

DELIBERA N. 110/12/CONS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, DI CUI AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 3/11/DIR

NELLA riunione del Consiglio dell'8 marzo 2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, ed in particolare l’articolo 98, comma 11;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”, e successive modifiche e integrazioni, e in particolare l’articolo 8, comma 1;

VISTO l’articolo 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262 convertito in legge 24 novembre 2006, n. 286, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*”, ed in particolare l’articolo 136;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 136/06/CONS, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 130/08/CONS, recante “*Riforma della delibera n. 54/08/CONS, a sua volta recante “Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell’art. 14 bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*”;

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, recante “*Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*”;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 648/09/CONS, recante “*Modifica all'articolo 12-bis, comma 3, del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n. 136/06/CONS*”;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, approvato con delibera n. 316/02/CONS, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 25/07/CONS recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell'Autorità: individuazione degli Uffici di secondo livello e modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTO l'accordo quadro interoperatore del 14 giugno 2008;

VISTA la Circolare dell'11 ottobre 2010 recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”;

VISTA la Circolare del 27 ottobre 2010 recante “*Procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR: sperimentazione e gestione del periodo transitorio*”;

VISTA la relazione dell'Ufficio Rapporti tra Operatori della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione elettronica dell'Autorità prot. n. 262/DIR/11 del 15 giugno 2011 e relativi allegati;

CONSIDERATO, nello specifico, che dalla documentazione istruttoria allegata alla suddetta relazione è emerso che, a partire dal 7 febbraio 2011, data di entrata in vigore delle procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR:

- I. Nei sistemi di Telecom Italia S.p.A. sono presenti delle anomalie che hanno portato la stessa, in qualità di *donor*, a scartare ingiustificatamente svariate richieste di portabilità successiva di GNR (gruppo a numerazione ridotta) viceversa soggette ad obblighi di portabilità, ai sensi della delibera n. 35/10/CIR (in particolare, sulla base delle specifiche tecniche concordate dagli operatori ed allegate alla circolare dell'Autorità dell'11 ottobre 2010, la portabilità del GNR corrisponde alla fattispecie dei “casi complessi” definita nella delibera n. 35/10/CIR);
- II. Nei sistemi di Telecom Italia la notifica di “Rimodulazione DAC” è inviata il giorno successivo al controllo (ovvero a DAC-2 giorni solari) anziché entro DAC-3 giorni lavorativi come previsto dalle specifiche tecniche allegate alla Circolare dell'11 ottobre 2010;

III. La gestione delle richieste di prima portabilità per le linee ISDN multinumero da Telecom verso altro operatore è svolta secondo modalità non ottemperanti alle specifiche tecniche delle procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR, a causa di un disallineamento tra le informazioni sui numeri secondari inviate in fase di validazione dell'ordine e quelle inviate in fase di espletamento (ciò dovuto, a quanto emerso dall'istruttoria, ad un disallineamento tra le informazioni presenti nel *database* commerciale e quelle presenti nel *database* di rete di Telecom Italia e comporta disservizi per l'operatore *recipient*);

VISTO il verbale di accertamento n. 3/11/DIR del 25 luglio 2011, allegato alla contestazione n. 3/11/DIR, con il quale si è accertata a carico della società Telecom Italia S.p.A. la violazione, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/03, di parte (mancata gestione automatica degli ordinativi di NP afferenti a GNR, invio delle notifiche di rimodulazione della DAC oltre il termine temporale previsto dalle specifiche tecniche, errata comunicazione delle numerazioni aggiuntive nei casi di prima portabilità di numerazioni ISDN) delle procedure di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR in combinato disposto con l'Allegato n. 2 alla medesima delibera, nonché con le circolari applicative dell'11 e 27 ottobre 2010;

VISTI gli atti e le relazioni del Responsabile del procedimento, Avv. Luigi Marotta, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata negli atti di contestazione e nei verbali di accertamento n. 3/11/DIR;

VISTE le segnalazioni di Wind Telecomunicazioni S.p.A. del 23 settembre 2011, 7 ottobre 2011 e 13 febbraio 2012; le segnalazioni di Fastweb S.p.A. del 10 ottobre e 4 novembre 2011; le segnalazioni di Vodafone del 25 novembre e 20 dicembre 2011;

UDITA la società Telecom Italia in data 29 settembre 2011;

VISTI gli atti del procedimento di impegni, radicatosi nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL PROCEDIMENTO SUGLI IMPEGNI

In data 25 agosto 2011, Telecom ha presentato all'Autorità una proposta preliminare di impegni.

