

# Proposta definitiva di Impegni Telecom Italia s.p.a.



## Sommario

Pre	emessa	. 3
1	La proposta definitiva di impegni	. 4
2	La valutazione della proposta di impegni	. 6
Glo	ossario	7



#### Premessa

Con riferimento ai procedimenti sanzionatori riuniti avviati con gli atti di contestazione nn. 1-2/15/DRS ("Contestazione") e alle osservazioni formulate dagli uffici AGCom nell'audizione dell'8 febbraio u.s. sulla proposta preliminare di impegni presentata da Telecom Italia , la scrivente Società formula di seguito la proposta definitiva di Impegni ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 della Delibera n. 581/15/CONS.

I servizi messi sotto monitoraggio dalla Delibera 309/14/CONS sono solo alcuni dei servizi/prestazioni che Telecom Italia fornisce agli OLO tramite i propri sistemi. Per esempio, il 9 febbraio u.s. la giacenza complessiva degli ordini da lavorare era di 118.170, di cui quelli oggetto di monitoraggio in base alla delibera 309/14/CONS erano 53.081. Se la stima del *backlog* può costituire un parametro aggiuntivo per misurare l'efficienza dei sistemi di *delivery* di Telecom Italia, appare utile effettuare le relative misurazioni sul *backlog* generato dall'intera giacenza e non solo da una parte di questa. Seguendo questo approccio ed analizzando la natura degli ordini che giornalmente concorrono a formare il *backlog*, ci si rende anche conto che solo gli ordini a DAC di attivazione e migrazione su Linea Attiva e di *Number Portability* ("NP"), in stato di *backlog*, possono generare disservizi ai clienti finali. Per esempio, per un ordine di attivazione della DAC, assume che quella a lui nota sia valida e a tale data fa le configurazioni del cliente sulla sua rete, però il cliente resta disservito perché nel frattempo alla stessa data Telecom Italia non ha spostato l'accesso sulla rete del *Recipient*.

Per quanto sopra esposto Telecom Italia ha ritenuto coerente costruire un impegno focalizzato sulla parte del *backlog* che genera disservizio ma, come detto, misurato sull'intera giacenza in modo che rifletta la dimensione reale del fenomeno.

A questo va comunque aggiunto che le misure messe in campo per contenere il *backlog* ad un livello fisiologico, per processi industriali complessi come le procedure di cambio Operatore, stanno avendo i loro effetti e questo è evidente anche analizzando la dinamica degli ordini in *backlog* dei servizi a DAC nell'ambito dei servizi monitorati dalla Delibera 309/14/CONS. Si veda a tale proposito il seguente grafico, che evidenzia la consistente riduzione del *backlog* ad oggi raggiunta.

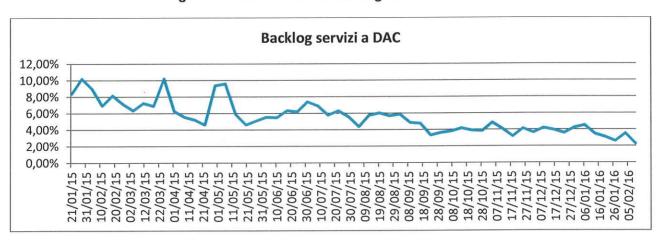


Figura 1 – Andamento del backlog dei servizi a DAC

Fonte: Analisi Telecom Italia dei report prodotti ai sensi della Delibera 309/14/CONS



### 1 La proposta definitiva di impegni

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento, Telecom Italia presenta i seguenti impegni:

#### 1. Backlog

- Telecom Italia si impegna a mantenere il *backlog* relativo agli ordini a DAC scaduta per le attivazioni su linea attiva, per le migrazioni e per le operazioni di NP entro la soglia dell'1,5% per ciascun OAO. La soglia è calcolata con riferimento alla giacenza giornaliera complessiva di ciascun OAO.
- Per ciascun ordine in *backlog* risultante giornalmente oltre la suddetta soglia, Telecom Italia si impegna a pagare una penale pari a 0,5 Euro.

#### 2. Number Portability

- Per i casi complessi di clienti business (inclusi quelli multi sede) serviti con architettura VoIP, Telecom Italia si impegna a garantire l'efficacia del processo di NP, nel rispetto dei vincoli imposti dalla Delibera n. 35/10/CIR, anche attraverso l'istituzione di specifici "focal point", a cui gli OAO, senza alcun onere, potranno rivolgersi nelle fasce orarie previste nelle offerte di riferimento per concordare le modalità di espletamento della sola NP.
- Telecom Italia si impegna a pubblicare la procedura operativa dei *focal point* entro 7 giorni dall'approvazione degli Impegni da parte dell'AGCom.
- Telecom Italia si impegna a mantenere in esercizio i *focal point* di cui al punto precedente per un periodo di tre anni, decorrenti dall'approvazione degli Impegni da parte dell'AGCom.

