

ALLEGATO A alla delibera n. 50/22/CONS

**ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DETERMINA N.
125/21/DTC**

Osservazioni degli operatori sugli impegni

Wind Tre ha preso atto “*degli Impegni che Fastweb propone per ovviare alla violazione contestata, senza avanzare particolari riserve sulle procedure operative descritte*”. Alla luce di quanto sopra esposto, e nei limiti della circoscrivibilità alla sola Fastweb, Wind Tre *non vede ragioni per ritenere gli impegni dalla stessa proposti come inadatti*.

Con riferimento all’**Impegno n. 1**, TIM ha rappresentato che esso, più che costituire una misura aggiuntiva rispetto alle procedure previste dalla delibera n. 52/09/CIR, sembra configurare una presa d’atto della non completa implementazione di tali procedure. A tale riguardo, la delibera cit. prevede che il *recipient*, prima dell’invio dell’ordine al *donor*, possa verificare la correttezza del codice di trasferimento mediante l’algoritmo di calcolo del carattere di controllo. Il fatto che Fastweb esprima la volontà di verificare con il cliente il codice segreto, tramite “un contatto - telefonico, via SMS e/o tramite modalità digitali”, dimostra di non aver correttamente espletato la procedura di controllo interno tramite l’algoritmo sopracitato. L’informativa *ad hoc* sui canali di adesione dei propri servizi, poi, dimostra la assenza, prima di tali impegni, di una informativa completa e trasparente, come si richiederebbe ad un professionista di ordinaria diligenza.

In merito all’**Impegno n. 2**, TIM sostiene che esso possa al più considerarsi una implicita ammissione di inottemperanza alle procedure vigenti per la gestione dei processi di NP; ciò in quanto la Società, piuttosto che intervenire, come si conviene, con gli opportuni sviluppi del *software*, così da prevenire alla radice la possibile generazione di KO sistemici, si limiterebbe a proporre una modalità manuale di correzione *ex post*. Quanto agli storni della fattura fino al corretto espletamento della procedura, TIM non ne comprende *la ratio* né come faccia la Società a stabilire la responsabilità dell’eventuale KO ricevuto in fase passaggio della linea. In conclusione, TIM ritiene che gli impegni proposti da Fastweb possano, al più, rappresentare delle irrituali ammissioni di inottemperanza alla regolamentazione vigente, che consente da oltre 10 anni la possibilità di verificare la correttezza del codice segreto prima dell’invio dell’ordine, cui si affianca il divieto di opporre KO che bloccano le richieste di portabilità. A ciò si aggiunge che la proposta presentata non appare idonea al definitivo superamento delle problematiche in parola e non produce alcun effetto compensativo verso il mercato, tanto nei confronti dei clienti finali, quanto verso gli altri operatori, che hanno subito le conseguenze negative della condotta quantomeno poco diligente posta in essere da Fastweb.

Infine, alla luce di quanto esposto in relazione agli impegni 1 e 2, TIM non ravvede la necessità di effettuare alcun monitoraggio (**Impegno 3**).

La replica di Fastweb

In relazione all'**impegno 1** Fastweb ha replicato come segue. Fastweb ritiene che le misure proposte siano dichiaratamente intese a migliorare le condizioni della concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito, nonché idonee ad introdurre migliorie all'attuale procedura, a sanare eventuali disfunzioni del processo e ridurre ulteriormente, ove possibile, le eventuali problematiche relative alla gestione degli ordini di NNP. Le misure sopra descritte sono idonee a migliorare le condizioni di cambio fornitore, implementando funzionalità ulteriori rispetto a quelle previste – e già in essere - dalle attuali procedure regolamentari ed introducendo ulteriori informative al cliente, con lo scopo di agevolare il cambio fornitore e garantire all'utente finale l'attivazione nel minor tempo possibile. L'impegno è altresì dichiaratamente inteso a rimuovere le conseguenze dell'asserito illecito nella misura in cui individua una modalità di sincronizzazione ulteriore ed efficace in maniera anche proattiva rispetto alla regolazione attualmente in vigore.

L'impegno ha inoltre carattere di stabilità ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare nel tempo diverse modalità nella misura in cui saranno consentite o richieste da evoluzioni regolamentari e normative e ferma la disponibilità di Fastweb a rivedere la nuova *policy* anche sulla base delle ulteriori indicazioni che dovessero essere fornite dall'Autorità.

Quanto invece alla considerazione presentata da TIM in merito all'asserita inutilità della misura proposta da Fastweb, ritenuta “una presa d'atto sulla non completa implementazione delle procedure già previste dalla regolamentazione vigente”, Fastweb rappresenta che ha implementato ed utilizza le procedure di controllo previste dalla regolamentazione; tuttavia è noto che, seppur gestendo i clienti con la massima diligenza e avendo peraltro tutto l'interesse ad attivarli quanto prima, nessun operatore in caso di invio di ordini di Number Portability Pura è in grado di eliminare a priori del tutto l'eventualità che si possano verificare scarti o problematiche connesse alla gestione del processo.

A titolo di esempio Fastweb rappresenta che nel corso del 2021, nell'ambito delle procedure di NP Pura con TIM *recipient* e Fastweb *donating*, nel periodo 1.01.2021-30.11.2021 ben 591 ordini inviati da TIM sono stati bocciati per Codice Segreto Errato. Nessun operatore (tantomeno TIM) è pertanto immune dal ricevere nella gestione delle procedure di NP Pura degli scarti per *Codice Segreto Errato*.

A questo proposito, secondo Fastweb, è opportuno ricordare, per esempio, che il carattere di controllo consente di verificare la correttezza formale del codice di trasferimento e non che lo stesso sia associato allo specifico cliente. Ad esempio, un cliente può fornire un codice obsoleto che è stato nel frattempo aggiornato dal suo operatore.

In risposta alle osservazioni di TIM sull'**impegno 2** Fastweb ha replicato come segue. Fastweb rappresenta che l'impegno 2 è diretto a sanare eventuali disfunzioni del processo e anomalie di sistema a carattere sporadico, non risolvibili a priori con interventi e modifiche del *software*. Fastweb ricorda come la stessa TIM sia stata diffidata (del. 309/14/CONS) per il “persistere delle criticità per mancato espletamento della NP pura”; è, secondo Fastweb, paradossale che TIM ritenga inadeguata l'attività proposta da Fastweb di monitoraggio settimanale con l'obiettivo di verificare immediatamente la causale della bocciatura e procedere alla sua correzione, avendo essa stessa proposto su analoga criticità (si vedano le contestazioni 1/15/DRS e 2/15/DRS) un generico impegno al rispetto della normativa vigente e a prevedere dei “Focal Point” a cui gli OAO avrebbero potuto rivolgersi per concordare le modalità di espletamento della sola NP.

Allegato A alla delibera n. 50/22/CONS

Fastweb segnala inoltre come l'operatore *recipient*, diversamente da quanto indicato da TIM, è in grado di attribuire o stabilire la responsabilità dell'eventuale KO. Nei casi, infatti, in cui il KO è stato inviato erroneamente dal *donating* - in seguito a verifica con il cliente e con il *donating* stesso - il *recipient* può ri-sottomettere la richiesta di portabilità senza necessità di alcuna modifica dell'ordine.

In relazione all'**impegno 3** Fastweb ritiene che la misura risponda all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione degli impegni e assolve allo scopo di consentire un continuo e costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.