Tale proposta di impegni contiene, oltre ad una conferma della cessazione della condotta contestata, l'adozione delle seguenti misure:

- I. Predisposizione di procedure manuali di *backup* che possono essere usate dagli OLO in caso di eventuali temporanei malfunzionamenti dei sistemi informatici di Telecom, al fine di dare comunque corso alla richiesta di NP per i multinumero ISDN nei tempi e nei modi previsti dalla delibera n. 35/10/CIR; ove necessario,

saranno pertanto aggiornate e comunicate agli operatori le procedure manuali adottate sinora;

- II. Istituzione di un'Unità di monitoraggio interna – costituita da 4 membri, uno della Direzione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Direzione *Compliance*, uno nominato dalla *Business Unit National Wholesale Services* ed uno nominato dall'Autorità – con il compito di vigilare sul rispetto degli Impegni. Tale unità di monitoraggio, che sarà istituita per un periodo di 3 anni, effettuerà degli incontri bimestrali con le seguenti finalità in merito ai suddetti impegni:
- in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli altri operatori eventualmente coinvolti;
 - rappresentare il punto di contatto con gli operatori e l'Autorità al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate;
 - sulla base di tali segnalazioni, avviare una istruttoria interna ed intervenire con proprie direttive nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alle regole;
- III. Introduzione di un sistema di *reporting* bimestrale, da inviare all'Unità di monitoraggio interna sulla NP, sull'andamento delle richieste NP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali). Telecom Italia si impegna a predisporre un *report* annuale contenente i risultati dei *report* bimestrali, da sottoporre all'Unità di monitoraggio interna sulla NP. Qualora l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ne faccia richiesta, Telecom Italia si impegna a trasmetterle i suddetti *report*.

La società si è impegnata a dare attuazione alle misure ivi contenute entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte dell'Autorità degli Impegni.

Nella seduta del 17 novembre 2011 il Consiglio ha preso atto dell'istruttoria preliminare della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica con una valutazione di non manifesta inammissibilità della proposta di impegni presentata da Telecom Italia con riferimento al procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR, autorizzando la sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

Hanno partecipato alla consultazione pubblica, avviata il 25 novembre 2011, Vodafone Omnitel N.V., Fastweb S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e l'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP).

Nel corso della consultazione pubblica le parti rispondenti hanno, con riferimento agli impegni, segnalato le seguenti criticità:

Impegno I

Si ritiene che Telecom dovrebbe, innanzitutto, impegnarsi a minimizzare i casi di malfunzionamento e che i costi connessi alla soluzione di *back-up* (che comporterà anche per gli OLO l'implementazione di processi *ad hoc*) non debbano ricadere sugli

OLO, così come i costi connessi ad eventuali azioni di *caring* o risarcimento del danno, subito dai clienti, in casi di malfunzionamento. Un operatore lamenta che nell'iniziale formulazione di tale impegno non sono specificate né le modalità né le tempistiche attuative. Al riguardo l'operatore ritiene che occorra definire un termine finale della suddetta procedura di *back-up*, atteso che qualsiasi procedura manuale comporta ulteriori attività, inefficienze e costi a carico degli operatori interconnessi. L'ambito di applicazione dell'Impegno I dovrebbe essere esteso a tutte le criticità segnalate all'Autorità, a partire dall'entrata in vigore della delibera n. 35/10/CIR, essendo attualmente limitato alle sole problematiche degli ISDN multi-numero.

Impegno II

Più operatori ritengono che l'Unità di monitoraggio dovrebbe essere aperta alla partecipazione degli OLO, che hanno formalmente lamentato criticità in tema di NP, e non solo a Telecom e all'Autorità. Si propone una periodicità degli incontri mensile, invece che bimestrale, e che gli incontri vengano verbalizzati, con verbale sempre accessibile agli OLO. Tale unità di monitoraggio dovrebbe predisporre periodicamente un *report* accessibile all'Autorità, a Telecom e agli OLO richiedenti. Un operatore richiede che la tempistica per l'individuazione delle cause e delle soluzioni delle anomalie che dovessero verificarsi non sia superiore a 30 giorni solari dall'apertura della segnalazione. Telecom dovrebbe, altresì, di sua iniziativa e tempestivamente, segnalare agli OLO le problematiche di volta in volta riscontrate, anche in assenza di segnalazioni. Un operatore richiede, altresì, di prevedere un sistema dedicato di *assurance* o di punti di contatto di *escalation* per la risoluzione tempestiva di mancate configurazioni di rete che generano disservizi per i clienti (*backlog* scaduto in lavorazione).