#### 3. NR

- Telecom Italia si impegna a istituire e a mantenere tavoli tecnici bilaterali con gli OAO che lo richiederanno, per analizzare insieme agli OAO 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 si impegna a mantenere i tavoli tecnici di cui al punto precedente, già attivati con Vodafone, Wind, Fastweb e altri OAO che ne abbiano già fatto richiesta, fino a quando gli OAO coinvolti manifestino disinteresse alla prosecuzione.

#### 4. Notifiche

- Telecom Italia si impegna a mettere a disposizione degli OAO, entro due mesi dall'approvazione degli impegni da parte dell'AGCom, una funzionalità automatica che consentirà loro, senza sostenere alcun onere economico:
  - o 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;
  - o di richiedere, per specifici ordini, informazioni sulle relative notifiche di espletamento con risposta dal sistema entro il giorno successivo alla richiesta.



 Telecom Italia si impegna a sviluppare la funzionalità di cui al punto precedente sulle attuali interfacce di comunicazione tra Telecom Italia e gli OAO, in modo da non richiedere a questi ultimi alcuna modifica dei loro sistemi informatici.

### 5. Vigilanza

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

#### 6. Norme finali

- Ove non diversamente indicato, Telecom Italia si impegna a dare attuazione agli Impegni a far data dalla comunicazione della loro approvazione da parte dell'AGCom.
- Gli Impegni si applicheranno unicamente alla fornitura dei servizi all'ingrosso di accesso, di volta in volta, obbligatori in base alle delibere dell'AGCom, nei termini e alle condizioni indicate negli Impegni stessi, e resteranno validi sino all'adozione da parte dell'AGCom di disposizioni incompatibili.



### 2 La valutazione della proposta di impegni

Telecom Italia ritiene che le misure proposte nella presente sede possano senz'altro rendere più fluido e agevole il trasferimento delle utenze tra i gestori. Perciò, esse sono in grado di rimuovere le preoccupazioni espresse da codesta spettabile Autorità e sono idonee a prevenire il rischio che comportamenti analoghi a quelli contestati alla scrivente Società abbiamo luogo in futuro.

Con riguardo al backlog, la misura proposta mira a contenere entro livelli minimi di salvaguardia il fenomeno dei ritardi, prevedendo una soglia di riferimento. L'introduzione di una penale prevista in misura congrua a carico di Telecom Italia per gli ordini eccedenti tale soglia costituisce un adeguato incentivo all'efficienza in capo a quest'ultima e, al contempo, garantisce un adeguato ristoro economico agli OAO, facilitando in tal modo l'interazione tra operatori nell'ambito delle procedure di attivazione, migrazione e NP.

Per quanto riguarda le procedure di NP, come notato, le misure attuate da Telecom Italia si sono già dimostrate idonee a migliorarne sensibilmente l'efficienza rispetto alle precedenti procedure, comunque rispettose del quadro regolamentare. Inoltre, la previsione di un ulteriore strumento, il focal point, per agevolare il completamento delle operazioni complesse di NP nel caso dei clienti business multisede consentirà agli OAO una più agevole pianificazione della propria offerta e, in definitiva, una migliore competitività anche nel segmento business. La rinuncia di Telecom Italia a percepire un contributo per la prestazione del focal point attribuisce poi un tangibile beneficio economico agli OAO, consentendo loro di risparmiare risorse e reinvestirle per migliorare la propria competitività e a beneficio dei consumatori.

In relazione ai NR, i tavoli tecnici si sono già dimostrati un utile strumento per la efficace e rapida gestione condivisa con gli OAO delle eventuali problematiche legate all'uso di complessi sistemi informatici.

Analoghe valutazioni valgono per le azioni realizzate e pianificate per migliorare l'efficacia del sistema delle notifiche che Telecom Italia propone qui di impegnarsi ad automatizzare, prevedendo ulteriori modalità di verifica da parte degli OAO, senza l'imposizione di alcun onere in capo agli OAO.

Tali impegni rappresentano una parte del più ampio Progetto in corso di esecuzione da Telecom Italia al fine di rimuovere in modo organico le asimmetrie esistenti nei processi interni ed esterni di fornitura, rilevante anche ai sensi dell'art. 50-ter CCE.



#### Glossario

BTS Bitstream

CCE Codice delle Comunicazioni Elettroniche

DAC Data Attesa Consegna

LA Linea Attiva

LNA Linea Non Attiva

NP Number Portability

NPG Number Portability Geografica

NR (ordini di lavoro) Non Realizzabili

OAO Other Authorized Operator

SLA Service Level Agreement

SLU Sub Loop Unbundling

TI Telecom Italia

ULL Unbundling del Local Loop

VoIP Voice over Internet Protocol

WLR Wholesale Line Rental