, di conseguenza, sono stati sottoposti a consultazione pubblica, a far data dal 6 aprile 2016, con determina n. 2/16/DRS recante "Pubblicazione, ai sensi dell'articolo 16 della delibera n. 581/15/CONS (nel seguito anche il "Regolamento"), della proposta di impegni presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. nell'ambito dei procedimenti sanzionatori n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS".

Entro i termini regolamentari dei trenta giorni dalla data di pubblicazione della summenzionata determina sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 16 della delibera n. 581/15/CONS, rispettivamente dalle società Vodafone Italia S.p.A. (prot. Agcom n. 23572, del 5/05/2016), BT Italia S.p.A. (prot. Agcom n. 23594 del 5/05/2016), Wind Telecomunicazioni S.p.A. (prot. Agcom n. 23953 del 6/05/2016), Fastweb S.p.A. (prot. Agcom n. 24150 del 6/05/2016) e Associazione Italiana Internet Provider - AIIP - (prot. Agcom n. 24153 del 6/05/2016).

Tali osservazioni degli operatori concorrenti (OAO o OLO) sono state trasmesse, ai sensi del Regolamento, a Telecom Italia con nota del 10 maggio 2016 (prot. Agcom n. 24825).

Con nota prot. Agcom n. 28699 del 26 maggio 2016, la Telecom ha replicato in ordine alle citate osservazioni del mercato proponendo una versione modificata dei precedenti impegni.

Con ulteriore nota del 1° giugno 2016 (prot. Agcom n. 30628 del 3 giugno 2016) Telecom ha inviato un parere tecnico del Prof. Riccardo Melen, ordinario di informatica presso l'Università di Milano Bicocca, sul tema del *backlog* nei processi di *provisioning* di Telecom Italia.

Da un punto di vista procedurale si richiama che, ai sensi dell'Articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 581/15/CONS (Valutazione e approvazione degli impegni), l'organo collegiale valuta se la proposta (di Telecom Italia nel caso di specie) sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anti-competitive e anti-regolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure.

Ove l'organo collegiale ravvisi delle insufficienze nella proposta di impegni, può invitare Telecom Italia ad emendarla.

Ove con le integrazioni richieste il giudizio sia positivo, l'organo collegiale approva gli impegni e ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni

L'Autorità preso atto che gli Impegni di cui al presente documento e presentati nell'ambito delle contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS sono connessi alle misure di cui alla delibera n. 122/126/CONS con delibera n. 381/16/CONS, ha riunito il procedimento relativo ai suddetti Impegni con il procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS.

Si riporta, nel seguito, l'esito del *market test* di cui alla determina n. 2/16/DRS.

## **2 Le osservazioni degli operatori sugli impegni di Telecom**

Nel seguito, dopo aver richiamato su ogni tema l'originario impegno di Telecom Italia, si riportano le rispettive osservazioni del mercato.

### **2.1 Backlog**

Si richiama che, in relazione al tema in oggetto, *“Telecom Italia si impegna a mantenere il backlog relativo agli ordini a DAC scaduta per le attivazioni su Linea Attiva, Migrazioni e NP entro la soglia del 1,5% per ciascun OLO. La soglia è calcolata con riferimento alla giacenza giornaliera complessiva di ciascun OLO.*

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

**Un operatore** ritiene che la penale proposta da Telecom non sia commisurata ai danni cagionati e soprattutto inidonea a disincentivare la pratica cui si vuole porre rimedio, mancando di progressività. Inoltre, continua l'operatore, è irragionevole limitare il *backlog* solo agli ordini a DAC di attivazione e migrazione su linea attiva e NP, in quanto la circostanza che nei casi di ordini su linea non attiva non si generi un problema di discontinuità del servizio non significa che non si procuri un disagio al cliente finale e, soprattutto, resta fermo il danno per l'operatore che, per il ritardo, rischia di perdere il cliente e subisce un grave pregiudizio anche di immagine.

**Un operatore** ritiene che il *backlog* costituisce un'inefficienza di processo poiché Telecom, una volta ricevuto un ordinativo, invece di restituire uno dei tre possibili riscontri previsti dalle procedure di trasferimento degli utenti (KO, OK, rimodulazione), non restituisce alcuna informazione. Pertanto auspica che, per risolvere le problematiche del *backlog*, non si faccia ricorso a percentuali di inefficienza ritenute “accettabili”, ma si agisca per affrontare e risolvere l'inefficienza stessa.

Un operatore ritiene che dai dati di monitoraggio emerge che il fenomeno del *backlog* a DAC scaduta è tuttora presente, con percentuali molte elevate ed inaccettabili. Di seguito le figure allegatae dalla dimostrazione di quanto asserito.

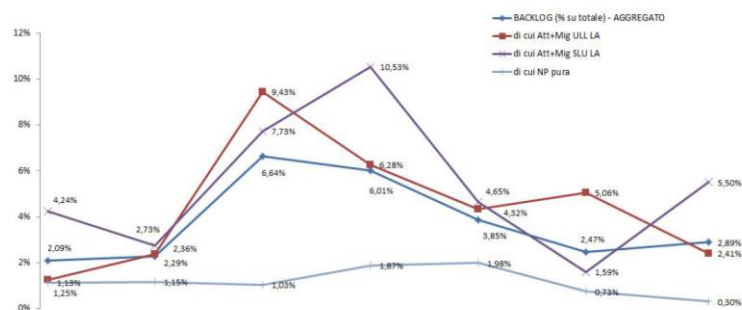


Figura 1: Andamento del backlog relativo ad ordini di un operatore per servizi a DAC su linea attiva (periodo 8 marzo 2016 – 20 aprile 2016)

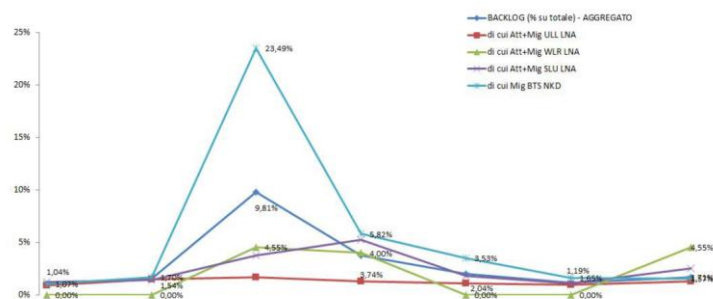


Figura 2: Andamento del backlog relativo ad ordini di un operatore per servizi a DAC su linea non attiva (periodo 8 marzo 2016 – 20 aprile 2016)

Evidenzia che Telecom è l'unico operatore verso cui si riscontra tale problematica anche su servizi, quali la NP, che vengono offerti da tutti gli operatori sul mercato. Ne consegue, secondo l'operatore, che non si può ritenere accettabile alcuna soglia "fisiologica" di *backlog* a DAC scaduta, essendo tale fenomeno frutto dell'inefficienza dei sistemi di Telecom e della mancata diligenza, da parte di quest'ultima, nella risoluzione del problema. La proposta di Telecom Italia di prevedere un ristoro per gli operatori di 0,5 € per ogni ordine che giornalmente eccede una soglia dell'1,5% significa, secondo l'operatore, legittimare una violazione della normativa a fronte di una irrisoria penale da corrispondere agli OAO.

Ritiene altresì non condivisibile l'esclusione, dal calcolo del *backlog*, dei servizi su linea non attiva, in quanto comunque trattasi di ordini che causano disservizi agli OAO, derivanti dal mancato rispetto degli SLA di fornitura nonché dall'impossibilità di fornire al cliente adeguata informativa sulle tempistiche di risoluzione del problema.

Propone che Telecom indichi un ulteriore termine di 30 giorni entro il quale azzerare definitivamente il *backlog* su tutti i servizi *wholesale* erogati. Oltre tale data, per tutti gli ordinativi ancora in *backlog*, l'operatore propone che Telecom ristori gli operatori

con il pagamento di un indennizzo pari a 100 euro al giorno per ciascun giorno solare di ritardo nell'espletamento/notifica del servizio, da applicarsi a tutti i servizi *wholesale*, compresa la NP.

**Un operatore** ritiene che il *backlog* costituisce una grave anomalia dei processi di Telecom Italia la quale, pur essendosi progressivamente ridotta, è ancora presente a quasi due anni dalla scadenza dei termini della diffida di cui alla delibera n. 309/14/CONS. Ritiene inaccettabile la proposta di Telecom dell'adozione di una soglia fisiologica di *backlog* e di prevedere, per ciascun ordine in *backlog* eccedente la soglia, una penale di 0,5 euro/giorno. Alla luce di tali considerazioni ritiene che Telecom Italia dovrebbe:

1. azzerare il *backlog*, rimuovendo dai propri sistemi e processi di *provisioning* le anomalie e gli impedimenti che al momento continuano ad alimentare la giacenza con ordini di lavorazione con DAC scaduta e non rimodulata;
2. garantire maggiore trasparenza sulle causali di rimodulazione degli ordinativi, sia su linea attiva che linea non attiva, di tutti i servizi di accesso, introducendo anche nei tracciati record dei servizi *Bitstream* rame, *Bitstream* NGA e VULA un campo per la causale di rimodulazione, ad oggi previsto solo nei tracciati dei servizi ULL e SLU.

Propone che, per ciascun ordine in *backlog*, Telecom ristori l'OAo con una penale pari ad almeno 100 euro per ciascun giorno solare intercorrente tra il giorno della DAC scaduta e la data di invio della notifica di espletamento.

**Un operatore** ritiene necessario che venga chiarito che il *backlog* è l'insieme di tutti gli ordini, su LA e su LNA, per i quali la DAC/SLA fissata dall'OAo è scaduta a meno, per la sola LNA, di ordini *Correttamente Rimodulati* per cause OAO/Cliente opportunamente motivate. Infatti, secondo l'operatore il mancato rispetto della DAC determina un disservizio certo al cliente finale sia nel caso di LA che di LNA.

Ritiene che l'attuale impianto di penali vada integrato prevedendo l'introduzione di una ulteriore penale con le seguenti caratteristiche:

- 50€ al giorno per ogni ordine in *backlog* da oltre 15 giorni solari;
- la penale si applica per tutto il periodo di ritardo dalla DAC indicata dall'OAo o DAC *correttamente rimodulata*, fino all'espletamento dell'ordine (positivo o negativo) o, in alternativa, all'annullamento dell'ordine (anche richiesto dall'operatore alternativo per l'impossibilità tecnica a concludere l'attivazione). Per rimodulazione corretta s'intende la rimodulazione che rispetta contemporaneamente le seguenti condizioni:
  - la rimodulazione è avvenuta nel rispetto della tempistica di invio all'OAo (3 giorni prima della scadenza della precedente DAC indicata da OAO o DAC *correttamente rimodulata*);

- il tracciato *record* utilizzato è corretto;
- la causa di rimodulazione è indicata e non è imputabile a cause dipendenti da Telecom Italia (competenza OAO/CLIENTE o FM/Terze Parti);
- nel caso di rimodulazione CAUSA di Forza Maggiore e terze parti, Telecom ha specificato l'effettiva motivazione che ha impedito la realizzazione dell'impianto nei tempi previsti.