Impegno III

Alcuni operatori ritengono che detto obbligo di *reporting* sia già previsto dall'articolo 2 della delibera n. 62/11/CIR e pertanto non costituisca un Impegno in senso stretto. Indipendentemente dall'impegno in oggetto e nell'ottica della trasparenza, un operatore ritiene che Telecom dovrebbe comunque divulgare, con reportistica bimestrale e mensile, tali dati sulla NP all'Autorità e agli OLO, ad esempio attraverso il proprio portale *Wholesale*. Viene proposto che, in considerazione dell'elevato numero di rimodulazioni della DAC inerenti il processo di NP pura, Telecom si impegni ad includere tale dato (numero di richieste di rimodulazione della DAC, indicazione delle specifiche causali tecniche, etc.) nel *report* bimestrale e annuale, da sottoporre alla vigilanza dell'istituenda Unità di Monitoraggio. Alcuni OLO lamentano che il *reporting* bimestrale "interno" si limita al tracciamento dei KO degli ordini senza considerare i KO inviati al di fuori di quanto previsto dagli SLA ed dati sulla rimodulazione della DAC.

Proposta di impegno aggiuntivo

Alcuni operatori hanno proposto una integrazione degli impegni, al fine di prevedere anche il divieto per Telecom di effettuare più di una rimodulazione DAC per singolo

ordine e l'introduzione di penali specifiche nel caso in cui il medesimo ordine fosse soggetto a rimodulazioni multiple.

II. LA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

Ad esito della consultazione pubblica, in data 24 gennaio 2012 Telecom ha presentato, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS, le proprie controdeduzioni alle riportate osservazioni avanzate dagli operatori e in data 27 gennaio 2012 e 2 marzo 2012 la società ha modificato gli impegni, proponendone una seconda versione (Allegato 1) ed un'ulteriore integrazione (Allegato 2).

Nel seguito, si riportano le più significative osservazioni di Telecom Italia.

Impegno I

Telecom Italia conferma il proprio impegno a minimizzare i malfunzionamenti dei sistemi informatici e si dichiara disponibile a modificare la propria proposta in modo da minimizzare le attività operative manuali a carico degli OLO, in modo da ridurre l'incidenza dei relativi costi sugli stessi. Al contempo, non ritiene condivisibile, anche perché non previsto dal vigente quadro regolamentare, la richiesta di remunerare gli OLO per i costi sostenuti in termini di *work around* o di eventuali azioni di *caring* o risarcimento del danno subito dai clienti a causa del momentaneo non funzionamento di sistemi della società.

Impegno II

Telecom Italia accoglie la proposta di prevedere una frequenza mensile (e non bimestrale) degli incontri e di rendere accessibili a tutti gli OLO gli atti di tale Unità di monitoraggio. Sottolinea, rispondendo ad un operatore che aveva lamentato la limitatezza dell'ambito di applicazione degli impegni, che oltre ai disservizi su linee ISDN l'Unità di Monitoraggio si occupa di tutte le possibili casistiche di disservizi riscontrabili nel processo di NP. Si dichiara disponibile a definire, nell'ambito dell'Unità di Monitoraggio stesso, obblighi e tempi di risoluzione delle anomalie che si dovessero presentare.

Impegno III

Telecom Italia non concorda sul fatto che l'impegno sia ridondante, in quanto la società intende dettagliare il *report* in modo da fornire indicazioni aggiuntive a quanto già previsto dalla normativa vigente e che, tenendo in conto le esigenze degli operatori, consentano un'immediata identificazione di eventuali anomalie sulle richieste scartate. Si dichiara disponibile ad includere nell'attività di *reporting* i dati relativi a richieste di NP per le quali la stessa abbia chiesto la rimodulazione della DAC ed eventuali KO inviati fuori SLA.

Introduzione di un quarto impegno

Telecom Italia non ritiene, nell'immediato, applicabile quanto richiesto in merito all'introduzione di specifici SLA e penali inerenti le rimodulazioni della DAC. Tuttavia, la società, con la nota del 2 marzo 2012, si impegna a svolgere un continuo monitoraggio delle cause che generano la rimodulazione della DAC al fine di individuare prontamente eventuali fenomeni di aumento anomalo del tasso di rimodulazione e rimuoverne le cause, in concerto anche con le indicazioni che possono emergere nell'Unità di monitoraggio. L'esito di tali attività sarà parte integrante della reportistica prevista per l'Unità di Monitoraggio.

