



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

AVVISO

Migrazione alla Nuova Catena di Delivery e adozione del nuovo database Netmap di Telecom Italia ai sensi della delibera n. 652/16/CONS.

Si fa riferimento alla migrazione alla *Nuova Catena di Delivery* (NCD), in corso di adozione da parte di Telecom Italia nell'ambito della messa in opera del nuovo *Modello di Equivalence* (NME), nonché all'adozione della nuova banca dati di copertura tecnica e toponomastica (c.d. *NetMap*), entrambe oggetto della delibera n. 652/16/CONS.

Come noto, con tale delibera l'Autorità ha approvato la proposta formulata da Telecom Italia in merito alle misure volte a rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi regolamentati di accesso all'ingrosso in postazione fissa, ai sensi dell'articolo 64, comma 15, della delibera n. 623/15/CONS¹.

Con riferimento alla migrazione alla Nuova Catena di Delivery, nello specifico, l'art. 5 della delibera n. 652/16/CONS stabilisce modalità e tempistiche di migrazione alla NCD (*cf.* figura di cui all'art. 5), con il vincolo di consentire il completamento della migrazione **entro dicembre 2017**. La data di avvio dell'effettiva migrazione è stabilita nell'ambito del **Tavolo Tecnico** dell'Autorità di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera n. 652/16/CONS, attualmente in corso di svolgimento (la prima riunione si è svolta il giorno 9 febbraio 2017).

¹ L'articolo 64, comma 15, della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia presentasse una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso in postazione fissa, con particolare riferimento alla: *a*) gestione commerciale degli ordini, *b*) semplificazione delle causali di scarto, *c*) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e *d*) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini. La suddetta proposta di Telecom Italia è stata oggetto di valutazione ed infine approvata dall'Autorità con delibera n. 652/16/CONS.

La delibera n. 652/16/CONS ha anche stabilito che il processo di migrazione dovrà essere sincrono per tutto il mercato, non essendo efficiente una gestione bilaterale che comporterebbe centinaia di negoziazioni e gestioni personalizzate. Tenuto conto di ciò, a seguito delle proposte discusse nell'ambito del Tavolo Tecnico succitato, l'Autorità, con lettera inviata agli operatori il 23 febbraio 2017, ha accolto la proposta di fissare il rilascio simultaneo per tutti gli operatori dei *c.d.* tracciati *record* di fase 3, propedeutici all'adozione della NCD ed utili all'alimentazione della catena di *delivery* attualmente utilizzata, alla data del **7 maggio 2017**².

In merito all'adozione del nuovo database NetMap, si richiama che la delibera n. 652/16/CONS, art. 6 comma 7, ha stabilito che tale *database* entra a regime dal **1° aprile 2017**; fino a tale data Telecom Italia continuerà a mantenere in esercizio e continuerà ad aggiornare gli attuali *database*. A tal riguardo, dalla citata delibera risulta chiaro che, sebbene a partire dalla data del 1° aprile 2017 i vecchi sistemi, sostituiti da *NetMap*, continueranno ad essere funzionanti, per la tempistica che potrà essere oggetto di successive decisioni dell'Autorità, sussiste la rilevante limitazione di non contenere gli aggiornamenti che si renderanno necessari, a far data dal 1° aprile. L'Autorità, pertanto, auspica un rapido passaggio all'utilizzo di *NetMap* da parte del mercato, tema su cui sarà svolta un'attività di vigilanza al fine di adottare eventuali misure. A tale riguardo, ad ogni buon fine, l'Autorità ha chiarito, al punto V97 della delibera n. 652/16/CONS che *“per chi non sarà passato alla nuova base dati, i KO legati alla non correttezza delle informazioni toponomastiche e di rete, non saranno soggetti a penali wholesale. Si ritiene, tuttavia, fortemente auspicabile che nessun operatore continui ad utilizzare il vecchio DB, dopo tale data, atteso che si pregiudicherebbe la qualità del servizio dei clienti finali di tali operatori i quali, a causa della condotta dei propri provider, si troverebbero ad essere discriminati rispetto ad altri che fruiscono di data base aggiornati”*.

A quanto sopra si aggiunga che, sulla base di quanto emerso nell'ultima riunione del tavolo tecnico, l'utilizzo dei vecchi sistemi in luogo nei nuovi (NCD) anche dopo la data di avvio della migrazione – che sarà stabilita, come anticipato, nell'ambito del succitato

² La modifica dei tracciati *record* si è resa necessaria al fine di omogenizzare e semplificare i processi di *Delivery* per i servizi fonia e dati (*cf.* delibera n. 652/16/CONS, punti V34 e successivi).

Tavolo Tecnico in maniera da garantire comunque il completamento della migrazione entro il mese di dicembre 2017 – potrebbe comportare difficoltà operative nell’effettuazione degli ordini *wholesale* da parte degli operatori, pregiudicando la qualità del servizio fornito ai clienti finali.

In particolare, si è appreso nel corso della riunione del tavolo tecnico del 9 febbraio 2017 che numerosi operatori ancora utilizzano i sistemi per gli ordini di lavoro *wholesale* adottati precedentemente all’introduzione del *Nuovo Processo di Delivery* (NPD), approvato con delibera n. 718/08/CONS (gruppo di Impegni n. 1) e reso obbligatorio con la delibera n. 731/09/CONS (articolo 55, comma 3). Si fa presente che i tracciati *record* propedeutici al passaggio all’NCD, che saranno rilasciati nella data del 7 maggio sopra citata, sono stati sviluppati nella logica NPD, di conseguenza gli operatori che ad oggi non hanno aderito all’NPD non saranno in grado di gestire le notifiche ricevute dal sistema. Gli stessi sono quindi invitati, anche a tutela degli utenti finali oltre che ai fini del buon andamento delle procedure di attivazione e passaggio tra operatori, a porre in essere le necessarie attività propedeutiche per il passaggio alla NCD (adozione dei nuovi tracciati *record*) **entro la data del 7 maggio 2017** sopra indicata.

Eventuali inadempienze a tutto quanto sopra per responsabilità dell’operatore, laddove comportino disservizi per i clienti finali e/o nei confronti degli altri operatori, saranno valutate, per gli adempimenti amministrativi conseguenti nei confronti del soggetto responsabile, ai sensi della normativa vigente.