Per contemperare il fatto che eccezionalmente i sistemi possono presentare dei *fault*, l'operatore propone di prevedere un numero limitato di disservizi per anno (ad es. 4 disservizi/anno dei sistemi nella loro complessità), opportunamente comunicati e giustificati da Telecom Italia agli operatori alternativi, per i quali è ammissibile una deroga nell'applicazione della penale suddetta.

Nella tabella seguente l'operatore riporta l'impianto di penali che ritiene necessario introdurre in caso di ordini in *backlog*, fermo restando che non deve essere prevista una soglia di tolleranza ordini in *backlog* superiore allo 0%.

PENALE <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ritardo ≤ 3 giorni solari rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno;</li> <li>➤ Ritardo &gt; 3 giorni solari e ≤ 10 giorni solari rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno;</li> <li>➤ Ritardo &gt; 10 giorni solari e ≤ 15 giorni solari rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno;</li> <li>➤ Ritardo &gt; 15 giorni solari rispetto alla DAC/SLA: 50 euro/giorno.</li> </ul>
---------------------	--

## 2.2 Number portability

*Per i casi complessi di clienti business (anche multi sede) con architettura Voip, Telecom Italia garantirà, 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 OLO potranno rivolgersi per concordare le modalità di espletamento della sola NP, nelle fasce orarie previste in OR e senza alcun onere.*

**Un operatore** non ha commenti da sottoporre agli impegni presentati da Telecom sulla *number portability*.

**Un operatore** non ritiene legittima l'introduzione unilaterale di una nuova procedura, ritenuta dallo stesso non necessaria, non sussistendo impedimenti all'implementazione della delibera n. 35/10/CIR per clienti VoIP *business*. La proposta

---

<sup>1</sup> La penale, secondo l'operatore, deve applicarsi per l'intero ritardo con il valore della fascia nel quale ricade, ad es: un ritardo di 20 giorni comporta l'applicazione di una penale di 50€ X 20 gg = 1.000€.

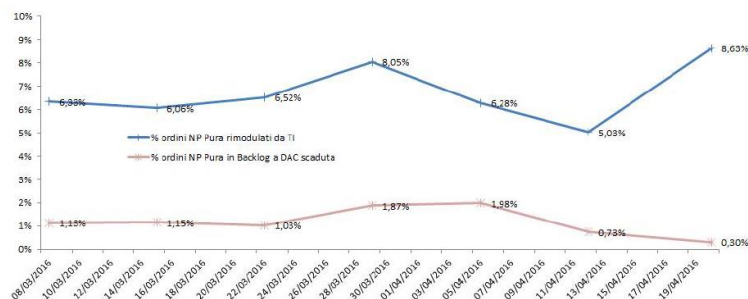
appare allo stesso operatore, in aggiunta, priva di un contenuto migliorativo rispetto alla normale prassi, già garantita e prevista dalla normativa e dagli accordi inter-operatore.

**Un operatore** sostiene che i KO opposti da Telecom Italia per NP sono ingiustificati in quanto non vi è alcun reale vincolo all'espletamento della portabilità del numero. A titolo esemplificativo, ritiene non giustificabile l'invio di KO su richieste di NP legate alla *mancata/errata indicazione della tipologia di accesso* su cui è associato il numero da parte del *Donor/Donating*, atteso che la tecnologia di accesso non dovrebbe avere alcun rilievo nel processo di NP pura. Evidenzia inoltre che Telecom Italia non mette a disposizione dell'operatore le necessarie informazioni per la corretta compilazione del relativo campo.

L'operatore riporta che dai dati di monitoraggio sui KO relativi al servizio di NP pura, opposti alla stessa da Telecom Italia nella settimana dal 20 al 26 aprile 2016 (84° report di monitoraggio), risulta che su 122 KO opposti, ben il 62% (76 KO) erano dovuti alla causale "Il DN non è del tipo linea specificato".

L'operatore evidenzia una ulteriore criticità degli ordinativi di NP causata dai vincoli imposti da Telecom Italia nel caso di numerazioni ISDN, laddove è impossibile richiedere la portabilità di numerazioni secondarie (ISDN) quando in Telecom Italia il numero primario è relativo ad una numerazione *Donor* attiva su un altro OAO.

Nella figura seguente l'operatore allega l'andamento dei propri ordini di NP scaduti e rimodulati o in *backlog* come risultanti dal *report* di Telecom Italia.



**Figura 3: Ordini dell'operatore per servizio NP pura rimodulati e a DAC scaduta (periodo 8 marzo 2016 – 20 aprile 2016)**

L'operatore sostiene che la proposta di Telecom sia inadeguata e priva di qualunque effetto pratico poiché si limita a prevedere un supporto che è già previsto contrattualmente e normativamente nelle procedure inter-operatore, senza indicare alcun obbligo di risultato e circoscrivendo la misura ai soli "casi complessi di clienti *business* serviti con architettura VoIP".

L'operatore altresì osserva che Telecom appare voler introdurre, con il proprio impegno, una novità rispetto all'attuale quadro regolamentare indicando come "caso complesso" il passaggio in NP di numerazioni di clienti *business* attestati su architettura VoIP, mentre ad oggi rientrano nella casistica dei casi complessi esclusivamente gli

ordinativi di NP relativi a GNR, ossia linee di accesso cui sono attestate più numerazioni aventi in comune le prime cifre del DN. L'operatore ritiene non necessaria tale nuova categoria considerato che la tecnologia di accesso, afferente alla numerazione per la quale si richiede la prestazione di NP, non è in alcun modo un elemento rilevante ai fini della prestazione stessa.

**Un operatore** osserva quanto segue:

- Le procedure di NP sono gestite da tutti gli operatori del mercato anche su offerte IP-based di tipo *business* in base alle disposizioni contenute nella delibera n. 35/10/CIR, ovvero attraverso processi e tempistiche *standard* ormai consolidati e stabili da anni, senza la necessità di nessun “focal point”.
- lo sviluppo di nuove offerte VoIP e di nuove piattaforme di servizio da parte di tutti i soggetti del mercato deve avvenire tenendo in debito conto la regolamentazione vigente;
- Telecom Italia è l'unico soggetto del mercato ad aver sviluppato servizi *IP-based* di tipo *business* apparentemente incompatibili con la gestione della NP secondo le modalità e le tempistiche definite dalla delibera n. 35/10/CIR, implementate da tutto il mercato;
- Non comprende, né condivide, il motivo per cui le richieste di NP associate a servizi IP-based per utenza *business* richiederebbero per la loro gestione verifiche ed attività aggiuntive rispetto al caso di servizio telefonico (RTG o VoIP) per utenza residenziale. La richiesta di NP non va, infatti, associata alla tipologia di accesso sottostante (POTS/ISDN/VOIP). A conferma di ciò rileva che nella richiesta di portabilità deve essere fornito esclusivamente il numero da portare e il codice segreto e nessuna ulteriore indicazione relativa alla tipologia di accesso legato a quel numero.
- Grazie alla azione regolamentare svolta dall'Autorità, con la delibera n. 309/14/CONS, i problemi tecnici sopra richiamati sembrano essere stati al momento superati da Telecom Italia a conferma che, anche per i servizi VoIP di tipo *business*, la stessa è in grado di gestire i processi NP secondo le modalità e le tempistiche *standard* definite dalla delibera n. 35/10/CIR.

Sulla base di quanto esposto, l'operatore ritiene che la gestione delle richieste di portabilità per i servizi *VoIP-Based* di tipo *business* di Telecom Italia debba essere gestita secondo le modalità e le tempistiche *standard* definite dalla delibera n. 35/10/CIR e che, indipendentemente dalla previsione di specifici “focal point”, Telecom Italia dovrebbe mettere in campo ogni adeguamento tecnico ed organizzativo necessario ad eseguire tutte le richieste di portabilità degli OAO nei tempi e con le modalità previste dalla regolamentazione vigente, indipendentemente dai volumi, dalla tipologia dei clienti e dalla tecnologia di accesso (ad es. VoIP).



**Un operatore** ritiene che il *focal point* proposto da Telecom Italia non rappresenti la soluzione strutturale del problema, in quanto la regolamentazione vigente stabilisce già i termini di fornitura (delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR). Propone l'introduzione di un sistema strutturato, da mettere a disposizione degli operatori alternativi, per la segnalazione di malfunzionamenti (e non solo di NP) e di *escalation* puntuali, opportunamente presidiato e con tempi di risposta certi.

### **2.3 NR (cosiddetto ordini Non Realizzabili, precedentemente denominati KO)**

*“TIM si impegna a istituire [entro 15 giorni dalla relativa richiesta] e a mantenere tavoli tecnici bilaterali con gli OLO che lo richiederanno, per analizzare insieme agli stessi, con cadenza quindicinale (o settimanale, a richiesta dell'OLO stesso), la congruenza dei NR ritenuti dagli OLO 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 OLO che ne abbiano già fatto richiesta, fino a quando gli OLO coinvolti manifestino disinteresse alla prosecuzione.”*

**Un operatore** sostiene che Telecom dovrebbe istituire un *focal point* al quale segnalare eventuali anomalie di sistema con obbligo per Telecom Italia di rispondere entro il giorno seguente e provvedere alla pronta soluzione del caso specifico, incluso la previsione di penali progressive in favore dell'Operatore, tanto per eventuali ritardi rispetto all'obbligo che precede, quanto per il superamento di una soglia accettabile di casi (in un contesto di normale funzionamento dei sistemi).

**Un operatore** ritiene che eventuali anomalie sugli ordini non realizzabili debbano, similmente al caso del *backlog*, essere risolte strutturalmente. Pertanto non comprende perché la risoluzione di tali anomalie tramite tavolo tecnico debba essere subordinata all'accettazione degli impegni.

**Un operatore** ritiene che il rifiuto ingiustificato di propri ordinativi di *provisioning* da parte di Telecom Italia, quotidianamente presente, dimostra come la stessa non ha posto in essere le dovute misure sui propri sistemi e processi di *provisioning* atte a scongiurare comportamenti illeciti e lesivi della concorrenza.

L'operatore fa presente che nelle procedure concordate tra operatori è sempre previsto un punto di contatto per la segnalazione di KO ritenuti non corretti e, nell'ultima analisi di mercato, è stato anche introdotto un apposito SLA per garantire la risposta alle segnalazioni degli operatori. Ne consegue, secondo l'operatore, che l'impegno proposto da Telecom non è altro che un'attività di *routine* in campo da anni, oltre ad essere già prevista dalla normativa e dagli accordi quadro inter-operatore.