In sintesi, la proposta definitiva di impegni, come descritta nelle due note del 27 gennaio 2012 e del 2 marzo 2012, integra la precedente sui seguenti aspetti:

- a) **Impegno I.** Individua le modalità attuative dell'Impegno e una casistica degli eventi gestibili manualmente; prevede l'impegno a meglio dettagliare, in accordo con gli operatori, tali modalità attuative, al fine di minimizzare le attività operative manuali a carico degli OLO accollandosi il più possibile le manualità che possono generarsi;
- b) **Impegno II.** Prevede che gli atti dell'Unità di monitoraggio saranno resi accessibili a tutti gli OLO nel rispetto della tutela dei dati dei singoli operatori; prevede una periodicità mensile degli incontri dell'Unità, piuttosto che bimestrale; si dichiara disponibile a definire, nell'ambito dell'Unità di Monitoraggio stesso, obblighi e tempi di risoluzione delle anomalie che si dovessero presentare (laddove nella prima versione detta Unità era solo deputata all'analisi delle anomalie senza alcun potere/obbligo di intervento);
- c) **Impegno III.** Include nell'attività di *reporting* i dati relativi a richieste di NP per le quali la stessa abbia chiesto la rimodulazione della DAC ed eventuali KO inviati fuori SLA;
- d) **Impegno IV.** Può intendersi come un impegno aggiuntivo e prevede un continuo monitoraggio delle cause che generano la rimodulazione della DAC al fine di individuare eventuali fenomeni di aumento anomalo del tasso di rimodulazione e rimuoverne le cause, di concerto anche con le indicazioni che possono emergere nell'Unità di monitoraggio. L'esito di tali attività è parte integrante della reportistica prevista per l'Unità di Monitoraggio (di cui all'Impegno III).

III. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

III/a. Della cessazione della condotta contestata

L'art. 12-ter del Regolamento richiede la previa cessazione della condotta contestata quale presupposto per accedere alla valutazione nel merito degli impegni.

Ciò premesso, prima di procedere all'analisi degli impegni, come modificati da Telecom, si ritiene opportuno richiamare l'attività istruttoria svolta ai fini della verifica suddetta.

A tal proposito, occorre considerare gli accertamenti che l'Autorità ha compiuto in due fasi separate, precedente e successiva la consultazione pubblica.

A. Fase precedente la consultazione pubblica

Con riferimento al primo periodo, in considerazione del fatto che la proposta di impegni preliminare è stata presentata in data 25 agosto 2011, l'accertamento della cessazione si è focalizzato sul periodo successivo a tale data, anche a seguito di due segnalazioni della società Wind Telecomunicazioni del 23 settembre e 7 ottobre 2011 e di due segnalazioni di Fastweb del 10 ottobre e 4 novembre 2011.

In merito alla segnalazione di Wind si rappresenta quanto segue.

Segnalazione inerente il non corretto utilizzo dei formati di comunicazione. Si richiama che l'uso di un non corretto formato di scambio delle informazioni tra operatori era stato oggetto di contestazione da parte dell'Autorità. L'operatore ha sottoposto all'Autorità una serie di casi in cui vi sarebbe stata inottemperanza alle specifiche tecniche dettate dall'Autorità. Sono stati analizzati, in particolare, i casi afferenti alle richieste di NP aventi DRO successiva al 25 agosto 2011, per un totale di 11 notifiche di validazione/espletamento trasmesse da Telecom Italia a Wind nel periodo dal 30 agosto al 16 settembre 2011. L'Autorità ha accertato che Telecom ha erroneamente trasmesso a Wind 4 notifiche, tutte di espletamento, esclusivamente in formato CSV (piuttosto che in formato XML). Nei restanti casi Telecom Italia ha effettuato la comunicazione dei dati necessari alla portabilità tra gli operatori secondo quanto previsto dalla normativa vigente (utilizzo del protocollo di comunicazione *https* con formato del file *XML*, sia per la notifica di accettazione dell'ordine sia per la notifica di espletamento).

L'Autorità ha tuttavia ritenuto i suddetti 4 casi non rilevanti ai fini di un giudizio di mancata cessazione della condotta sia in quanto numericamente esigui rispetto alla platea di ordini di NP giornalmente processati sia in quanto avvenuti a stretto ridosso della presentazione degli impegni.

Portabilità di ISDN multinumero. Anche in relazione a tale fattispecie l'operatore ha sottoposto all'Autorità una serie di casi specifici soggetti ad anomalie. Dall'analisi dei casi segnalati, di cui 38 casi soggetti a malfunzionamento su un totale di 934 richieste di NP su linea ISDN che Telecom ha comunicato di aver ricevuto da Wind nel periodo dal 25 agosto 2011 al 25 settembre 2011, è emerso il complessivo adeguamento di Telecom alle disposizioni di cui all'Allegato n. 14 delle specifiche tecniche alla circolare dell'11 ottobre 2010, in base alle quali, nel caso di richieste di prima portabilità, i DN aggiuntivi di un ISDN devono essere comunicati da Telecom in fase di accettazione della richiesta (tempo t1).