L'operatore propone alcune misure che Telecom dovrebbe attuare al fine di ridurre il numero dei KO e migliorare i processi di *provisioning*:

- Eliminazione del campo “Numero pilota” per tutte le tipologie di ordine *bitstream*, nel caso di:
  - Linea attiva con NP congiunta (attivazione ex delibera n. 274/07/CONS e migrazione OLO2OLO): la compilazione di tale campo per tale tipologia di ordini risulta superflua in quanto è già presente l’identificativo della linea/DN;
  - Linea non attiva: anche per tale tipologia di ordini la compilazione di tale campo risulta superflua in quanto è già presente l’indirizzo della sede.
- Eliminazione di tutte le informazioni non necessarie nelle richieste di Linea Attiva per gli ordini *bitstream*, quali, in particolare, Referente/Recapito telefonico del cliente e Dati Sede (indirizzo, località, cap).
- Eliminazione dell’obbligo di indicazione della tecnologia di accesso per gli ordini NPG pura (delibera n. 35/10/CIR) o congiunta con accesso (ULL/SLU/*Bitstream*). In particolare l’operatore richiede l’eliminazione dai tracciati record delle seguenti informazioni considerate non necessarie.
  - Nel caso di ordini ULL/SLU/*Bitstream*, eliminazione del campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia (a seconda dei tracciati i campi sono denominati in maniera differente);
  - Nel caso di NPG pura, eliminazione della valorizzazione del campo tipo linea con “ISDN” e “GNR identificato con un numero presente in fattura” (validi solo per Donor = Donating Telecom Italia, mentre non validi in tutti gli altri casi Donor OLO o portabilità successiva di numerazione Telecom Italia. Non si propone l’eliminazione totale di tale campo in quanto gli SLA di NPG sono diversi tra simplex e GNR ed è proprio questo campo che determina il calcolo dello SLA).
- Eliminazione del campo “Flag numerazioni aggiuntive” da tutte le tipologie di ordine.
- Revisione delle causali di scarto. In particolare eliminazione delle seguenti causali:
  - “Non sono disponibili percorsi di rete di accesso”, illegittima nel caso di procedure di trasferimento delle utenze (migrazioni OLO2OLO, NP pura, Attivazione).
  - “Impossibile individuare l’impianto da migrare” (per ordinativi *bitstream*), illegittima in quanto legata a disallineamenti tra l’identificativo risorsa attivo in Telecom e quello comunicato dalla stessa Telecom all’operatore *donating*.
- Trasparenza sulle motivazioni delle causali di scarto. In particolare:
  - “Migrazione richiesta su impianto incompatibile altro OLO”: Telecom dovrebbe specificare la tipologia di incompatibilità riscontrata;
  - Impedimenti tecnici ad effettuare la migrazione”: Telecom Italia dovrebbe specificare quali sono gli impedimenti tecnici riscontrati che impediscono la migrazione;
  - “Linea in fase di trasformazione commerciale”: Telecom Italia dovrebbe fornire dettagli sulla trasformazione commerciale in corso, data di richiesta da parte del cliente finale e data di avvio e conclusione della stessa.

- Fornitura di un DB copertura che contenga la corrispondenza tra linea attiva e centrale/cabinet di pertinenza. La fornitura di tale informazione consentirebbe, secondo l'operatore, una significativa riduzione dei KO, con causale "identificativo centrale errato" e "identificativo armadio errato".

**Un operatore** rileva che l'istituzione di tavoli tecnici bilaterali ha rappresentato, e continua a rappresentare, un utile canale a disposizione degli OAO per affrontare congiuntamente con Telecom Italia le anomalie ed i problemi tecnici di *provisioning* della stessa. Tuttavia, affinché si possa ritenere cessata la condotta, secondo l'operatore, Telecom Italia dovrebbe:

- (i) Aver completato la bonifica delle informazioni presenti nei propri Data Base di copertura utilizzati dagli OLO e unificare i diversi Data Base in un'unica Banca Dati da mettere a disposizione degli OLO per la compilazione degli ordini per tutti i servizi di accesso (progetto NetMap);
- (ii) Aver semplificato i processi eliminando i controlli non necessari nelle proprie procedure di *provisioning* (ad es. eliminazione della verifica del numero pilota per i servizi Bitstream rame e fibra);
- (iii) Aver completato l'implementazione della matrice delle sovrascritture introdotta con delibera 611/13/CONS (ad es. dalle analisi interne risulta che Telecom Italia non gestisca ancora le migrazioni di clienti dell'operatore verso altro operatore che presentano nel codice di migrazione un codice COW 011).

L'operatore altresì propone che Telecom pubblici, in allegato a ciascuna Offerta di Riferimento, una matrice dei possibili KO che i sistemi di Telecom Italia possono restituire rispetto agli ordinativi ricevuti dagli OAO, con la spiegazione delle motivazioni che li possono generare e delle azioni che l'OAO deve effettuare per arrivare al positivo espletamento dello stesso ordine.

**Un operatore** sostiene che la proposta di Telecom non rappresenta una soluzione strutturale del problema ma solo un tavolo di discussione, peraltro attualmente già esistente e comunque utile al fine di avere visibilità sui tempi di risoluzione delle problematiche segnalate. L'operatore propone l'introduzione di:

- un "blocco" dei KO "impossibili" tramite controlli preventivi alla restituzione dei KO;
- un meccanismo di blocco su base lista [causale KO – servizio – scenario] al verificarsi di anomalie e/o malfunzionamenti dei sistemi di Telecom Italia;
- una mappatura delle causali di KO e delle condizioni che le determinano per servizio e per scenario. Tale mappatura dovrà essere introdotta in OR;
- un processo strutturato di gestione delle anomalie, ben presidiato e con tempistiche di risposta certe e definite.

## 2.4 Notifiche

TI, entro un mese dall'approvazione degli impegni, metterà a disposizione degli OLO 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 OLO perché verrà sviluppata sulle attuali interfacce di comunicazione tra TI e gli stessi.

Un operatore accoglie positivamente l'impegno di Telecom a fornire riscontro alle richieste di informazioni sulle notifiche di espletamento entro il giorno seguente. Tuttavia, considerato che le anomalie inerenti alle notifiche sono fonte di grave pregiudizio per gli operatori, occorrerebbe accompagnare tale previsione con penali idonee a disincentivare le condotte contestate.

Un operatore afferma che, stante le disposizioni vigenti, le notifiche di espletamento devono essere comunicate il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento. I casi in cui ciò non avviene dovrebbero essere residuali e relativi a situazioni eccezionali da gestire puntualmente. Non ritiene chiaro, nell'impegno, quali siano le conseguenze qualora dall'elenco delle notifiche degli ordini espletati non risultino taluni attivazioni.

Un operatore, prendendo in considerazione la sola fase di espletamento, riporta di seguito le percentuali di mancato invio delle notifiche, da parte di Telecom Italia, relative a propri ordini, nel periodo 3 marzo – 20 aprile 2016, evidenziando picchi del 30%, con reale disservizio per il cliente finale.

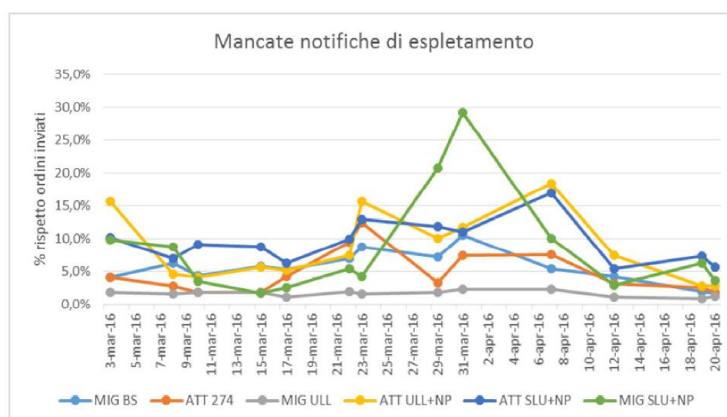


Figura 4: Andamento delle mancate notifiche di espletamento da parte di Telecom Italia nei confronti dell'operatore(periodo 8 marzo 2016 – 20 aprile 2016)

L'operatore ritiene che la proposta di Telecom non contiene alcuna azione strutturale volta a sanare il problema delle ritardate/errate/mancate notifiche ma, al contrario, demanda agli OAO il compito di verificare "eventuali problemi di trasmissione e ricezione" delle stesse, senza nessuna garanzia che il *file* inviato da Telecom sia esaustivo e quindi consenta effettivamente agli OAO di verificare lo stato di tutti gli ordinativi inviati, permanendo pertanto la casistica del *backlog*.

L'operatore propone la definizione di un nuovo meccanismo di invio delle notifiche contestualmente all'evento da notificare (ossia "*real-time*"), che consentirebbe un *tracking* efficiente del processo di *provisioning* da parte degli attori coinvolti.

**Un operatore** osserva che la proposta di Telecom è in sostanza un *workaround* che, sebbene in grado di garantire dei benefici sul lato operativo, non permette la risoluzione sistemica e definitiva dei problemi di assenza o ritardo delle notifiche. La proposta, tra l'altro, pone in capo agli OAO l'onere di dover verificare eventuali problemi di trasmissione e ricezione delle notifiche sugli ordinativi in corso di lavorazione, al di fuori dei processi automatizzati previsti dalla normativa vigente in materia di trasferimento delle utenze di rete fissa.

L'operatore, pertanto, ritiene che Telecom Italia debba implementare processi in grado di inviare le notifiche con le tempistiche previste dalle procedure definite dalle delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR, secondo gli SLA indicati dall'Autorità sia nelle delibere di approvazione delle Offerte di Riferimento dei vari servizi di accesso, sia nella delibera di analisi di mercato dell'accesso (SLA per l'invio delle notifiche di rifiuto, SLA per l'invio delle notifiche di espletamento e SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC).

L'operatore, altresì, propone che Telecom invii le notifiche di espletamento (attivazione/disattivazione) in tempo reale, ovvero contestualmente all'espletamento delle attività (al più tardi il giorno della DAC). A tale riguardo, l'operatore evidenzia che i processi di migrazione dei clienti tra operatori di cui alla delibera n. 274/07/CONS presuppongono, ai fini del loro corretto funzionamento, lo scambio sequenziale e sincronizzato di notifiche tra operatori. Fino infatti alla ricezione della notifica di espletamento di configurazione/deconfigurazione inviata da parte di Telecom Italia, l'OAO non ha infatti possibilità di sapere se Telecom Italia abbia effettivamente svolto le operazioni a proprio carico e se tali attività siano andate a buon fine. Secondo l'operatore, pertanto, solo se Telecom Italia predisponesse i propri processi per inviare le notifiche di espletamento contestualmente alle effettive attività svolte a DAC si potranno risolvere i problemi sopra menzionati (disservizi e/o doppia fatturazione).

**Un operatore** evidenzia che il *tool* citato da Telecom era stato già previsto, definito, dettagliato e condiviso dalla scheda OTA D.4. L'operatore, che è stata coinvolta nella fase di trial di tale *tool*, evidenzia che lo stesso è oneroso per gli operatori alternativi e risolve solo il 20% delle notifiche mancanti. L'operatore, quindi, chiede un *tool* di

semplice utilizzabilità, comunque chiarendo che l'onere della rigenerazione delle notifiche mancanti rimane in capo a Telecom, che è tenuta a presidiare il processo e, indipendentemente dagli operatori alternativi, intervenire per garantire la corretta notificazione.

## **2.5 Funzione di vigilanza sugli impegni assunti**

*In ottemperanza all'art. 13, comma 5, del Regolamento, Telecom Italia propone ad AGCOM di svolgere la funzione di vigilanza sugli impegni assunti da Telecom Italia.*

### **Alcuni operatori**

Nessun commento.

**Un operatore** ritiene che l'impegno di Telecom sia privo di fondamento ed inammissibile, limitandosi a riconoscere quanto già previsto e stabilito dal quadro normativo vigente, senza nulla aggiungere in termini di ulteriore controllo e monitoraggio sulla condotta di Telecom Italia.

**Un operatore** ritiene che l'impegno nulla aggiunge atteso che l'Autorità ha i poteri per vigilare ed intervenire alla luce della regolamentazione vigente.

## **2.6 Ulteriori proposte degli operatori ritenute come una opportuna integrazione degli impegni**

Gli operatori hanno richiesto alcune misure aggiuntive agli impegni presentati da Telecom, che di seguito si sintetizzano.

1. Estensione della disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori anche ai servizi *bitstream* e VULA, in modo da incentivare Telecom Italia a garantire una adeguata efficienza dei propri processi e a contribuire, in maniera decisiva, al miglioramento generale della qualità della rete di accesso e dei relativi servizi all'ingrosso
2. Aumento delle penali di *provisioning* (da due a tre volte maggiori) rispetto a quelle previste dalla delibera n. 623/15/CONS, da applicare a tutti i servizi *wholesale* (compresa la NP) e ai ritardi o mancati invii di notifiche, anche per un periodo di tempo limitato (ad esempio per i tre anni successivi all'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità). Ciò al fine di incentivare Telecom Italia a predisporre sistemi efficienti.
3. Sospensione dell'applicazione dei contributi per interventi a vuoto (IAV) di *provisioning* e *assurance*, dovuti a inefficienze dei sistemi di Telecom Italia, fino

alla completa implementazione dell'esternalizzazione/disaggregazione dei servizi di *provisioning* per i servizi di accesso *wholesale* o alla stabilizzazione dei sistemi.

4. Impegno, da parte di Telecom Italia, a pagare mensilmente e automaticamente agli OAO le penali per rimodulazione DAC per causa Telecom Italia e un indennizzo su *backlog* e a definire, in modo bilaterale, entro 30 giorni ogni eventuale controversia pendente sulle penali. In caso di contrasto tra le parti sull'interpretazione delle penali, propone di rinviare ad un tavolo ad-hoc presso l'Agcom con un impegno di questa ad una decisione entro ulteriori 30 giorni.

### **3 Le osservazioni di Telecom Italia in replica ai commenti degli OAO**

Telecom, con nota prot n. 28699 del 26 maggio 2016, ha prodotto le seguenti controdeduzioni alle osservazioni degli OAO.

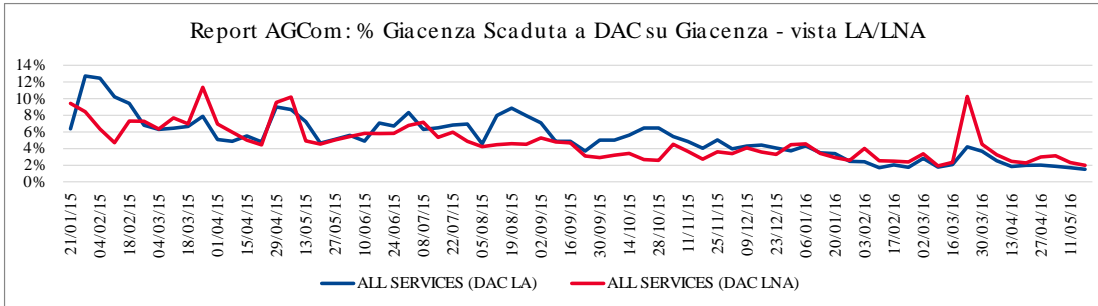
#### **3.1 Cessazione della condotta**

Telecom fornisce, in premessa, le proprie controdeduzioni in relazione alle obiezioni sollevate da alcuni OAO sul tema della cessazione della condotta che, come noto, è stato oggetto della relazione dello scrivente in sede di valutazione di ammissibilità degli impegni.

A riprova dell'efficacia delle azioni messe in campo TI riporta i dati relativi al *Backlog*, NP, NR e alla rimodulazione della DAC, nel periodo 21 gennaio 2015-18 maggio 2016.

#### ***Backlog***

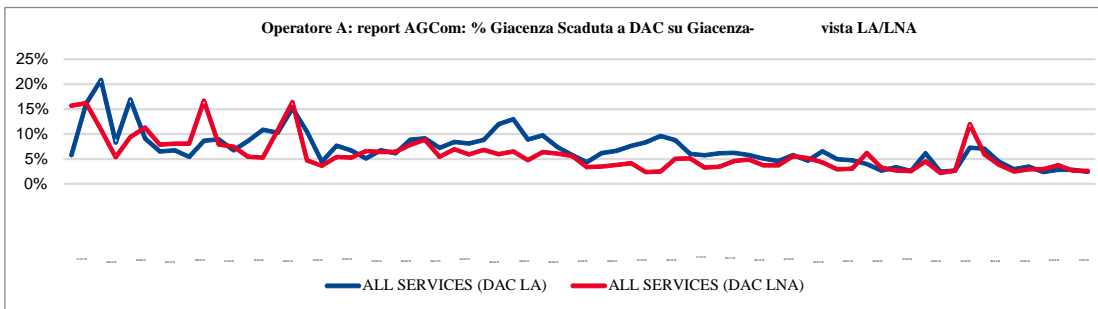
Per *backlog* si intende la somma degli ordinativi dei servizi a DAC che, ad una certa data nell'ambito degli ordini in giacenza (Telecom fa riferimento alla giacenza complessiva, che include variazioni e cessazioni, come chiarito nella precedente relazione sottoposta al consiglio in sede di valutazione della ammissibilità degli impegni), non sono stati espletati entro la DAC originaria o rimodulata. TI evidenzia come il grafico sottostante, prodotto elaborando i report della delibera n. 309/14/CONS, mostra un backlog medio degli ordini a DAC per LA e LNA relativi ai 4 principali OAO da gennaio 2015 in costante discesa, attestatosi, al 18 maggio 2016, rispettivamente all'1,51% e al 2%.



Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

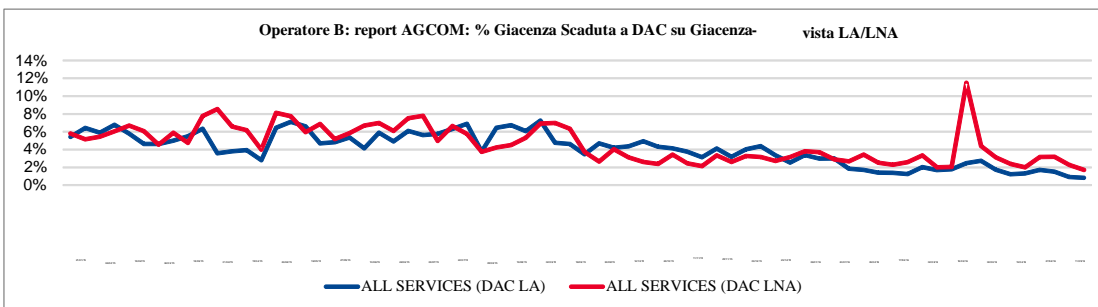
Secondo TI il *backlog* è oggi circoscritto a qualche punto percentuale, valore che rappresenta un livello fisiologico, mai registrato precedentemente ed intrinseco in un processo così complesso e che gestisce diverse decine di migliaia di ordini al giorno.

TI riporta anche gli andamenti del *backlog* relativi a due operatori che avevano lamentato tassi elevati. A tale riguardo TI evidenzia come i due operatori abbiano “artatamente” mostrato, nelle loro valutazioni, i valori di picco che si sono verificati per malfunzionamenti a marzo 2016, subito risolti. TI mostra il tasso di *backlog* di uno dei due operatori, evidenziando che, all’11 maggio u.s., si è registrato un valore pari al 2,47% per LA e al 2,62 % per LNA.



Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

Analogo discorso vale, secondo Telecom, per l’altro operatore, come si evince dal grafico di seguito riportato.



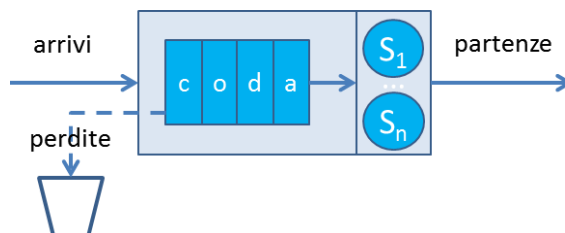
Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.



### *Il parere dell'Università sul backlog*

Con particolare riferimento alla previsione di un valore “fisiologico” di *backlog*, che non dovrebbe essere soggetto ad ulteriore aggravio di penale, Telecom ha allegato un parere tecnico dell'Università di Milano Bicocca (Allegato 7).

L'Università analizza il fenomeno del *backlog* secondo le note teorie dei *sistemi di servizio* (si veda la Figura seguente), definiti come un insieme di uno o più server, preceduto da una coda di attesa. Le richieste arrivano al sistema, vengono immediatamente servite se vi è un server libero, oppure attendono nella coda.



*Rappresentazione di un generico sistema di servizio*

Tanto premesso l'Università fornisce una rappresentazione del processo di *delivery* di un servizio di accesso *wholesale* a DAC secondo il modello suddetto.

Come noto la DAC, data di attivazione, deve essere comunicata dall'OAO all'interno dell'ordine a Telecom Italia.

Nel caso in cui, per una varietà di motivi, la DAC non possa essere rispettata, Telecom Italia può comunicare una nuova data (si parla di rimodulazione della DAC, che può avvenire anche più volte), al massimo entro tre giorni dalla data di attivazione stabilita. Il sistema di SLA e penali previsto nel caso degli ordini a DAC include:

- penali relative all'eccessivo tempo di *delivery* (ossia espletamento che avviene dopo la scadenza della DAC iniziale),
- in aggiunta a queste, penali nel caso in cui la percentuale di DAC rimodulate per ordini LA superi il 2%,
- in aggiunta a queste, penali per la non tempestiva comunicazione della rimodulazione della DAC (queste sono inerenti al fenomeno del *backlog*, come si dirà in seguito).

Secondo il modello a stati suddetto, un ordine a DAC può trovarsi nei seguenti macro-stati:

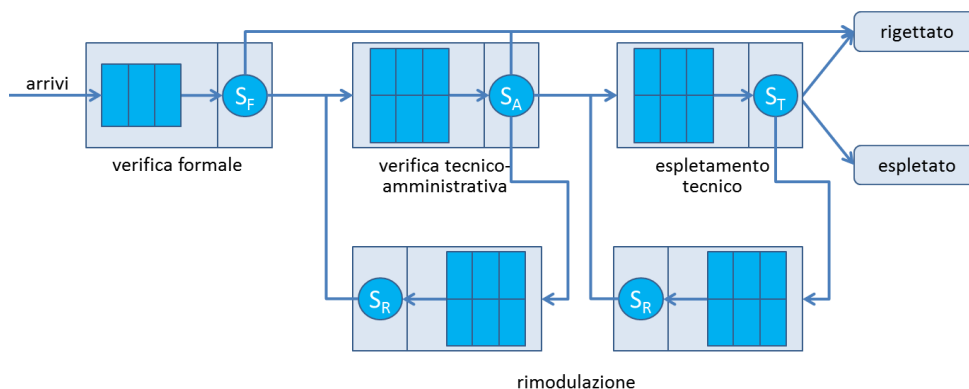
1. in attesa/esecuzione della verifica formale
2. in attesa/esecuzione della verifica tecnico-amministrativa
3. in attesa/esecuzione dell'espletamento tecnico
4. in fase di rimodulazione
5. espletato
6. rigettato

Vi sono molteplici cause per cui l'attività di *delivery* può incontrare un fallimento, soprattutto *on-field*, indipendente dalla qualità e quantità delle risorse messe in campo da Telecom Italia. Ad esempio si possono citare i seguenti casi:

- impossibilità di accedere ad un armadio stradale per varie cause, ad esempio un'auto parcheggiata scorrettamente,
- risorse non utilizzabili, come ad esempio canaline ostruite o altri problemi tecnici riguardanti l'impianto in sede utente,
- assenza del cliente alla data dell'appuntamento.

In tutti questi casi il fallimento nel *delivery* comporta la necessità di rimodulare la DAC in un momento in cui questa è già scaduta o in prossimità della scadenza (oltre i tre giorni concessi), mandando l'ordine in *backlog* (a causa del fatto che non è più consentito rimodulare).

Quanto sopra descritto è rappresentato nella Figura seguente che fornisce una rappresentazione di questo processo come rete di code. Per chiarezza grafica il meccanismo di rimodulazione è rappresentato con due *server*, uno per le rimodulazioni in fase di verifica tecnico-amministrativa e uno in fase di *delivery*. Con riferimento alle modellizzazioni di cui sopra, il *backlog* è rappresentato dalla quota parte degli ordini a DAC scaduta presenti nella coda dei server SR della Figura.



### Processo a DAC come rete di code

Tutto ciò premesso, l'Università ritiene che ogni sistema a stati, per le ragioni suddette, abbia un grado di perdita intrinseco, che per l'appunto corrisponde al *backlog* nel caso qui in esame. Tale grado di perdita dipende, per una certa domanda (numero di ordini giornalieri), dalla capacità del sistema, ossia dal numero di server. L'aumento del numero di server riduce le code e, di conseguenza, la probabilità di *backlog*.

Ne segue che, in primo luogo, ha senso definire un livello di *backlog* da considerarsi fisiologico (quindi una soglia di tolleranza diversa da 0 entro cui Telecom deve mantenersi, salvo incorrere in penali aggiuntive). Infatti tale livello fisiologico dipende dal dimensionamento dei processi che, in ottica di efficienza e contenimento dei costi, non può essere a capacità illimitata (e quindi comporta delle code di lunghezza non nulla)

oltre che da eventi non dipendenti dai processi messi in campo (quali quelli prima indicati).

In secondo luogo, e come conseguenza di quanto sopra, imporre il raggiungimento di livelli di *backlog* molto bassi genera dei costi incrementali, dovuti alla necessità di un sovradimensionamento dei processi e dei sistemi (quindi dei server), che dovrebbero riflettersi sui costi dei servizi *wholesale* pagati dagli OAO.

Stabilito che un sistema a stati, con delle code di attesa, necessariamente ha un livello fisiologico di *backlog*, l'Università passa ad analizzare il tema delle penali da applicare, se del caso, al superamento di tale livello.

A tale riguardo, l'Università rileva che per tutte le attività di *delivery* sono comunque già previsti degli SLA (con connesse penali) relativi ai tempi massimi di espletamento e, nel caso di ordini a DAC, anche penali per la non tempestiva comunicazione della rimodulazione della DAC, che quindi certamente colpiscono tutti gli ordini in *backlog*.

Pertanto, secondo l'Università, ha senso definire KPI/KPO relativi al *backlog* (come ad esempio una soglia di tolleranza da non superare), con relative specifiche e aggiuntive penali, solo per quelle situazioni in cui viene generato un tipo di disservizio differente ed aggiuntivo rispetto al ritardo nell'espletamento di un ordine o nella notifica. Ciò si verifica certamente nel caso di LA in cui la mancata sincronizzazione delle attività fra Open Access e l'OAO può generare disservizi all'utente, quale l'interruzione di un servizio attivo. In tal caso un ordine in *backlog* potrebbe, in linea di principio, generare una terza penale se l'indicatore di prestazioni previsto per la dimensione del backlog (ossia la soglia di cui sopra) venisse superato.

Accettato tale principio, e definito un valore fisiologico del *backlog*, occorre definire delle proporzionate penali applicabili in caso di superamento della soglia. A tale riguardo l'Università svolge alcune considerazioni sulle possibili modalità di determinazione della soglia e delle penali.

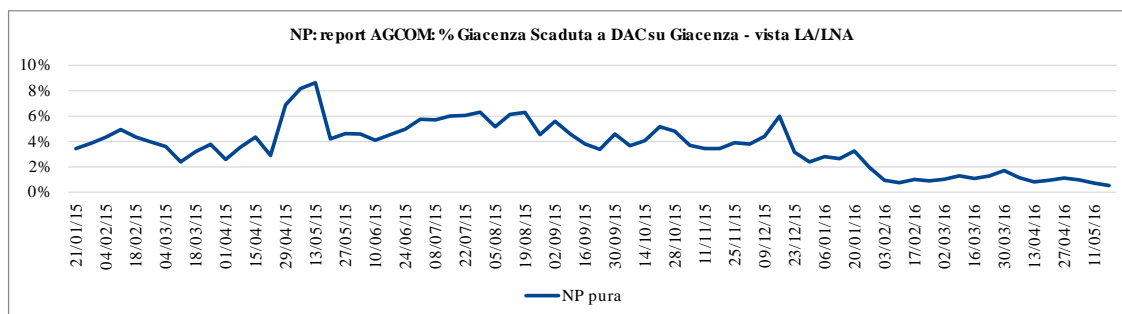
In sintesi, secondo il parere allegato e per le ragioni su esposte;

- ✓ non ha nessun senso immaginare che la coda di *backlog* possa essere nulla;
- ✓ dato che il *backlog* ha una sua componente fisiologica, non è corretto proporre penali di tipo punitivo all'interno di tale soglia;
- ✓ imporre percentuali soglia di *backlog* molto basse può generare significativi costi operativi per Telecom Italia, che dovrebbero riflettersi sui costi dei servizi *wholesale* per gli OAO;
- ✓ la migliore soluzione per identificare la eventuale necessità di penali e gli importi corretti sarebbe quella di ricorrere ad un *benchmark* internazionale.

## Number Portability

Anche in tal caso TI evidenzia i risultati delle misure poste in essere per il rafforzamento dell'efficacia della procedura esistente, senza generare alcun impatto per gli OAO. Questo ha permesso di garantire il processo di portabilità, definito nella delibera n. 35/10/CIR, nel caso di clienti *business* con architettura VoIP entro gli SLA previsti dalla regolamentazione. Dal 1° giugno 2015 al 9 maggio u.s. TI ha ricevuto 2.577 richieste e, alla data del 9 maggio u.s., ne aveva lavorate e chiuse 2.393 (pari al 93%) di cui solo 58 con esito NR.

TI mostra, inoltre, il *trend* di miglioramento del *backlog* per la sola NP per i 4 principali OAO, attestatosi al disotto dell'1% al 18 maggio u.s.



Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

In relazione al tema della NP di linee VoIP, TI contro argomenta alle osservazioni degli OAO, evidenziando l'utilità dei *focal points*, necessari a realizzare la portabilità VoIP di casistiche oggi non previste dai *tracciati record*<sup>2</sup>. A tale riguardo TI evidenzia che i *tracciati record* condivisi nel corso dei tavoli tecnici con gli OAO non prevedono la possibilità per gli stessi di richiedere, mediante un solo ordine, la NP di più numeri né in modalità associata all'accesso, né senza.

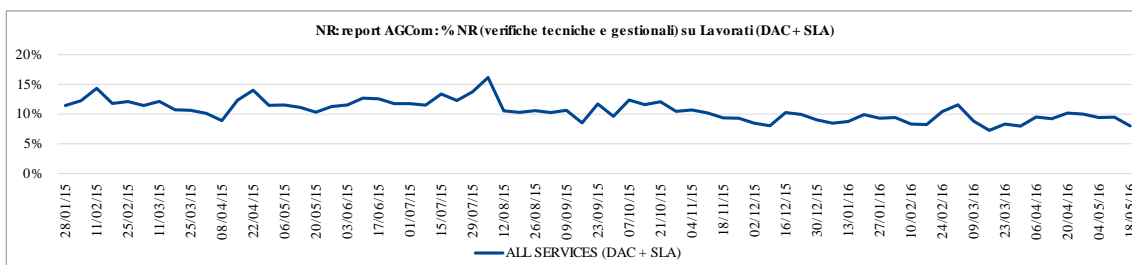
## NR – Ordini di Lavoro Non Realizzabili

Anche in relazione all'oggetto (ordini cosiddetti Non Realizzabili) TI ritiene che gli effetti delle azioni messe in campo stanno dimostrando tutta la loro efficacia.

---

<sup>2</sup> Giova ad esempio considerare il servizio IP Centrex, che rappresenta la tipica soluzione utilizzata dalle aziende con lo scopo di sostituire i servizi tipici di un centralino telefonico attraverso l'utilizzo della rete IP ed, in particolare, delle tecnologie VoIP. "Tutto l'equipaggiamento in sede cliente, il call controll e le logiche di servizio sono gestite dal Service Provider. Il servizio IP Centrex ha l'obiettivo di liberare il cliente dalla necessità di acquistare i centralini e di doverli gestire e, al tempo stesso, di fornire un servizio equivalente gestito in out-sourcing da Telecom Italia. Inoltre con IP Centrex la locazione geografica delle sedi del cliente non è un fattore vincolante per la realizzazione di un unico centralino. Più uffici, più sedi di cliente possono essere combinate in un unico IP Centrex". Fonte: Notiziario Tecnico Telecom Italia, Anno 13 n. 1 - Giugno 2004.

Considerando la famiglia delle causali di non realizzabilità conseguenti a “verifiche tecniche/gestionali”, che dipendono da TI, l’andamento nel tempo dei dati contenuti nei *report* inviati settimanalmente all’Autorità mostra che gli NR si sono stabilizzati intorno all’8%, ben al di sotto dei valori assoluti e dei *trend* che avevano indotto la contestazione dell’Autorità 1/15/DRS.

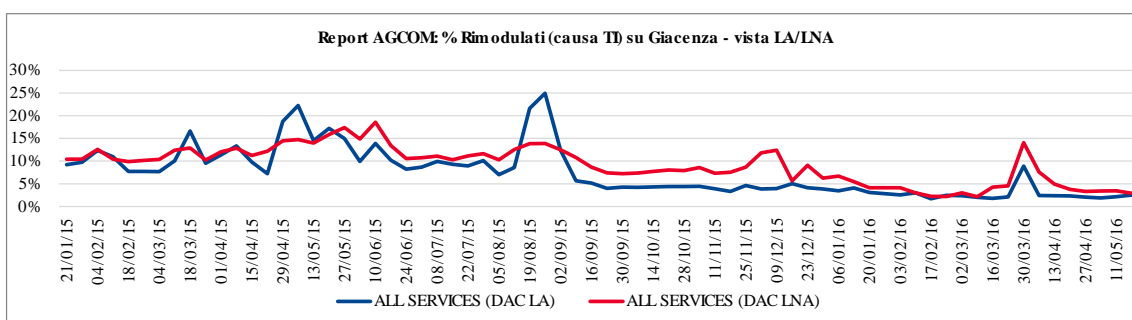


Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

In merito poi allo specifico “*divieto a Telecom Italia di utilizzare causali di scarto non previste dalla vigente normativa*”, presente nella delibera n. 309/14/CONS, Telecom evidenzia che le azioni intraprese sono state efficaci, atteso il relativo residuale numero di segnalazioni degli OAO, che vengono comunque prontamente risolte nei tavoli tecnici bilaterali attivati con gli stessi.