In particolare, per 7 dei 38 casi suddetti non sono state rinvenute violazioni. Per i restanti 31 casi l'Autorità ha riscontrato che, sebbene sia stato comunicato in validazione (tempo t1) un aggiuntivo errato, detti casi presentano una DRO (data ricezione ordine) posta a ridosso della data di cessazione della condotta (concretizzatasi nell'adeguamento del sistema) e cioè compresa tra il 25 e 31 agosto 2011. Anche in tal

caso si ritiene applicabile una lettura sostanziale della cessazione della condotta (25 agosto 2011), atteso che l'adeguamento di un sistema complesso, una volta in campo, presenta sempre un transitorio prima della completa messa a regime.

Rimodulazione della DAC. Sono stati infine segnalati da Wind 129 casi di presunte non corrette gestioni della comunicazione della Data di Attesa Consegna nel periodo dal 20 maggio al 16 settembre 2011 (su un totale di rimodulazioni ricevute nello stesso periodo pari a 1262, di cui 238 ricevute dopo il 25 agosto 2011). Si tratta, nello specifico, di una non corretta, secondo la segnalazione di Wind, tempistica della comunicazione della rimodulazione della DAC. L'analisi svolta su quanto segnalato ha fatto emergere, nel periodo successivo al 25 agosto 2011, due casi non conformi. Anche per questi ultimi, l'Autorità ha ritenuto che 2 casi su 238 non costituiscano elemento tale da far derivare una conclusione di mancato adeguamento dei sistemi da parte di Telecom Italia, potendosi trattare di malfunzionamenti fisiologici in un sistema complesso e di recente aggiornato (cosiddetti *bugs*).

Tutto quanto premesso, l'Autorità ha ritenuto soddisfatta, sotto un profilo sostanziale, la condizione della cessazione della condotta contestata, ai sensi dell'art. 12-*bis*, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS.

L'insieme dei dati acquisiti in istruttoria, infatti, converge nel far ritenere che i pochi casi di disallineamento riscontrati non corrispondono ad una specifica volontà della società finalizzata alla violazione della normativa di settore, quanto piuttosto rientrino nella casistica dei malfunzionamenti fisiologici in un sistema complesso appena aggiornato, non *a priori* escludibili, nemmeno con l'uso della diligenza professionale richiesta, quanto più nella fase transitoria prima della messa a regime.

In merito alla segnalazione di Fastweb del 10 ottobre 2011, si evidenzia che le problematiche segnalate non sono risultate inerenti le violazioni contestate. La segnalazione del 4 novembre 2011, invece, riguardante il caso di una utenza per la quale Telecom Italia avrebbe inviato ripetute notifiche di rimodulazione della DAC, di per sé non costituisce violazione della normativa, a condizione che le notifiche siano avvenute nei tempi (la rimodulazione DAC deve essere inviata entro DAC-3, dove i giorni si intendono lavorativi) e secondo le causali ivi stabilite (la rimodulazione della DAC deve essere imputabile a cause tecniche e deve avere carattere di eccezionalità).

B. Fase successiva la consultazione pubblica

Al fine di definitivamente considerare soddisfatta la condizione della cessazione, anche in relazione al periodo successivo la consultazione pubblica, l'Autorità ha ritenuto necessario svolgere ulteriori accertamenti, innescati dalla ricezione di alcune segnalazioni. Una prima segnalazione è stata inviata dalla società Vodafone Omnitel e ricevuta in data 25 novembre 2011 a ridosso dell'avvio della consultazione pubblica inerente ulteriori presunti malfunzionamenti delle procedure di NP (con un *addendum* del 20 dicembre 2011); un'ulteriore segnalazione è stata inviata da Wind Telecomunicazioni il 13 febbraio 2012.

Ad esito di un riscontro con Telecom Italia in merito ai casi segnalati da Vodafone Omnitel, è emerso quanto segue.