### Rimodulazione della DAC

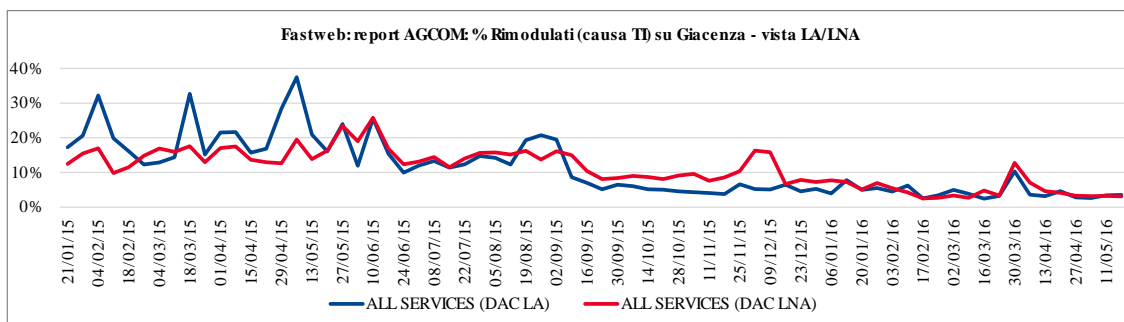
Telecom evidenzia che anche l’andamento delle rimodulazioni della DAC dalla stessa prodotte, a tal fine allega il grafico relativo alle prestazioni da fine gennaio 2015 al 18 maggio 2016, è in continua e costante diminuzione, fatta eccezione per qualche anomalia sui sistemi (su cui ritiene che alcuni OAO si siano strumentalmente soffermati) che, tuttavia, è stata prontamente risolta.



Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

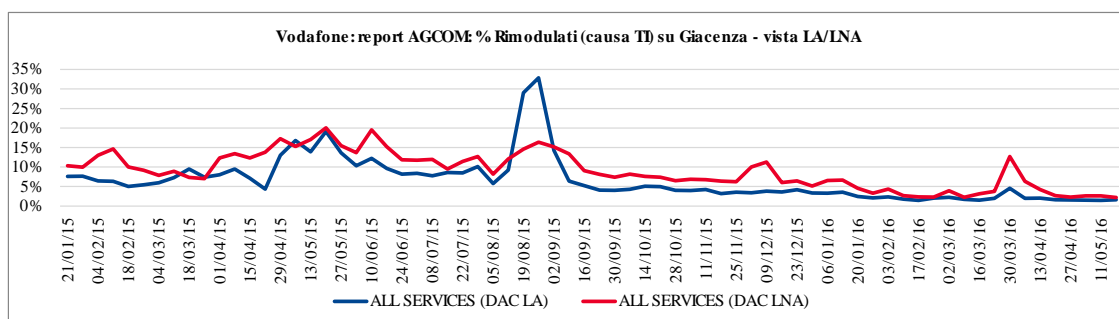
Telecom evidenzia che lo stesso *trend* si registra anche per i singoli OAO, come si deduce dai seguenti grafici. In particolare:

- Per un operatore, al 18 maggio u.s. si è registrato un tasso del 3,49% per LA e del 3,09% per LNA.



Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

- Per un operatore, al 18 maggio u.s. si è registrato un tasso dell'1,61% per LA e del 2,21% per LNA.



Fonte report per AGCom ex Delibera 309/14/CONS dal 21 gennaio 2015 al 18 maggio 2016.

## Notifiche

Telecom evidenzia che, nell'ambito del Nuovo Modello di Equivalence (NME, descritto nell'ambito delle misure adottate da Telecom ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS e ad aggiornamento degli impegni Open Access, di cui alla delibera n.122/16/CONS) ha individuato due progetti con l'obiettivo di migliorare la gestione delle notifiche, sia nel breve che nel medio termine. A tale riguardo rimanda alle sezioni del documento allegato alla delibera n. 122/16/CONS denominate ***Evoluzione della gestione delle notifiche e Nuova piattaforma per il tracking order***.

In relazione alle affermazioni di un operatore, che riporta percentuali di mancate notifiche del 30% dal 3 marzo al 20 aprile 2016, TI allega, come contro argomentazione, quanto alla stessa risulta nello stesso periodo:

### Notifiche di espletamento per OAO Recipient

OAO	ESPLETATI	NOTIFICATI	NON NOTIFICATI
Fastweb	150.506	150.505	1
Wind	192.606	192.605	1

Albacom	208.056	208.050	6
BT	11.286	11.286	0

#### Notifiche di espletamento per OAO Donating

OAO	ESPLETATI	NOTIFICATI	NON NOTIFICATI
Fastweb	42.630	42.590	40
Wind	54.297	54.055	242
Albacom	43.188	43.129	59
BT	2.079	2.066	13

### 3.2 Le proposte migliorative di Telecom in relazione agli originari impegni

Di seguito si riportano le proposte migliorative degli impegni che TI propone, alla luce delle osservazioni degli OAO:

#### *Backlog*

Nella seguente tabella Telecom riporta, sinteticamente, le proposte degli OAO.

	Indennizzo	Soglia	Periodo transitorio	Inserimento delle LNA
<b>Richieste degli Operatori</b>	100 € per ogni giorno solare di ritardo nell'espletamento/notifica del servizio da applicarsi a tutti i servizi <i>wholesale</i> , compresa la NP	Nessuna	TI deve indicare un ulteriore termine di 30 giorni per azzerare il <i>Backlog</i> .	Richiesto
	100 € per ciascun giorno solare intercorrente tra la DAC scaduta e la data di invio della notifica di espletamento	Nessuna		Richiesto
	Ritardo < 3 giorni solari rispetto alla DAC: 5 €/giorno			Richiesto

	Ritardo >3 e ≤ 10giorni solari rispetto alla DAC: 10 €/giorno Ritardo >10 e ≤ 15 giorni solari rispetto alla DAC: 15 €/giorno Ritardo > 15 giorni solari rispetto alla DAC: 50 €/giorno			
	7 o 15 € per giorno di ritardo, a seconda se il cliente è un consumatore o una azienda			Richiesto

- Sulle penali degli ordini in backlog

A tale riguardo Telecom evidenzia che un ordine in giacenza a DAC scaduta (*backlog*) è già oggi oggetto di penale nel momento in cui verrà realizzato, con documentata data di realizzazione oltre DAC. La delibera n. 623/15/CONS prevede, infatti, per tali ordini già una doppia penale come di seguito indicato:

Penali per ritardato provisioning dei servizi di accesso fisico all'ingrosso	
ULL dati, VULL, SA, SLU, cambio coppia al permutatore, segmento di terminazione in fibra ottica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno;</li> <li>• Ritardo &gt; 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.</li> </ul>

Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC	
Servizi di accesso disaggregato <sup>1</sup> WLR, bitstream rame e NGA <sup>2</sup>	Penale come fasce di provisioning per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.

<sup>1</sup> ULL, ULL dati, SA, VULL, SLU su LA

<sup>2</sup> su LA e su LNA

Ne segue, aggiunge Telecom, che un ordine in *backlog*, per il quale quindi non c'è stata la rimodulazione della DAC, è già soggetto a una doppia penale: una per il ritardato provisioning e l'altra per la mancata rimodulazione della DAC. Un ulteriore indennizzo nella misura proposta dagli OAO sarebbe quindi spropositato.

- Sulla soglia di franchigia per il backlog

Telecom non ritiene accettabile la richiesta di alcuni OAO di non prevedere una soglia per il *backlog* in un sistema complesso che, fisiologicamente, è soggetto a



malfunzionamenti. Il *backlog* è, secondo TI, un caso particolare dello stato di “lavorazione” di un ordine disciplinato dalla regolamentazione attraverso il sistema di SLA e Penali in vigore. Infatti, un ordine in giacenza scaduta (*backlog*) diviene oggetto di penale nel momento in cui verrà realizzato e documenterà una data di realizzazione oltre DAC.

- Sull’inserimento nel computo del *backlog* anche delle LNA

Nella formulazione originaria dell’impegno sul *backlog* TI ha incluso, nel suo computo, solo gli ordini a DAC di attivazione e migrazione su Linea Attiva e di *Number Portability*, in quanto gli unici che, a proprio avviso, possono generare disservizi ai clienti finali. Ciò premesso, per andare incontro alle richieste degli OAO, TI accoglie la richiesta di includere, nella definizione del *backlog*, anche le linee non attive.

Ai fini del computo del tasso percentuale di *backlog* ([ordini a DAC scaduta]/[ordini in giacenza]), TI ha ritenuto di far riferimento alla giacenza intesa come numero di ordini di attivazione/migrazione/NP, escludendo le cessazioni e variazioni dalla stessa precedentemente incluse.

Le suddette due modifiche, rispetto all’impegno originario, determinano un aumento del numeratore (che include anche le linee non attive) e una riduzione del denominatore, che esclude cessazioni e variazioni. Ciò rende maggiormente “sfidante” l’impegno preso.

Propone, pertanto, la seguente riformulazione dell’impegno sul *backlog*:

- I. Telecom Italia si impegna a mantenere il *backlog* relativo agli ordini a DAC scaduta per tutti i servizi di accesso su LA e LNA entro la soglia dell’1,5% per ciascun OAO. La soglia è calcolata con riferimento alla giacenza giornaliera determinata dai servizi messi sotto monitoraggio con la delibera n. 309/14/CONS.
- II. Per ciascun ordine in *backlog* risultante giornalmente oltre la suddetta soglia, Telecom Italia si impegna a pagare una penale pari a 0,5 Euro.

### ***Number Portability e Non Realizzabili***

Telecom evidenzia che, in relazione all’oggetto, le richieste aggiuntive pervenute dagli OAO riguardano interventi sui processi di *provisioning* al fine di migliorarne l’efficienza. Di seguito TI riporta sinteticamente le proposte degli OAO.

#### Number Portability

- **Un operatore:** *Nel caso di ordini ULL/SLU/Bitstream, eliminazione del campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia. Nel caso di NPG*

*pura, eliminazione della valorizzazione del campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura. Eliminazione del campo Flag numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.*

### Non Realizzabili

- **Un operatore:**
  1. *Eliminazione del campo numero pilota per tutte le tipologie di ordine bitstream;*
  2. *Nel caso di ordini bitstream su Linea Attiva con NPG congiunta, eliminazione di tutte le informazioni tipiche delle richieste di LNA: Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap);*
  3. *Eliminazione delle seguenti causali di scarto nel caso di LA: non sono presenti percorsi di rete di accesso, impossibile individuare l'impianto da migrare. Trasparenza sulle motivazioni di scarto;*
  4. *Trasparenza sulle motivazioni delle causali di scarto.*
  5. *Fornitura di un DB che contenga la corrispondenza tra linea attiva e centrale/cabinet di pertinenza.*
  
- **Un operatore:** *Implementare controlli preventivi alla restituzione dei KO atti ad evitare in maniera strutturale di mandare KO non applicabili per lo scenario di riferimento.*

Tanto premesso, TI rappresenta di voler accogliere le richieste degli OAO e, conseguentemente, integra i propri impegni come segue:

Come richiesto da un operatore(v. punti 1-2 *supra*), TI si impegna a 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)”; tutto quanto sopra nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati record dei servizi *bitstream*.

Come richiesto da un operatore, TI si impegna altresì, nel rispetto delle procedure previste, ad eliminare dalle richieste di NP il campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con TI; nel caso di NPG pura, il campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura; il campo *Flag* numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.

Nell’ambito dei tavoli tecnici, che l’AGCom istituirà ai sensi della delibera n. 122/16/CONS (v. p. 12), TI si impegna a sostenere la richiesta di un operatore 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” (v. punto 3 della richiesta di un operatore).

Telecom ritiene che la richiesta di un operatore relativa al *database* (punto 5) possa considerarsi superata dall'adozione del nuovo *database* NetMap previsto dal NME che, come noto, utilizza un indirizzario fornito, certificato ed aggiornato da un *service* esterno (*Wareplace*) di primaria rilevanza nella normalizzazione degli indirizzi.

A tale riguardo suggerisce che, a partire dal secondo semestre del 2016, AGCOM renda "vincolante" l'utilizzo di tale *Data Base* per la compilazione degli OL al fine di ottimizzare il processo di emissione e gestione degli OL. Tale condizione è prodromica per far evolvere gli scenari di gestione degli OL verso una modalità automatica *machine to machine*.

### ***Notifiche***

Telecom evidenzia che, nell'ambito del NME (a cui rimanda), ha già individuato due progetti con l'obiettivo di migliorare la gestione delle notifiche, sia nel breve che nel medio termine: ***Evoluzione della gestione delle notifiche e Nuova piattaforma per il tracking order***.

### ***Ulteriori misure richieste dagli OAO***

TI ritiene che le ulteriori misure richieste da alcuni OAO (Esteralizzazione e/o disaggregazione delle attività di attivazione e manutenzione anche per i servizi *bitstream* e VULA; Incremento di tutte le penali previste per i processi di *provisioning* dalla delibera n. 623/15/CONS; sospensione dell'applicazione dei contributi per interventi a vuoto), non siano pertinenti con le condotte contestate e con i temi relativi agli impegni.

## **4 Valutazioni istruttorie**

Preliminarmente si rileva che, nel complesso, gli OAO hanno evidenziato le seguenti criticità nella proposta di impegni di TI.

### **Backlog**

La misura proposta da Telecom prevede l'impegno a mantenere il *backlog* relativo agli ordini a DAC scaduta per le attivazioni su Linea Attiva, Migrazioni e NP entro la soglia del 1,5% per ciascun OLO. In estrema sintesi emerge quanto segue:

- I. Le censure e le correlative controproposte degli OAO convergono, in buona sostanza, sulla necessità di annullare, o comunque diminuire drasticamente la "soglia" di tolleranza del *backlog*.
- II. Parimenti la definizione di *backlog* dovrebbe essere quella introdotta dalla delibera n. 309/14/CONS, ossia includere linee attive e non attive.

Il fenomeno del *backlog* è infatti percepito dal mercato come una inefficienza di Telecom che investe sia le attivazioni su linea attiva che quelle su linea non attiva, generando pari difficoltà agli operatori alternativi di fronte alla propria clientela.

A tale riguardo tutti gli OAO sostanzialmente evidenziano l'irragionevole differenziazione tra LA e LNA. Lo stato di inerzia tipico di un ordine che si trova in *backlog* genera, in ogni caso, un disservizio al cliente ed una corrispondente carenza di affidabilità dell'operatore di fronte alla propria clientela.

Per siffatto motivo tutti i rispondenti concordano con la sensibile elevazione della penale che Telecom ha proposto in misura dello 0,5 Euro per ciascun ordine in *backlog*.

Telecom, a tale riguardo, ha:

- I. evidenziato la fisiologicità di un tasso di ordini in *backlog*, intrinseco in un sistema a stati complesso;
- II. ha accolto la richiesta di includere nella definizione del *backlog* sia LA sia LNA, oltre a considerare a denominatore solo le tipologie di ordini di cui alla delibera n. 309/14/CONS (accogliendo, quindi, la definizione Agcom);
- III. pur nella differente definizione (che, come rappresentato nella relazione della scrivente prot. n. 53/DRS/16 determina una maggiorazione del tasso di almeno il 2%), ha confermato lo stesso impegno a mantenere il tasso di *backlog* al di sotto dell'1,5%;
- IV. ha rilevato che un ordine in *backlog* è, di fatto, oggi già soggetto a una doppia penale relativa al ritardo rispetto alla DAC originaria comunicata dall'OAO e al ritardo di notifica. Non ritiene, pertanto, necessario un ulteriore aggravio delle penali e, tuttavia, conferma la terza penale aggiuntiva di 0,5 euro/giorno per ogni ordine in *backlog* che eccede la suddetta soglia.

L'Autorità, a tale riguardo, prende favorevolmente atto del fatto che TI abbia riconosciuto l'appropriatezza della definizione di *backlog* di cui alla delibera n. 309/14/CONS. Tale definizione determina, rispetto a quella di cui agli originari impegni di TI, un aumento medio del tasso del 2% circa. Ne consegue che la conferma, da parte

di TI, della stessa soglia dell'1,5% equivale, in sostanza, a una riduzione del 2% rispetto all'originario impegno.

Si prende atto, in aggiunta, del fatto che gli ordini in *backlog* sono oggi soggetti a una doppia penale:

<b>Penali per ritardato provisioning dei servizi di accesso fisico all'ingrosso</b>	
ULL dati, VULL, SA, SLU, cambio coppia al permutatore, segmento di terminazione in fibra ottica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardo <math>\leq</math> 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 3 giorni lavorativi e <math>\leq</math> 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno;</li> <li>• Ritardo <math>&gt;</math> 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.</li> </ul>

<b>Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC</b>	
Servizi di accesso disaggregato <sup>1</sup> WLR, <i>bitstream</i> rame e NGA <sup>2</sup>	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.

<sup>1</sup> ULL, ULL dati, SA, VULL, SLU su LA

<sup>2</sup> su LA e su LNA

In riferimento alla soglia di tolleranza, si condivide il fatto che il sistema di *delivery* possa comportare, per effetto delle code di attesa, un valore diverso da zero di ordini in *backlog*. Tuttavia l'aumento delle prestazioni del nuovo sistema di *delivery* dovrebbe portare, a regime, a una ulteriore riduzione del fenomeno. Si ritiene a tale riguardo applicabile un percorso di riduzione programmata a 0% della soglia a partire da gennaio 2018, una volta che il nuovo sistema è entrato a regime, e fino a gennaio 2019. Va tuttavia evidenziato che tale soglia di tolleranza, seppur transitoria, ha effetto solo sulla terza penale, imputatasi da TI e pari a 0,5 euro/giorno. In realtà, di fatto gli ordini sono tutti già soggetti alla doppia penale suddetta (per ritardo di attivazione e ritardo di notifica, con un valore complessivo fino a 30 euro/giorno) senza, pertanto, alcuna soglia di tolleranza.

### **Number portability e NR**

Tutti i controinteressati sostanzialmente condividono l'utilità della conferma dei cd. *focal points* e "tavoli tecnici permanenti", considerati come efficace terreno di confronto sulle anomalie di processo degli ordini. Tuttavia sostengono che trattasi di una misura già oggi prevista e, pertanto, da non considerarsi come impegno.

L'attenzione del mercato è, viceversa, rivolta a semplificare il sistema dei KO e a migliorare la trasparenza delle causali, oltre che al miglioramento dei *data base* di rete che, indirettamente, influiscono sui KO. A tal fine è suggerita una completa bonifica delle informazioni presenti nei *data base* di copertura utilizzati dagli OLO, auspicando anche

l'adozione di un'unica *banca dati*, da mettere a disposizione degli stessi, per la compilazione corretta degli ordini.

Si rileva, a tale riguardo, che TI ha sostanzialmente accolto tutte le osservazioni del mercato. Si riporta, di seguito, una tabella di confronto tra le richieste degli OAO e l'accoglimento o meno da parte di TI.

<b>Proposte OAO</b>	<b>Riscontro Telecom</b>
<i>Nel caso di ordini ULL/SLU/Bitstream, eliminazione del campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia. Nel caso di NPG pura, eliminazione della valorizzazione del campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura.</i>	<b>OK.</b> TI si impegna, nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati <i>record</i> dei servizi, ad eliminare <b>dalle richieste di NP</b> il campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con TI; nel caso di NPG pura, il campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura.
<i>Eliminazione del campo Flag numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.</i>	<b>OK.</b> TI si impegna, nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati <i>record</i> dei servizi, ad <b>eliminare il campo Flag numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.</b>
<i>Eliminazione del campo <u>numero pilota</u> per tutte le tipologie di ordine bitstream;</i>	<b>OK.</b> TI si impegna a eliminare il campo “numero pilota” per tutte le tipologie di ordine bitstream.
<i>Nel caso di ordini bitstream su Linea Attiva con NPG congiunta, eliminazione di tutte le informazioni tipiche delle richieste di LNA: Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap);</i>	<b>OK.</b> TI si impegna ad eliminare, nel caso di <i>bitstream</i> su <b>LA con contestuale richiesta di NP</b> , le informazioni “Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap)”; tutto quanto sopra nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati <i>record</i> dei servizi <i>bitstream</i> .
<i>Eliminazione delle seguenti causali di scarto nel caso di LA: non sono presenti percorsi di rete di accesso, impossibile individuare l'impianto da migrare. <u>Trasparenza sulle motivazioni di scarto:</u></i>	<b>OK.</b> Nel corso dei tavoli tecnici, che saranno istituiti dall'Autorità ai sensi della delibera n. 122/12/CONS, TI si impegna a sostenere la richiesta di un operatore 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”
<i>Trasparenza sulle motivazioni delle causali di scarto.</i>	<b>OK.</b> TI accoglie la richiesta.
<i>Fornitura di un DB che contenga la corrispondenza tra linea attiva e centrale/cabinet di pertinenza.</i>	<b>OK.</b> Telecom ritiene che la richiesta relativa al <i>database</i> possa considerarsi superata dall'adozione del nuovo <i>database</i> NetMap previsto dal NME che, come noto, utilizza un indirizzario fornito, certificato ed aggiornato da un <i>service</i> esterno (Wareplace) di primaria rilevanza nella normalizzazione degli indirizzi.
<i>Implementare controlli preventivi alla restituzione dei KO atti ad evitare in maniera strutturale di</i>	<b>OK.</b> Telecom accoglie la richiesta ed evidenzia che le azioni finora intraprese sono state efficaci,

<p><i>mandare KO non applicabili per lo scenario di riferimento.</i></p>	<p>atteso il relativo residuale numero di segnalazioni degli OAO, che vengono comunque prontamente risolte nei tavoli tecnici bilaterali attivati con gli stessi.</p>
--	---

## **Notifiche**

Tutti i rispondenti in buona sostanza evidenziano che i processi di migrazione dei clienti tra operatori di cui alla delibera 274/07/CONS presuppongono già, ai fini del loro corretto funzionamento, lo scambio sequenziale e sincronizzato di notifiche tra operatori.