La prima fattispecie segnalata riguarda la presunta inottemperanza alle modalità di gestione della NP su GNR (Gruppo di Numerazione Ridotta), con particolare riferimento alla non corretta implementazione della notifica di espletamento (sono stati segnalati 379 casi). Dalla documentazione istruttoria è emerso che Telecom Italia ha viceversa provveduto ed effettuare, sulla base di quanto dalla stessa allegato agli atti, dette notifiche ai sensi della delibera n. 35/10/CIR. In tale ambito Vodafone aveva, altresì, segnalato un unico caso di rifiuto di NP su GNR. Telecom Italia, interpellata a tale proposito, ha ammesso la presenza di una anomalia sui propri sistemi che ha determinato lo scarto ingiustificato. L'irrilevanza numerica del caso ed il fatto che il GNR con numerazione nativa Telecom Italia fosse allocato su linea ULL portano, tuttavia, a ritenere che la criticità segnalata sia imputabile principalmente ad un difetto di implementazione dei processi nei sistemi (*bug*) piuttosto che ad uno specifico comportamento di Telecom volto ad ostacolare il passaggio dei clienti ad altro operatore o comunque di mancata ottemperanza alla normativa. A sostegno dell'ipotesi del *bug* nei sistemi vi è la considerazione che l'anomalia è stata tempestivamente rimossa da Telecom. Alla luce di quanto rappresentato, la problematica GNR segnalata può ritenersi inclusa tra le anomalie rientranti nella ragionevole tolleranza rispetto all'affidabilità dei sistemi caratterizzati da elevata automazione dei processi.

La seconda fattispecie segnalata riguarda il disallineamento, in fase di espletamento, delle numerazioni secondarie ISDN (sono state segnalate 388 numerazioni, afferenti a 370 richieste distinte delle quali 146 presentano una data di ricezione dell'ordine – DRO – successiva al 25 agosto 2011). Relativamente a tale tematica, è emerso il sostanziale adeguamento di Telecom alle disposizioni di cui all'Allegato n. 14 delle specifiche tecniche alla circolare dell'11 ottobre 2010. A tale proposito, infatti, l'Autorità ha riscontrato la presenza di un numero decrescente di anomalie nella comunicazione delle numerazioni ISDN a partire dal 1 settembre 2011. Nello specifico, il loro numero appare tendere a zero già a partire dal 20 settembre 2011. I casi anomali sono così suddivisi: 39 casi hanno DRO compresa nel periodo 25-31 agosto 2011, e per 56 casi la DRO ha data successiva al 1 settembre 2011, distribuiti secondo un andamento esponenziale decrescente. Tale andamento sembrerebbe rappresentare la coda di un processo di allineamento dei database dei clienti (DB commerciale e tecnico, precedentemente non allineati e, pertanto, forieri dei disservizi) e per tale ragione l'Autorità ha ritenuto che vi sia stata un'ottemperanza sostanziale a quanto previsto dalla normativa.

La seconda segnalazione ricevuta in data 13 febbraio 2012 da Wind Telecomunicazioni ha ad oggetto ulteriori presunte criticità nel processo di NP persistenti anche successivamente al 25 agosto 2011. A tale riguardo, dall'analisi della segnalazione non sono emersi fatti nuovi e rilevanti rispetto a quelli già sottoposti all'Autorità in data 23 settembre e 7 ottobre 2011.

Tutto quanto premesso, l'Autorità conferma, la persistenza del presupposto di cui all'articolo 12-*bis*, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS relativo alla cessazione della condotta contestata.

III/b. Dell'efficacia pro-competitiva degli impegni

Una prima positiva valutazione dell'efficacia pro-competitiva degli impegni di Telecom Italia del 25 agosto 2011 è stata già effettuata dall'Autorità in occasione della loro pubblicazione sul sito *internet* dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

Ad esito della consultazione pubblica e delle osservazioni degli operatori, in data 27 gennaio 2012 e 2 marzo 2012 Telecom ha presentato una versione modificata degli impegni.

A tal riguardo, l'Autorità conferma la valutazione di complessiva adeguatezza dei medesimi. In tal senso, si osserva che tale versione della proposta fornisce risposte a diversi degli aspetti critici rilevati nell'ambito della consultazione pubblica. In particolare, si rileva quanto segue:

Impegno I

Telecom Italia si è impegnata a predisporre delle procedure manuali di *backup* nel caso di eventuali temporanei malfunzionamenti dei sistemi informatici di Telecom al fine di dare corso alla richiesta di NP per i multinumeri ISDN.

Un operatore ha obiettato che l'impegno, nella sua versione originaria, non specificava né le modalità attuative né le tempistiche associate, mancando l'indicazione di un termine finale di utilizzo delle procedure di lavorazione manuale. A tal riguardo, rileva che la nuova versione di impegni specifica le modalità attuative.

Giova sottolineare che con tale impegno Telecom non propone di sostituire, come temuto da alcuni operatori, le procedure automatiche di cui alla delibera n. 35/10/CIR, con quelle manuali, proposta che non sarebbe accoglibile in quanto contraria alla normativa di settore. Tali misure sono, invece, cumulative, in quanto vengono attivate solo nei casi eccezionali (dunque non imputabili) di *default* delle procedure informatiche.