Con particolare riferimento alla notifica di espletamento dell'ordine di attivazione/migrazione, viene richiesta una notifica contestuale all'attività svolta a DAC.

L'Autorità ha già stabilito che la notifica di espletamento va inviata entro il giorno successivo, fissando delle penali nell'analisi di mercato.

Telecom ha, a tale riguardo, fatto rilevare che, nell'ambito del NME (a cui rimanda), ha individuato due progetti con l'obiettivo di migliorare la gestione delle notifiche, sia nel breve che nel medio termine, indicati nel documento allegato alla delibera n. 122/16/CONS come ***Evoluzione della gestione delle notifiche e Nuova piattaforma per il tracking order.***

L'Autorità ritiene, a tale riguardo, pertanto opportuno non introdurre ulteriori modifiche regolamentari che rischierebbero di sovrapporsi in modo non coordinato con l'aggiornamento dei sistemi previsto ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS. Nel merito si ritiene che l'attuale vincolo di notifica dell'espletamento entro il giorno successivo nel 100% dei casi e le penali previste dalla delibera n. 623/15/CONS, per mancate o errate notifiche, costituiscano, allo stato, un ragionevole impianto.

Il sistema di invio di *file* contenente l'elenco degli ordini espletati il giorno prima e il nome del *file* con cui sono trasmesse le relative notifiche, proposto come impegno, potrà, comunque, aiutare a individuare e risolvere rapidamente i casi di anomalie nella trasmissione della notifica di espletamento degli ordini. A ciò si aggiunge la possibilità di richiedere, per specifici ordini, informazioni sulle relative notifiche di espletamento con risposta dal sistema entro il giorno successivo alla richiesta.

## **Altre misure**

Gli operatori hanno elaborato altre proposte quali: l'esternalizzazione anche del *bitstream* e del VULA; di triplicare le penali previste dalla delibera n. 623/15/CONS; la revisione delle tempistiche di fatturazione delle penali e, infine, la sospensione della fatturazione degli interventi a vuoto.

A tale riguardo, l'Autorità fa rilevare che tutti i temi di cui sopra sono già oggetto di procedimenti regolamentari dell'Autorità appena avviati e, nello specifico:

- a) consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, per l'esternalizzazione dei servizi accessori;
- b) procedimento di revisione complessiva del sistema di SLA e Penali, di cui alla delibera n. 623/15/CONS;
- c) procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento 2015-2016, in relazione agli interventi a vuoto.

Si ritiene, pertanto, più opportuno che le richieste del mercato su tali tematiche vengano affrontate nei rispettivi ambiti regolamentari, tenuto conto degli obblighi vigenti, più che in una proposta di impegni.

### **La vigilanza sull'attuazione degli Impegni**

Gli OLO non hanno mostrato particolare interesse sulla proposta di Telecom di istituire una UPIM che, tuttavia, è prevista dal Regolamento.

## **5 Conclusioni**

Il presente allegato riassume l'*iter* procedimentale dell'istruttoria sugli impegni di Telecom Italia relativi ai procedimenti riuniti di cui alle contestazioni nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS che sono stati riuniti al procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS.

Il *market test* ha evidenziato una serie di criticità della proposta di impegni di TI. Quest'ultima ha, conseguentemente, corretto alcune delle proprie misure andando incontro alle esigenze del mercato (si veda lo schema sinottico in **ANNESSE A** alla presente). In particolare:

- I. TI ha accolto le richieste degli OAO di semplificazione dei processi relativi agli ordini e alle causali di scarto per i servizi di attivazione e portabilità del numero. Le semplificazioni richieste consentono di ridurre i potenziali scarti e le inefficienze;
- II. TI ha accolto la richiesta di includere nella definizione del *backlog*, confermando la soglia dell'1,5%, anche le linee non attive e di prendere, come base di calcolo del tasso, la giacenza ad esclusione delle cessazioni e variazioni dei servizi di accesso;
- III. Come conseguenza di quanto sopra TI ha, di fatto, ridotto, rispetto all'originario impegno, la soglia di *backlog* del 2% (la nuova definizione comporta, infatti, un aumento minimo del 2%).



Le richieste che TI ha ritenuto di non dover accogliere, fornendo le proprie argomentazioni, attengono a:

- Annullamento della soglia di *backlog*, ritenuta dalla stessa fisiologica data la natura dei processi in campo;
- ulteriori misure proposte dagli OAO (quali esternalizzazione del *bitstream*, triplicazione delle penali della delibera n. 623/15/CONS, sospensione degli IAV) in quanto non hanno impatto sulle condotte contestate e, pertanto, si collocano al di fuori degli impegni dalla stessa presi.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, nel condividere la non pertinenza delle ulteriori misure richieste dagli OAO con il presente procedimento, si ritiene, parimenti, opportuno l'annullamento della soglia di tolleranza del *backlog* secondo un percorso di riduzione graduale che decorre dal momento che il nuovo processo di *delivery* è entrato a regime, plausibilmente a gennaio 2018. Si ritiene pertanto ragionevole fissare una riduzione della soglia a 1% a gennaio 2018, a 0,5% a giugno 2018 e a 0% a gennaio 2019.

Va a tale riguardo anche considerato che tutti gli ordini in *backlog* sono comunque soggetti, senza alcuna soglia di tolleranza, ad altre due penali, come chiarito prima, nel caso l'ordine sia espletato in ritardo e con mancate notifiche di rimodulazione.

Si propone pertanto di approvare gli Impegni, nell'ultima versione inviata da TI, seppur con la modifica della soglia di *backlog*, oltre la quale scatta la penale, che deve essere portata gradualmente allo 0% entro la fine del 2018.

In conclusiva sintesi, l'accettazione già da parte di Telecom:

- delle richieste del mercato in relazione alla semplificazione delle causali di scarto e degli ordini,
- della definizione Agcom (delibera n. 309/14/CONS) di *backlog*,

a cui si aggiunge la suddetta richiesta di ulteriore riduzione della soglia di *backlog* sono tutte misure aggiuntive positivamente apprezzabili poiché suscettibili di rendere gli impegni idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregatorie dell'illecito.

Infatti la semplificazione delle causali di scarto e delle informazioni richieste negli ordini di attivazione e portabilità del numero dovrebbe ulteriormente ridurre il tasso di ordini "Non Realizzabili", oggetto di contestazione. La fissazione di adeguate penali di *backlog* e la annullata relativa soglia di tolleranza dovrebbe, inoltre, incentivare Telecom a porre in essere i necessari residui adattamenti di processo finalizzati all'ulteriore riduzione del fenomeno, già allo stato notevolmente ridimensionato. Parimenti si ritiene utile la misura proposta di invio di *file* di riepilogo degli ordini espletati il giorno prima con il nome del relativo *file* di notifica, in modo da poter rapidamente individuare eventuali errori di notifica di espletamento che, come noto, generano disservizi al cliente finale in caso di migrazione di linee attive.

## ANNESSO A

La tabella seguente sinteticamente pone a confronto le richieste del mercato con le nuove misure proposte da TI.

	<b>Precedente impegno proposto da TI</b>	<b>Richieste degli OAO</b>	<b>Nuovo impegno proposto da TI</b>	<b>Valutazione Agcom</b>
<i>Backlog</i>	<p><i>Backlog</i>= (n. OL a DAC scaduta su LA e NP)/(giacenza totale)</p> <p><i>Backlog</i> entro la <b>soglia</b> del 1,5% per ciascun OLO.</p> <p>Per ciascun ordine in <i>backlog</i> risultante giornalmente oltre la suddetta soglia, Telecom Italia si impegna a pagare una <b>penale</b> pari a 0,5 Euro.</p>	<p><i>Backlog</i>= (n. OL a DAC scaduta su LA e LNA e NP)/(giacenza attiv., e migrazioni e NP)</p> <p>Annullare, o comunque diminuire drasticamente la "soglia" di tolleranza del <i>backlog</i>.</p> <p>Sensibile elevazione della penale.</p>	<p><b>OK.</b> <i>Backlog</i>= (n. OL a DAC scaduta su LA e LNA e NP)/(giacenza attiv., e migrazioni e NP)</p> <p><i>Backlog</i> entro la soglia dell'1,5% per ciascun OAO (con nuova definizione di fatto ridotta di un ulteriore 2%).</p> <p>Per ciascun ordine in <i>backlog</i> risultante giornalmente oltre la suddetta soglia, Telecom Italia si impegna a pagare una penale pari a 0,5 Euro.</p>	<p><b>OK</b> per la definizione del <i>backlog</i>, ex delibera n. 309/14/CONS.</p> <p>Si valuta necessario ridurre gradualmente la soglia del <i>backlog</i>, oltre la quale scatta la penale, allo 0% secondo un percorso di riduzione programmata.</p> <p>Resta fermo che per ogni ordine in <i>backlog</i> TI paga, inoltre, le due penali della 623/15/CONS per ritardo attivazione e ritardo notifica, senza soglia di tolleranza.</p>
<i>Number portability</i> e NR (KO)	Attivazione di specifici " <i>focal point</i> ", per gestione casi complessi di NP-VoIP.	Chiedono, in aggiunta, semplificazioni delle causali di scarto e compilazione ordini.	<b>OK. Accolte.</b>	<b>OK.</b> Si rileva che TI ha sostanzialmente accolto le osservazioni del mercato sulla semplificazione delle causali di scarto relative alla NP. I <i>focal points</i> e tavoli di confronto per le NP complesse rappresentano, inoltre, una misura aggiuntiva agli obblighi vigenti che ha dimostrato una sufficiente efficacia per il mercato.

	<b>Precedente impegno proposto da TI</b>	<b>Richieste degli OAO</b>	<b>Nuovo impegno proposto da TI</b>	<b>Valutazione Agcom</b>
Notifiche	<b>Invio, <i>ad hoc</i></b> , agli OLO di un file con ordini espletati per verifica notifiche.	<b>No gestioni ad hoc.</b> Invio delle notifiche nel rispetto degli SLA regolamentati e contestualmente all'evento da notificare (ossia "real-time")	Rimanda al NME che include due progetti per migliorare la gestione delle notifiche, sia nel breve che nel medio termine: <b><i>Evoluzione della gestione delle notifiche e Nuova piattaforma per il tracking order.</i></b>	<b>Ok</b> rimando agli impegni NME ex delibera 122/16/CONS. Notifica espletamento: ok l'attuale vincolo di notifica entro il giorno successivo nel 100% dei casi e le penali previste dalla delibera n. 623/15/CONS. Si ritiene tuttavia che l'invio di un <i>file</i> di riepilogo delle notifiche inviate il giorno precedente rappresenti una misura aggiuntiva, agli obblighi vigenti, che può aiutare gli OAO in caso di errori di notifica.
Altre misure		Chiedono triplicazione delle penali <i>ex</i> delibera n. 623/15/CONS, esternalizzazione del VULA e <i>bitstream</i> , sospensione degli IAV.	Ritiene che trattasi di misure che non hanno impatto sulle condotte contestate, per cui da non considerare in questo contesto.	Si condivide che trattasi di misure che non vanno ad incidere direttamente sulle condotte contestate (KO, rimodulazione della DAC e <i>backlog</i> ). D'altra parte sono già oggetto di specifici procedimenti regolamentari. E' pertanto opportuno valutarle nei pertinenti procedimenti già avviati, evitando sovrapposizioni non coordinate.