Alcuni operatori hanno obiettato che la procedura manuale comporta a carico degli OLO una lavorazione aggiuntiva con conseguenti *extracosti*. Telecom dovrebbe, pertanto, impegnarsi a minimizzare tali malfunzionamenti e i costi degli OLO connessi all'attivazione di tale procedura (inclusivi dei costi in termini di *work around*, nonché di eventuali azioni di *caring* o risarcimento del danno subito dai clienti) dovrebbero essere sostenuti esclusivamente da Telecom.

Andando incontro alla suddetta ulteriore esigenza, Telecom si è impegnata a minimizzare, anche dettagliando meglio il processo, le attività operative manuali a carico degli OLO accollandosi il più possibile le manualità che possono generarsi. In

merito alla possibilità che Telecom risarcisca gli OLO dei maggiori costi sostenuti, seppur minimizzati dalla stessa, è il caso di rilevare che le procedure manuali, per loro stessa natura, richiedono la contemporanea partecipazione degli operatori in alcune fasi del processo (con conseguenti costi). L'impegno di Telecom, tuttavia, non può che riguardare la propria condotta (non la condotta di altri) e, sotto questo profilo, nella nuova versione di impegni, Telecom si impegna a "minimizzare" le attività operative manuali a carico degli OLO accollandosi il più possibile le manualità che possono generarsi. Quanto al ribaltamento in capo a Telecom dei costi sostenuti dagli operatori per l'attivazione della procedura manuale, occorre ribadire che tale procedura verrà attivata solo se, a causa di eventi non dipendenti dalla volontà di Telecom (es. caso fortuito), si verifichino temporanei malfunzionamenti dei sistemi informatici. Pare allora ragionevole sostenere che i costi sostenuti dagli operatori per l'attivazione della procedura manuale (che comunque ha un costo per Telecom Italia) siano, per la parte di loro competenza, sopportati anche dagli OLO i quali, comunque, beneficiano di un processo che offre maggiori garanzie grazie alle procedure di cui all'Impegno 1. In altri termini, in assenza delle misure di cui all'impegno 1, gli OLO avrebbero potuto subire danni più ingenti legati al verificarsi di disservizi probabilmente risolti in tempi non prevedibili e comunque maggiori. Tutto ciò premesso, l'Autorità conferma il giudizio a suo tempo espresso in merito all'efficacia pro-competitiva di tale impegno: lo sforzo della società nella predisposizione di tali procedure manuali connesse a problematiche su ISDN multinumero pare, dunque, esorbitare l'ambito della mera diligenza professionale, per dare corpo a quell'elemento aggiuntivo e differenziale necessario per la valutazione positiva dell'impegno.

Impegno II

Sotto un profilo generale, la proposta di impegni (sia nella versione iniziale sia in quella modificata), tramite la previsione di un'apposita funzione aziendale (l'Unità di Monitoraggio) che avrà la responsabilità di monitorare il rispetto degli Impegni, appare dotata di notevole rilevanza pro-competitiva. La descrizione, nella sua versione finale, delle modalità di funzionamento dell'Unità di Monitoraggio, appare, tra l'altro, essere caratterizzata da un sufficiente grado di precisione e chiarezza. Telecom ha, altresì, accolto la richiesta degli operatori di aumentare la frequenza degli incontri passando da un periodo bimestrale a mensile.

La società non ha accolto la richiesta di includere nell'Unità anche componenti degli OLO. A tale proposito si ritiene che detta Unità, grazie alla partecipazione di un componente nominato dall'Autorità, offra sufficienti garanzie d'indipendenza delle sue valutazioni e proposte. L'eventuale partecipazione di soggetti terzi (es. OLO), nelle forme che si valuteranno più opportune, si stabilirà nell'Unità stessa caso per caso, in funzione delle esigenze contingenti.

Un operatore ha sostenuto che l'istituzione dell'Unità non deve implicare un "rilassamento" dei tempi di risoluzione delle problematiche inerenti la NP. Inoltre, la società ha chiesto che l'individuazione delle cause e soluzioni delle anomalie inerenti la

NP avvenga entro 30 giorni solari dall'apertura della segnalazione, anche attraverso un confronto nell'ambito di un tavolo tecnico tra operatori presso l'Autorità.

Altro operatore ha richiesto un sistema dedicato di *assurance* o di punti di contatto di *escalation* per la risoluzione tempestiva di mancate configurazioni di rete che generano disservizi per i clienti. Si richiama a tale proposito che l'impegno in oggetto indica che l'Unità rappresenta il punto di contatto con gli operatori e l'Autorità, al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate. Sulla base di tali segnalazioni, l'Impegno prevede che sia possibile avviare un'istruttoria interna ed intervenire con proprie direttive per definire obblighi e tempi di risoluzione nel caso in cui si dovessero rilevare anomalie di funzionamento dei sistemi. Si ritiene pertanto che in tale ambito potranno essere definiti obblighi in merito alle tempistiche e modalità di risoluzione delle anomalie (cosiddetta *assurance*) che, caso per caso, si presenteranno nell'esercizio dei processi di cui alla delibera n. 35/10/CIR. Se ne conclude che l'Impegno III, per come è strutturato, già consenta di venire incontro alle succitate esigenze degli OLO. Si conferma, per i motivi suddetti, un giudizio positivo in merito all'efficacia pro-competitiva dell'impegno.

Impegno III

Si evidenzia che Telecom ha accolto, nella versione definitiva degli impegni il suggerimento, di due soggetti rispondenti, di includere nell'attività di *reporting* bimestrale e annuale i dati relativi alle richieste di NP pura per le quali Telecom Italia ha effettuato la rimodulazione della DAC. Telecom ha, altresì, accolto il suggerimento di inserire nel *reporting* bimestrale anche gli eventuali scarti/rifiuti inviati al di fuori dagli SLA previsti per la fornitura della *number portability* pura.

In conclusione, si ritiene che la previsione di un sistema di reportistica bimestrale e annuale incrementi l'efficacia delle misure già previste, nel quadro vigente inerente i passaggi dei clienti tra operatori, per la tutela e garanzia dei principi di trasparenza e non discriminazione.

Detta reportistica, infatti, consente sia all'Autorità sia agli operatori di monitorare costantemente ed efficacemente il rispetto della disciplina in materia di portabilità pura da parte di Telecom, oltre alle *performance* dei processi in campo. Tale monitoraggio consente di rilevare gli eventuali punti di debolezza del processo ed individuare le necessarie contromisure, di concerto con gli operatori nell'ambito delle sedi deputate (tavoli tecnici, procedimenti regolamentari).

Ulteriore impegno

Due operatori propongono l'inserimento di un ulteriore impegno corrispondente all'obbligo di non rimodulare la DAC per più di una volta con corresponsione di una penale per ogni giorno di ritardo rispetto alla DAC originaria.

L'Autorità prende atto che Telecom non ha accolto integralmente tale richiesta. Tuttavia, con nota del 2 marzo 2012, la società si è impegnata espressamente a monitorare il fenomeno delle rimodulazioni della DAC, anche al fine di individuare aumenti anomali del tasso di rimodulazione e rimuovendone le cause.

Si ritiene che la suddetta proposta di Telecom Italia, sebbene non recepisca integralmente quanto richiesto da alcuni operatori, sia comunque idonea ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 12-ter della delibera n. 136/06/CONS. Infatti, l'istituzione di un monitoraggio dei casi di rimodulazione della DAC e la rimozione delle relative cause potrà avere l'effetto di migliorare, nel medio termine, le relative *performance*, giungendo indirettamente al risultato richiesto. La problematica inerente la specifica definizione di SLA e penali, trova, viceversa, il suo ambito naturale nei procedimenti regolamentari inerenti le procedure di passaggio dei clienti tra operatori visto che coinvolge, oltre Telecom, anche gli operatori.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Telecom Italia in data 27 gennaio 2012, come integrati in data 2 marzo 2012, risultano, ad una valutazione complessiva, meritevoli di accoglimento, in quanto idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive degli illeciti contestati attraverso idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in ragione della accertata loro meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge, sospendendo nel contempo il procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni;

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Martusciello e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

1. Gli impegni presentati in data 27 gennaio 2012, come integrati in data 2 marzo 2012, ai sensi dell'articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la società Telecom Italia S.p.A. nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento (Allegati 1 e 2), di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
3. Il procedimento di natura sanzionatoria di cui all'atto di contestazione n. 3/11/DIR resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. Telecom Italia S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo in Allegato 1 al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.
5. Ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 2, della delibera n. 136/06/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida,

la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi dell'articolo 98 del decreto legislativo n. 259/03 per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al comma 4, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.

6. Ai sensi dell'articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice amministrativo. Ai sensi degli articoli 29 e 119, comma 1, lett. b) e comma 2, del d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado, ai sensi degli articoli 133, comma 1, lett. l), e 135, comma 1, lett. c), del d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio.
7. La presente delibera è notificata a Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 8 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola