



DELIBERA N. 111/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INSTAURATA DA CLOUDITALIA
TELECOMUNICAZIONI S.P.A. NEI CONFRONTI DI TIM S.P.A. IN
MATERIA DI PENALI PER I SERVIZI *WHOLESALE* FORNITI DA TIM S.P.A.
A CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 23
DEL D.LGS 259/03 E DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N.
449/16/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 luglio 2019;

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”*, di seguito denominata *Autorità*;

VISTO il decreto legislativo, 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 449/16/CONS, del 4 ottobre 2016, recante *«Modifiche e integrazioni del “Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori” di cui all’allegato A alla delibera n. 226/15/CONS»*, di seguito denominato *Regolamento*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante *“Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE)”*;

VISTA la delibera n. 87/18/CIR, del 28 maggio 2018, recante *“Approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia per i servizi bitstream su rete in rame e per i servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori, per l’anno 2017”*;

VISTA la nota del 18 maggio 2018, con cui la società Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., di seguito denominata Clouditalia o Cloud, ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso la società TIM S.p.A., di seguito denominata TIM, ai sensi dell’articolo 23 del Codice e del Regolamento, in materia di penali contrattuali per i servizi *wholesale* forniti da TIM a Clouditalia;

VISTA la nota del 9 ottobre 2018 con cui la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di seguito denominata *Direzione*, ha convocato le Parti (TIM

e Clouditalia) in udienza per il giorno 5 novembre 2018 al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando la società TIM al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni prima dell'udienza di comparizione;

VISTA la nota del 29 ottobre 2018, con cui Clouditalia ha integrato il proprio *petitum* anche per gli anni 2017 e 2018;

VISTA la nota del 30 ottobre 2018, con cui TIM ha inviato le proprie controdeduzioni sulla richiesta avversaria di Clouditalia;

VISTO il verbale dell'udienza del 5 novembre 2018;

VISTA la nota del 15 novembre 2018, con cui la Direzione, facendo seguito alla disponibilità delle Parti di procedere all'esperimento di un tentativo di conciliazione, ha sospeso le attività istruttorie per un periodo non superiore ad un mese, ai sensi dell'articolo 9, comma 7, del Regolamento;

VISTA la nota del 12 dicembre 2018, con cui la Direzione ha convocato le Parti in udienza per il giorno 17 gennaio 2019;

VISTA la nota dell'11 gennaio 2018, con cui Clouditalia ha inviato la propria memoria integrativa;

VISTO il verbale dell'udienza del 17 gennaio 2019;

VISTA la nota del 20 giugno 2019, con cui Clouditalia ha integrato la propria precedente memoria;

VISTA la nota del 1° luglio 2019, con cui la Direzione ha richiesto a TIM una replica su quanto allegato da Clouditalia;

CONSIDERATO quanto segue:

Sommario

1	Il procedimento	3
2	Il fatto	4
3	Le argomentazioni delle Parti	5
3.1	La posizione di Clouditalia	5
3.2	La posizione di TIM.....	10
4	Valutazioni istruttorie dell'Autorità.....	14
4.1	Quadro Regolamentare	14
4.1.1	Delibera n. 623/15/CONS	14
4.1.2	Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: <i>Servizi Bitstream</i> e relativi servizi accessori (data di pubblicazione 19 luglio 2018)	15
4.2	Conclusioni dell'Autorità.....	18
4.3	La decisione dell'Autorità.....	21

1 Il procedimento

Con nota del 18 maggio 2018 Clouditalia ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso TIM, ai sensi dell'articolo 23 del Codice e del Regolamento, in materia di penali contrattuali per i servizi *wholesale* forniti da TIM a Clouditalia.

Nel merito l'istante ha chiesto all'Autorità:

- di ordinare a TIM il pagamento integrale per gli anni 2015 e 2016 delle somme già fatturate e non ancora pagate da TIM per un totale di [omissis] per il [omissis] ed [omissis] per il [omissis];
- disporre, per gli anni 2017 e 2018, l'applicazione del calcolo delle penali non tenendo conto delle sospensioni ai fini del computo degli SLA di *provisioning* ed *assurance*;
- disporre l'applicazione, per gli anni 2017 e 2018, di meccanismi “*ad hoc*” per il calcolo delle penali per ritardata riattivazione relative ad accessi/linee di *reseller*/ISP ex Digitel;
- disporre una “moratoria” straordinaria nella applicazione di IAV di *provisioning* ed *assurance* fatturabili da TIM a Clouditalia per il periodo da novembre 2017 a giugno 2018.

In data 9 ottobre 2018 la Direzione ha convocato le Parti in udienza per il giorno 5 novembre 2018 al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando la società TIM al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni prima dell'udienza di comparizione.

Con nota del 29 ottobre 2018 Clouditalia ha integrato il proprio *petitum* anche per gli anni 2017 e 2018.

In data 30 ottobre 2018 TIM ha inviato le proprie controdeduzioni sulla richiesta avversaria di Clouditalia.

In data 5 novembre 2018 si è tenuta l'udienza di comparizione delle Parti.

In tale occasione le Parti hanno esposto le proprie ragioni, in parte integrando i contenuti delle rispettive memorie. A margine dell'udienza, dopo che il responsabile del procedimento ha fatto presente alle Parti che, ai sensi del Regolamento, nel corso di tutto il procedimento è prevista la facoltà per le stesse di pervenire a una soluzione condivisa della controversia, le stesse hanno rappresentato di volersi avvalere di un tentativo di conciliazione.

In data 15 novembre 2018 la Direzione, facendo seguito alla disponibilità delle Parti di procedere all'esperimento di un tentativo di conciliazione, ha sospeso le attività istruttorie per un periodo non superiore ad un mese, ai sensi dell'articolo 9, comma 7, del Regolamento.

In data 12 dicembre 2018 la Direzione ha convocato le Parti in udienza per il giorno 17 gennaio 2019.

In data 11 gennaio 2018 Clouditalia ha inviato la propria memoria integrativa.

In data 17 gennaio 2019 si è tenuta la seconda ed ultima udienza della controversia in oggetto.

Con nota del 20 giugno 2019 Clouditalia ha integrato la propria precedente memoria.

Con nota del 1° luglio 2019 la Direzione ha richiesto a TIM una replica su quanto allegato da Clouditalia.

Ciò premesso, verificata l'impossibilità di raggiungere un accordo bonario della controversia ed acquisiti tutti i necessari elementi istruttori, la Direzione ha trasmesso, ai sensi dell'art. 10, comma 7, del Regolamento, gli atti del presente procedimento alla Commissione per le infrastrutture e le reti per le determinazioni di competenza.

2 Il fatto

In data [omissis] le Parti hanno siglato un Accordo transattivo riguardante, inter alia, le penali contrattuali per servizi TIM [omissis]. In particolare, ai sensi [omissis] del citato Accordo [omissis]

[omissis]

In data [omissis], ai sensi del comma [omissis], dell'articolo [omissis], dell'Accordo, Clouditalia ha inviato a TIM il conteggio di tutte le pretese penali [omissis] pari ad [omissis].

In data [omissis] Clouditalia ha emesso la fattura di conguaglio di [omissis].

In data [omissis] TIM ha informato Clouditalia di aver rilevato alcuni scostamenti nel calcolo delle penali [omissis] e che la fattura di conguaglio era benestariata solo parzialmente per l'importo di [omissis].

In data [omissis] Clouditalia ha emesso una fattura di [omissis] per le penali per servizi TIM relative all'anno [omissis].

In data [omissis] TIM ha informato Clouditalia di aver rilevato alcuni scostamenti nel calcolo delle penali e che pertanto la fattura di penali [omissis] era benestariata solo parzialmente per l'importo di [omissis], allegando altresì un prospetto riepilogativo per servizio delle fatture di Clouditalia e dei relativi benestare emessi da TIM per il biennio [omissis].

In data 24 ottobre 2017 Clouditalia, ai sensi e per gli effetti dei contratti vigenti con TIM, ha convocato il Comitato Tecnico per esperire il tentativo di composizione bonaria della controversia relativa al parziale benestare delle fatture per penali 2015 e 2016.

Il Comitato Tecnico si è riunito per la prima volta in data 15 novembre 2017, ottenendo il seguente accordo tra le Parti:

- Clouditalia ha emesso, in accordo con TIM, una fattura ed una nota di credito integrativa e prodotto una nuova versione degli importi delle fatture emesse e relativi benestare ricevuti per penali [omissis], per uno scostamento residuo di [omissis] per il [omissis] e di [omissis] per il [omissis];

- non sono state riconciliate le restanti “macro-tipologie” di scostamento;
- Clouditalia si è resa disponibile a produrre una nuova tabella di sintesi degli scostamenti nella quale è stata evidenziata la suddivisione degli scostamenti per “macro-tipologie” [omissis].

In data 12 aprile 2018 il Comitato Tecnico si è riunito per la seconda ed ultima volta. In tale occasione le Parti prendevano sostanzialmente atto del mancato raggiungimento di un accordo.

Ciò premesso, Clouditalia, vista la mancata composizione bonaria della controversia relativa al parziale benessere delle fatture per penali 2015 e 2016, ha presentato istanza all’Autorità ai sensi dell’articolo 23 del Codice.

3 Le argomentazioni delle Parti

3.1 La posizione di Clouditalia

Come premesso, con l’istanza del 18 maggio 2018 la società Clouditalia ha chiesto all’Autorità di:

- ordinare a TIM il pagamento integrale per gli anni 2015 e 2016 delle somme già fatturate e non ancora pagate da TIM per un totale di [omissis] per il [omissis] ed [omissis] per il [omissis];
- disporre per gli anni 2017 e 2018 la applicazione del calcolo delle penali non tenendo conto delle sospensioni ai fini del computo degli SLA di *provisioning* ed *assurance*;
- disporre l'applicazione per gli anni 2017 e 2018 di meccanismi “*ad hoc*” per il calcolo delle penali per ritardata riattivazione relative ad accessi/linee di *reseller/ISP ex Digitel*;
- disporre una “moratoria” straordinaria nella applicazione di IAV di *provisioning* ed *assurance* fatturabili da TIM a Clouditalia per il periodo da novembre 2017 a giugno 2018.

L’istante sostiene che, in generale, la motivazione prevalente degli scostamenti nel calcolo delle penali si è individuata nelle sospensioni degli SLA, sia *provisioning* che *assurance*. Clouditalia ritiene, infatti, inattendibile l’utilizzo delle sospensioni, in quanto spesso strumentale e finalizzato solo al formale rispetto degli SLA.

Penali 2015-2016

Per quanto concerne le penali degli anni 2015-2016 Clouditalia rappresenta quanto segue.

Clouditalia, *in primis*, ritiene di avere applicato correttamente l’algoritmo previsto per il calcolo delle penali 2015 e 2016 come da OR TIM approvate dall’Autorità per il mancato rispetto degli SLA di *provisioning* e *assurance*.



Clouditalia altresì evidenzia che, già nella prima riunione del Comitato Tecnico, ha sottolineato che dal computo delle penali, in base ai dati estratti dai sistemi TIM, mancano per definizione tutti i casi in cui l'attribuzione di competenza di un *ticket* è contestata o comunque controversa, con riferimento, ad esempio, alle causali “causa OLO” o “causa di forza maggiore”, il che determina una base di calcolo inferiore, secondo l'istante, a quella corretta per il calcolo delle penali.

Sul tema delle sospensioni degli SLA di *provisioning* ed *assurance*, Clouditalia lamenta vari casi di “*malpractices*” nella gestione di ordini di *provisioning* o nella gestione di *ticket* di *assurance*, degrado o disservizio, con l'aggravante di correlate azioni commerciali finalizzate all'acquisizione o al *winback* del cliente a favore della divisione commerciale di TIM. La frequenza di tali casi, riporta Clouditalia, non accenna a diminuire, il che prova, secondo l'istante, l'inefficacia dei presunti miglioramenti auspicati da TIM in avvio del citato Comitato Tecnico.

Clouditalia evidenzia, in ultimo, che già nel biennio 2013-2014 si erano verificati scostamenti nel calcolo delle penali. [omissis].

Alla luce di quanto esposto, Clouditalia ritiene equo e ragionevole che l'Autorità disponga l'integrale pagamento delle penali 2015 e 2016 calcolate da Clouditalia e che introduca meccanismi specifici per il calcolo delle penali 2017 e 2018 allo scopo di non incorrere in sicuri contenziosi anche per questi due anni, disponendo che non siano considerate le sospensioni operate da TIM ai fini del calcolo degli SLA di *provisioning* ed *assurance*.

Penali 2017-2018 – Caso Digitel

Per quanto riguarda il tema delle penali per gli anni 2017 e 2018, Clouditalia evidenzia la necessità di tenere in conto il caso Digitel.

Come ben noto all'Autorità, afferma l'istante, a seguito del distacco di Digitel da parte di TIM e del conseguente provvedimento n. 27/17/PRES, con cui l'Autorità definiva l'uso delle procedure di cambio operatore per la riattivazione dei clienti, si sono riscontrate diverse problematiche di *delivery* ed *assurance* dei servizi *wholesale* TIM, ampiamente discusse anche nel corso delle tre riunioni convocate dalla stessa Autorità sul tema.

Clouditalia afferma che numerosi ordinativi di “NP pura” espletati positivamente, sono relativi a ordini rimasti inevasi, con conseguente disservizio per il cliente finale. Tali ordinativi esulano dal calcolo delle Penali, in quanto l'OR per il servizio di *Service Provider Portability* (SPP) non prevede alcuno SLA né penale relativo alla casistica “Errato *provisioning*”.

Stessa considerazione, continua l'istante, vale per altre problematiche di *provisioning* verificatesi nell'iter di riattivazione di linee ex Digitel sempre per il servizio di “NP Pura”, quali, ad esempio, ordini scartati ingiustificatamente, rimodulazioni ingiustificate e/o multiple della DAC, in relazione alle quali l'OR per il servizio di SPP non prevede né SLA né penale.

Clouditalia altresì evidenzia che, anche nei casi in cui l'OR preveda uno SLA/penale assimilabile alle fattispecie in esame, le procedure per l'applicazione degli

stessi non erano applicabili al caso di specie, in quanto il manuale delle procedure OR prevede l'invio di una specifica segnalazione o contestazione o addirittura uno specifico reclamo scritto per ciascun ordine, ma, per i casi in esame, la stessa TIM ha definito, modalità di segnalazioni “*ad hoc*” (fuori da procedure OR) per i reclami dei *reseller/ISP ex Digitel*.

Cloulditalia sostiene inoltre che, in relazione alla quantificazione delle penali per ritardata riattivazione, il meccanismo di SLA/penale previsto dall'OR non risulta sempre commisurato al caso di riattivazione sotto il profilo della equità e ragionevolezza, con particolare riferimento ai casi in cui lo SLA preveda una franchigia (es. SLA errato *provisioning*, SLA rimodulazioni DAC) o ai casi in cui la penale non sia proporzionale ai giorni di ritardo (es. Penale “Errato *provisioning*” *bitstream* assimilabile a IAV *on call*).

Alla luce di quanto esposto, Cloulditalia ritiene equo e ragionevole che l'Autorità disponga meccanismi “*ad hoc*” per il calcolo delle penali per ritardata riattivazione di accessi/linee di *reseller/ISP ex Digitel*. In particolare, Cloulditalia propone di usare nei casi non disciplinati da OR, misti, o comunque dubbi, la penale per “ordini scartati ingiustificatamente” prevista sia dall'OR WLR che dall'OR *bitstream* (con l'equivalente dizione “ordini erroneamente rifiutati”) che presenta i seguenti vantaggi regolamentari:

- è la tipologia di penale maggiormente assimilabile alla ritardata riattivazione di clienti di *reseller/ISP ex Digitel*, indipendentemente dalla circostanza che essa sia effettivamente avvenuta in esito a KO ingiustificati e/o a rimodulazioni DAC e/o a errato *provisioning*;
- prevede un importo unico proporzionale ai giorni di ritardo sia per *bitstream* e WLR quindi logicamente applicabile anche al caso SPP/NP Pura (5,98 Euro/giorno solare di ritardo);
- è proporzionale ai giorni solari di ritardo, quindi non è suscettibile di divergenze interpretative a differenza dei casi in cui la OR dispone una penale dipendente dai giorni lavorativi di ritardo e uno SLA dipendente da giorni/ore solari;
- come chiarito nell'OR WLR 2016, non richiede l'apertura di una segnalazione “*ad hoc*” di “KO errato” che eventualmente concorre al computo di un separato SLA/penale.

Ulteriore questione, sostiene Cloulditalia, riguarda i *ticket di assurance*, tipicamente nei casi di *provisioning* errato, che sono stati chiusi erroneamente con “competenza OLO” e, date le circostanze, non necessariamente puntualmente contestati. Non solo queste segnalazioni, pertanto, non contribuiranno al calcolo complessivo delle penali, ma rischiano di determinare, afferma l'istante, anche l'addebito di un intervento a vuoto da parte di TIM all'OLO richiedente, nello specifico Cloulditalia.

Alla luce di quanto esposto, Cloulditalia ritiene equo e ragionevole che l'Autorità, data la dimensione e la peculiarità del fenomeno, disponga una moratoria straordinaria nella applicazione di IAV almeno per il periodo novembre 2017 – giugno 2018 a tutela di Cloulditalia che ha gestito le problematiche di *provisioning* ed *assurance* collegate alla ritardata riattivazione di clienti di *reseller/ISP ex Digitel*.



Integrazione del petitum

Come premesso, con nota del 29 ottobre 2018, Clouditalia ha integrato il proprio *petitum* come segue.

Clouditalia riporta di aver presentato a TIM, in data [omissis], il calcolo delle penali per l'anno [omissis] per un importo pari a [omissis]. In data [omissis] TIM ha riscontrato il calcolo riconoscendo solo in parte le penali per un importo pari a [omissis].

Anche in questo caso Clouditalia sottolinea che la differenza sia dovuta in larga misura, come per gli anni precedenti, all'applicazione di "sospensioni" ritenute improprie da Clouditalia ai fini del calcolo degli SLA di *provisioning* e *assurance*.

Sul fallito tentativo di conciliazione

A seguito dell'invito formulato dall'Autorità in sede di prima udienza tenutasi in data 5 novembre 2018, Clouditalia si è dichiarata disponibile ad effettuare un tentativo di conciliazione ed in data 27 novembre 2018 ha formulato a TIM una proposta transattiva.

Clouditalia riporta che TIM, nell'incontro avvenuto fra le Parti in data 27 novembre 2018, ha rifiutato la proposta relativa all'anno 2018, in quanto basata su dati relativi a penali non ancora valorizzate e riservandosi, per quanto riguarda la proposta relativa ai restanti punti, di fornire una risposta all'esito di una valutazione interna. Clouditalia ha poi riportato che TIM, in data 5 dicembre 2018, ha rifiutato la proposta.

Aggiornamento del 20 giugno 2019

[omissis].

[omissis], Clouditalia riporta la tabella seguente in relazione agli ordini per l'anno [omissis]

Tipologia Ordini	Totale Ordini	Totale Ordini Fuori SLA per TIM	Totale Penali €
Attivazioni	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Cessazioni	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Variazioni	[omissis]	[omissis]	[omissis]
TOT	[omissis]	[omissis]	[omissis]

[omissis].

L'istante altresì analizza in dettaglio le differenze fra le rilevazioni di TIM e quelle di Clouditalia riguardo al numero di Ordini Fuori SLA nell'anno 2017 per i servizi di *provisioning bitstream* "a SLA" ed al conseguente calcolo delle penali, come riportato nelle tabelle seguenti.

Ordini Bitstream Fuori SLA 2017 (SLA 100%)	Attivazioni	Cessazioni Variazioni	+	TOTALE
---	-------------	--------------------------	---	--------



Ordini Fuori SLA per Clouditalia	[omissis]	[omissis]	[omissis]
di cui Ordini In SLA per TIM	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Percentuale Ordini In SLA per TIM	82%	13%	60%
di cui Ordini Fuori SLA per TIM	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Percentuale Ordini Fuori SLA riconosciuti da TIM	18 %	87 %	40%

Penali Bitstream 2017 (Euro)	Attivazioni €	Cessazioni + Variazioni €	TOTALE €
Totale penali richieste da Clouditalia	[omissis]	[omissis]	[omissis]
di cui relative a Ordini in SLA per TIM	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Benestare di TIM	0	0	0
di cui relative a Ordini FSLA per TIM	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Benestare di TIM	[omissis]	[omissis]	[omissis]

Clouditalia sottolinea che il principale scostamento tra gli ordini fuori SLA per l'istante e quelli riconosciuti da TIM riguarda le attivazioni ([omissis]), mentre è di fatto poco incidente per le cessazioni e variazioni sulle quali TIM, di norma, non applica le sospensioni ([omissis]).

Dall'analisi della tabella delle penali *bitstream* 2017 altresì emerge, afferma Clouditalia, che circa la metà delle penali richieste da Clouditalia (€ 69.325 su € 141.510 €) e non “benestariate” da TIM riguarda proprio gli ordini sospesi (fuori SLA per Clouditalia ed in SLA per TIM). [omissis]

[omissis]

In conclusione, Clouditalia, pur ribadendo che l'effetto delle sospensioni rappresenta la causa prevalente delle divergenze nel calcolo delle penali fra TIM e Clouditalia, riporta un elenco di ulteriori casistiche di disallineamenti sui metodi di calcolo:

[omissis]

3.2 La posizione di TIM

Eccezione di incompetenza

TIM eccepisce, *in primis*, l'incompetenza dell'Autorità a pronunciarsi, in quanto il tema dell'istanza di Clouditalia, vale a dire l'interpretazione dell'articolo di un Accordo transattivo, che esula dalle materie oggetto del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS e dell'art. 23 del d.lgs. n. 259/03. [omissis].

A riprova dell'assenza del profilo regolamentare in merito alla contestazione delle penali 2015, TIM rileva che le analisi svolte dal Comitato Tecnico si sono concentrate esclusivamente sulla corretta applicazione degli algoritmi regolamentari per il calcolo delle penali 2016. Per le penali 2015 Clouditalia, continua TIM, ha sempre ed esclusivamente richiesto il pagamento integrale della fattura di [omissis] emessa [omissis] limitandosi a contestare la ritardata comunicazione da parte di TIM delle analisi svolte sul documento preliminare inviato da Clouditalia stessa a [omissis].

Alla luce di quanto esposto, TIM chiede all'Autorità di rigettare la richiesta di Clouditalia per incompetenza.

Penali 2015-2016

Sul merito della contestazione TIM, in primo luogo, fa notare che la fase di verifica delle richieste di penali *wholesale* per l'anno 2015 ha seguito la mimica tipica che si riscontra nei rapporti tra TIM e gli altri operatori, consistente nell'invio da parte di Clouditalia del documento di pre-valorizzazione a cui avrebbe fatto seguito il riscontro di TIM nell'ottica di diminuire le possibili contestazioni in relazione a calcoli complessi e per evitare la conseguente emissione di fatture errate.

TIM precisa che nell'ambito di questa prassi non esistono vincoli temporali relativi alla comunicazione da parte di TIM della propria contro-analisi al documento di pre-valorizzazione, posto che l'obiettivo comune è quello di giungere alla emissione della fattura avendo conciliato quanto più possibile i dati ed i calcoli effettuati.

TIM altresì sottolinea che tali verifiche non erano da ritenersi oggetto della definizione transattiva delle partite economiche contenute nel citato Accordo, come esplicitato, in particolare, all'art [omissis] comma [omissis] TIM ribadisce, dunque, che il termine di [omissis], cui Clouditalia fa riferimento per il riscontro di TIM, è di natura meramente ordinatoria; l'art. [omissis], comma [omissis], del citato Accordo espressamente prevede, infatti, [omissis]

Alla luce di quanto sopra esposto TIM ritiene infondata la richiesta formulata da Clouditalia all'Autorità di disporre il pagamento integrale della somma di [omissis] di cui alla fattura dell'[omissis].

Per quanto concerne le penali 2016, TIM evidenzia che lo scostamento registrato tra le penali calcolate da Clouditalia ed il riscontro di TIM è dovuto principalmente a:

- mancata applicazione da parte dell'istante delle causali di sospensione;
- disallineamenti sul metodo di calcolo adottato.

In merito al primo punto, TIM rifiuta l'argomentazione di Clouditalia, che, basandosi su una mail del 2014, ritiene di provare una presunta illegittima applicazione delle sospensioni da parte di TIM e, pertanto, di non considerarle ai fini della valutazione complessiva delle penali.

TIM sostiene che l'ordinativo citato nella mail allegata all'istanza da Clouditalia è del 2014 e non è stato oggetto di sospensioni ed inoltre la pretesa di Clouditalia metterebbe in discussione l'intero processo di *delivery* e *assurance* vigente tra le due società ed improntato ad una costante e continua collaborazione tra le stesse.

Sul secondo punto, TIM, come riportato di seguito, elenca i principali motivi di disallineamento, riprendendo le argomentazioni espresse dalle due società nell'ambito del Comitato Tecnico.

Penali bitstream accesso

Per le penali dei servizi *bitstream* TIM evidenzia che la delibera n. 623/15/CON5 prevedeva l'applicazione degli SLA e penali di cui alla tabella in allegato G, alla medesima delibera, a partire da 60 giorni successivi alla sua pubblicazione, avvenuta il 22 dicembre 2015.

Ne consegue, afferma TIM, che le penali 2016, calcolate a consuntivo all'inizio del 2017, dovevano essere accertate utilizzando i criteri della delibera n. 623/15/CON5 in vigore nell'anno di riferimento mentre, nell'ambito del Comitato Tecnico, Clouditalia aveva espresso la decisione, in via eccezionale, di non applicare le penali di cui alla delibera n. 623/15/CON5, in virtù di una presunta analogia con una prassi di TIM in sede di fatturazione attiva. TIM ritiene, dunque, errata l'applicazione da parte di Clouditalia.

Penali CPS provisioning

TIM ritiene che Clouditalia interpreti in maniera errata le disposizioni dello SLA relativo al servizio di *provisioning* CPS, in quanto l'istante sostiene che la penale relativa alla quarta fascia (ritardo a partire dal 16-esimo giorno) dovrebbe essere applicata per ciascun giorno di ritardo a partire dal primo.

La tabella delle penali per il *provisioning* del servizio di *Carrier Preselection* così stabilisce:



Tabella 17– Penali Provisioning Carrier Preselection

Ritardo [giorni solari]	Penale [% del costo attivazione singola linea]
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
A partire dal 16-esimo	Al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo

Pertanto, continua TIM, soltanto per i ritardi di cui all’ultima “fascia” (ossia, a partire dal 16-esimo giorno), le penali sono calcolate su base giornaliera a partire dal 16-esimo giorno e non dal primo.

Penali CPS e NP provisioning

Sul tema delle penali per ritardo di espletamento dei servizi NP e CP, TIM afferma che Cloulditalia, nel corso del Comitato Tecnico, ha verbalizzato di avere “*applicato in analogia ad altri servizi (es. Bitstream) la Data di Notifica Espletamento (DNO) non avendo trovato nelle relative OR alcun riferimento specifico*”.

Al riguardo TIM sostiene che si tratti di un errore di lettura delle Offerte di Riferimento, in quanto la penale per ritardo di espletamento dei servizi di NP e CPS prevede di misurare il tempo massimo di espletamento e non il tempo massimo di notifica di espletamento come afferma Cloulditalia. Il relativo calcolo, come pacificamente riconosciuto da tutti gli operatori, dichiara TIM, si basa sulla data di espletamento dell’ordine.

TIM evidenzia che la penale per ritardata notifica rappresenta una fattispecie diversa che non attiene a quella oggetto di analisi e contestazione nell’ambito del Comitato Tecnico ed, inoltre, in tutti i casi di “ordinativi a DAC” soggetti a penale TIM fa sempre riferimento alla Data di Espletamento dell’Ordine (DES) ai fini del computo dei giorni di ritardo.

Penali 2017-2018

TIM contesta integralmente la richiesta di Cloulditalia all’Autorità in merito alla non applicazione della causale di sospensione da parte di TIM per gli anni 2017-2018, richiesta basata sul presunto perdurare di *malpractices* nella gestione degli ordinativi di provisioning e dei ticket di assurance.

Al riguardo TIM riporta l’analisi statistica dell’andamento di richieste di cambio competenza nella chiusura di *trouble ticket* (TT) di assurance

[omissis]

Da tale analisi emerge, a parere di TIM, che la percentuale di accoglimento del cambio competenza da parte di TIM è significativa a riprova della corretta applicazione del processo da parte di TIM.

TIM riporta altresì il dato statistico in merito all'applicazione del meccanismo delle sospensioni.

[omissis]

Tale dato prova, afferma TIM, che il 60% dei TT non sono oggetto di sospensione o hanno avuto una sospensione interrotta da Clouditalia utilizzando la facoltà del processo.

Per quanto concerne le presunte pratiche commerciali scorrette, TIM dichiara che dal materiale prodotto da Clouditalia si evince che [omissis] riguardano scambi di mail interni a Clouditalia e [omissis] di questi riguardano apparentemente contatti telefonici di *call center* che si spacciavano per il *customer care* di TIM. Si tratta, pertanto, secondo TIM, di situazioni in alcun modo attribuibili ad iniziative di personale TIM, analoghe ad altre oggetto di ripetute denunce da parte della stessa TIM.

In un solo caso (il n.1 nella sequenza progressiva in allegato 8 all'istanza di Clouditalia, relativo alla mail del 1° marzo 2018) la segnalazione ha avuto un riscontro dalla funzione *Assurance* di TIM che si è attivato presso l'impresa, censurando e contestando l'accaduto, sottolineando l'estraneità del personale TIM all'accaduto.

TIM ritiene, pertanto, che il materiale prodotto da Clouditalia, oltre a non fornire alcuna evidenza pertinente in merito alla richiesta di annullamento delle causali di sospensione per gli anni 2017 e 2018, non possa essere neanche ritenuto idoneo a supportare la contestazione di pratiche commerciali scorrette da parte di TIM, posto che, come più volte ribadito, TIM è parte lesa delle situazioni verificatesi al pari di altri operatori.

[omissis]

TIM ribadisce, pertanto, che il TT in questione non è stato mai oggetto dell'applicazione di sospensioni (né durante la lavorazione, né durante la valutazione della contestazione).

Per quanto riguarda i 3 casi di presunto utilizzo improprio della causale di sospensione per "mancanza materiali", TIM, oltre a stigmatizzare l'uso improprio da parte di Clouditalia di comunicazioni di lavoro complesse e articolate estrapolando dei passaggi nell'intenzione di supportare una tesi, afferma che nessuna delle mail prodotte (una del 2015, due del 2018) prova che TIM sospenda irregolarmente gli SLA quando non ha disponibilità di materiali.

Caso Digitel – Penali ad hoc e moratoria IAV

TIM rigetta in quanto immotivata la richiesta di Clouditalia di disporre sia l'applicazione per gli anni 2017 e 2018 di meccanismi "*ad hoc*" per il calcolo delle penali per ritardata riattivazione relative ad accessi/linee di *reseller/ISP ex Digitel*, sia una "moratoria" straordinaria nella applicazione di IAV di *provisioning* ed *assurance* fatturabili da TIM a Clouditalia per il periodo da novembre 2017 a giugno 2018.

Nell'ambito del caso Digitel, TIM rappresenta di essere, come Clouditalia ed altri operatori, esclusivamente parte lesa, chiamata dall'Autorità a fornire la collaborazione possibile a fronte del rifiuto dell'operatore cessato di ottemperare agli obblighi regolamentari e contrattuali a tutela dei propri clienti nella fase di passaggio ad altri operatori.

TIM sostiene che debba essere contrastato fermamente il principio che, eventi del genere, i quali costringono TIM all'impiego di ingenti ed eccezionali sforzi per ovviare alle inadempienze altrui, possano configurare un obbligo al riconoscimento di penali e risarcimenti per disservizi generati da altri (ed inevitabilmente solo parzialmente avviati attraverso l'utilizzo di complesse procedure di emergenza).

Per quanto riguarda la richiesta di "moratoria IAV", TIM altresì sottolinea che, qualora Clouditalia abbia operato proceduralmente in modo corretto, aprendo i previsti (per tali casistiche) *ticket* di supporto per problemi di *post-provisioning*, TIM non fatturerà gli IAV relativi poiché l'allegato B dell'accordo contenente il nuovo processo IAV sottoscritto da Clouditalia prevede espressamente che siano escluse dalla tipologia di TT soggetti a IAV le segnalazioni relative a "Richieste di supporto".

Conclusioni

Alla luce di quanto sopra esposto, TIM chiede all'Autorità di rigettare tutte le domande di cui all'istanza di Clouditalia, archiviando la controversia.

4 Valutazioni istruttorie dell'Autorità

4.1 Quadro Regolamentare

Si riporta di seguito il quadro regolamentare di interesse.

4.1.1 Delibera n. 623/15/CONS

Con la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante "*Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati NN. 3a e 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e N. 1 della Raccomandazione n. 2007/879/CE)*", l'Autorità ha definito i casi di sospensione per SLA e penali.

Ai sensi dell'art. 53 *Service Level Agreement* (SLA) e penali, commi 8, 9 e 17, l'Autorità dispone che

8. *"Nei casi in cui sia necessario uno studio di fattibilità, Telecom Italia realizza tale studio secondo quanto disciplinato dall'Art. 36. I tempi specificati per il provisioning dei servizi di cui al comma precedente decorrono dal termine indicato per la consegna dello studio di fattibilità. Il conteggio dei giorni ai fini del calcolo delle penali di fornitura resta sospeso dalla data di consegna dello studio di fattibilità alla data di risposta dell'operatore sia nel caso di accettazione che di rinuncia.*



9. *“Gli SLA relativi ai tempi massimi di provisioning del servizio di co-locazione sono riportati nella Tabella 2a dell’Allegato G. I tempi specificati decorrono dalla data di ricezione della richiesta da parte dell’operatore ovvero, in caso sia richiesto uno studio di fattibilità, dal termine dello SLA di consegna dello studio di fattibilità. Il conteggio dei giorni, ai fini del calcolo delle penali di fornitura, resta sospeso dalla data di consegna dello studio di fattibilità alla data di risposta dell’operatore, sia che essa sia di accettazione che di rinuncia.*
17. *Il processo di assurance relativo ai servizi di accesso locale all’ingrosso contempla una procedura di chiusura concordata del guasto in cui Telecom Italia segnala all’operatore alternativo l’avvenuto intervento prima della chiusura dell’attività, affinché quest’ultimo possa verificare l’effettivo funzionamento del servizio. La segnalazione sospende i termini per il conteggio dei tempi previsti dagli SLA. L’intervento di assurance si considera effettivamente chiuso solo a seguito dell’esito positivo della verifica da parte dell’operatore alternativo. In caso di esito negativo il conteggio dei giorni nel calcolo delle penali riprende a partire dalla originaria segnalazione di guasto.”*

Ai sensi dell’art. 60, Non applicazione e sospensione degli SLA, l’Autorità dispone che

1. *In caso di sospensione per irreperibilità cliente, Telecom Italia informa il referente nominato dall’operatore.*
2. *Telecom Italia consente l’interruzione della sospensione mediante notifica sul portale da parte dell’operatore.*
3. *Telecom Italia prevede che la facoltà di “interruzione” della sospensione, relativamente al processo di provisioning, possa essere esercitata dall’operatore interconnesso entro 5 giorni lavorativi dalla data di comunicazione della sospensione da parte di Telecom Italia. Qualora la sospensione causa cliente dovesse essere reiterata per 5 volte, il processo di lavorazione viene definitivamente annullato con imputazione all’operatore di una penale per intervento a vuoto.*
4. *Telecom Italia non addebita interventi a vuoto dovuti a diagnosi errate.*

Ai sensi dell’articolo 82, Disposizioni finali, comma 2, “Nelle more della conclusione del procedimento di revisione del sistema di SLA e Penali di cui al comma 1 si applicano gli SLA e le Penali vigenti al momento della pubblicazione del presente provvedimento ed il sistema di KPI definiti dalla delibera n. 718/08/CONS. Gli SLA di nuova introduzione, le Penali e i KPOs di cui all’Allegato G e H entrano in vigore decorsi 60 giorni dalla pubblicazione della presente delibera”.

4.1.2 Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: Servizi Bitstream e relativi servizi accessori (data di pubblicazione 19 luglio 2018)

Sul tema delle sospensioni, nel Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: Servizi Bitstream e relativi servizi accessori (data di pubblicazione 19 luglio 2018) è riportato, in relazione al provisioning dell’accesso con processo delivery standard, che “Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del cliente finale (es. Bitstream

asimmetrico su linea ISDN, richiesta splitter, linea aggiuntiva) può accadere che l'intervento non sia possibile per motivi non imputabili a Telecom Italia; ad esempio per i casi di: cliente irreperibile, cliente assente, data appuntamento posticipata dal cliente, necessità di adeguamenti interni alla sede del cliente, tubazione/canalina in sede cliente ostruita (le opere civili che consentono a Telecom Italia di arrivare, con la propria rete, dal punto di confine del suolo pubblico fino alla prima presa/borchia, sono a carico del cliente finale/Operatore), mancanza di permessi. In tal caso Telecom Italia procede alla notifica automatica all'Operatore del motivo della sospensione (la data di inizio della sospensione (SI) sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore). Dal conteggio dei giorni di consegna/variazione sottoposti a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa cliente finale o Operatore".

Le notifiche di sospensione causa cliente finale/Operatore contengono:

- data di inizio della sospensione;
- motivazione;
- data dell'appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile);
- data di chiusura della sospensione (ove applicabile).

In caso di sospensione, Telecom Italia permette, una sola volta, l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore mediante notifica sul portale tramite apposita segnalazione contenente un recapito alternativo da contattare (nel caso di cliente irreperibile), o indica che il cliente è nuovamente disponibile per l'intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (es. nel caso di locali indisponibili, locali chiusi, tubazione in sede cliente ostruita, indisponibilità cliente), da inviare entro i primi 5 giorni lavorativi successivi a quello della notifica di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore (SI). Il tempo di provisioning riprende dal primo giorno lavorativo successivo alla interruzione (sul CRM) da parte dell'Operatore, qualora il cliente finale contattato si sia reso effettivamente disponibile".

Telecom Italia altresì precisa che "Qualora non si ottenga risposta da nessuno dei recapiti indicati¹ il primo "tentativo di contatto" viene considerato non riuscito e l'ordine viene sospeso. Tale evento genera una notifica di sospensione che viene inviata all'Operatore con specifica causale "Cliente irreperibile in fase di appuntamento". La sospensione dell'ordine interrompe il conteggio dello SLA per quell'ordinativo".

Inoltre "Qualora Telecom Italia non riesca a contattare il Referente neppure all'ultimo "tentativo di contatto" invia un'apposita notifica di "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" e non vengono effettuati ulteriori tentativi di contatto."

"A fronte della notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento", l'Operatore provvede di propria iniziativa a contattare direttamente il proprio cliente finale e può (una sola volta) interrompere la sospensione (online tramite GUI) entro 5 giorni lavorativi dalla data della notifica di "attesa OLO per cliente

¹ Si tratta di tutti i recapiti telefonici indicati dall'Operatore nell'ordinativo, distribuiti su due/tre giorni lavorativi in semiturni differenti.

irreperibile in fase di appuntamento”. Affinché la sospensione possa essere interrotta, l’Operatore invia a Telecom Italia le seguenti informazioni (campi obbligatori):

- *valido recapito di un cliente/Referente;*
- *nuova data di disponibilità e relativa fascia oraria”.*

In sintesi “la Nuova Policy di Contatto (NPC) prevede quindi che Telecom Italia effettui almeno 4 “tentativi di contatto” con il Referente, distribuiti su 2-3 giorni lavorativi in fasce orarie differenti. In caso di insuccesso l’iniziativa passa all’Operatore che si attiva per consentire il contatto con il cliente finale.

Le notifiche di sospensione causa cliente finale/Operatore contengono:

- *data di inizio della sospensione;*
- *motivazione;*
- *data/fascia oraria dell’appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile);*
- *data di chiusura della sospensione (ove applicabile);*
- *Referenti contattati (ove applicabile).*

In caso di sospensione, Telecom Italia permette, una sola volta, l’interruzione di tale sospensione da parte dell’Operatore che indica che il cliente è nuovamente disponibile per l’intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (es. nel caso di locali indisponibili, tubazione in sede cliente ostruita), da inviare entro i primi 5 giorni lavorativi successivi a quello della notifica di inizio sospensione causa cliente finale/Operatore.”

La seguente tabella illustra le possibili causali di sospensioni utilizzabili da Telecom Italia.

CODICE CAUSALE SOSPENSIONE	DESCRIZIONE CAUSALE SOSPENSIONE
W02	Tubazione di accesso satura/insufficiente
W03	Locali privati indisponibili
W04	Necessitano Opere speciali
W05	Attesa disponibilità Cliente
W07	Problemi impianto interno Cliente
W08	Cliente non reperibile
W09	Sospensione Cliente per Appuntamento preso
W10	Cliente non presente all'appuntamento
W11	Causa Forza Maggiore
W14	Attivazione a data concordata con il Cliente - Progetti
W15	Permessi pubblici
W16	Danni causati da terzi
W17	Indirizzo errato/incompleto
W18	Cliente Rifiuta in fase di Appuntamento. Time out KO
W19	Cliente Rifiuta in fase di intervento On-field. Time out KO
W20	Recapiti telefonici errati - Time out KO
W24	Attesa OLO per cliente irreperibile da remoto - time out KO
W25	Attesa OLO per cliente irreperibile on field - time out KO

Per quanto concerne l’assurance, “Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del Cliente Finale, può accadere che l’intervento non sia possibile per motivi imputabili al Cliente medesimo (Cliente irreperibile, attesa avviso Cliente, Cliente



assente, locali chiusi, data intervento posticipata dal Cliente, intervento congiunto con l'Operatore ed il Cliente, ecc.); in tal caso Telecom Italia procederà alla notifica in tempo reale da Portale Wholesale della sospensione del processo di ripristino all'Operatore (la data e ora di inizio della sospensione - SI - sarà posta pari alla data e ora di notifica all'Operatore). Le notifiche di sospensione causa Cliente/Operatore contengono: data e ora di inizio della sospensione, motivazione, data e ora dell'appuntamento fornito dal cliente finale (ove applicabile), data e ora di chiusura della sospensione (ove applicabile). Nel caso di sospensione per irreperibilità del Cliente Finale, Telecom Italia informa l'Operatore mediante notifica. In caso di sospensione, Telecom Italia permette l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore tramite apposita funzionalità disponibile da Portale Wholesale. In tal caso l'Operatore dovrà contestualmente comunicare un valido recapito alternativo da contattare. Il conteggio del tempo di ripristino riprende come segue:

- se l'interruzione della sospensione avviene tra le 08:00 e le 16:00 dei giorni feriali, allora la data/ora di fine sospensione deve essere rimodulata alla data di interruzione della sospensione + 2 ore solari;
- in altri orari, la data/ora di fine sospensione deve essere rimodulata alla data di interruzione della sospensione + 4 ore solari.

Dal conteggio del tempo di assurance sottoposto a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa Cliente finale/Operatore".

4.2 Conclusioni dell'Autorità

Sull'eccezione di incompetenza

TIM eccepisce, *in primis*, l'incompetenza dell'Autorità a pronunciarsi, in quanto il tema dell'istanza di Clouditalia, vale a dire l'interpretazione dell'articolo di un Accordo transattivo, esula dalle materie oggetto del Regolamento di cui alla delibera n. 449/16/CONS e dell'art. 23 del d.lgs. n.259/03 [omissis]

A tale proposito l'Autorità richiama che ai sensi dell'art.[omissis] del citato Accordo [omissis]

Il comma 3, pertanto, specifica che le penali 2015 non sono oggetto di transazione e che l'Accordo riguarda solo il meccanismo di emissione dei conteggi e delle verifiche. Atteso che la valutazione svolta dall'Autorità non riguarda gli impegni presi dalle Parti, di cui sopra (invio dei conteggi da parte di Clouditalia e del benessere da parte di TIM), bensì la corretta applicazione delle penali previste dalla regolamentazione vigente, si ritiene che tale eccezione di TIM sia infondata.

Passando al merito, come premesso, nella propria istanza, Clouditalia ha chiesto all'Autorità di:

- a) ordinare a TIM il pagamento integrale per gli anni 2015 e 2016 delle somme già fatturate e non ancora pagate da TIM per un totale di [omissis] per il [omissis] ed [omissis] per il [omissis];
- b) disporre per gli anni 2017 e 2018 l'applicazione del calcolo delle penali non tenendo conto delle sospensioni ai fini del computo degli SLA di provisioning ed assurance. Clouditalia riporta di aver presentato a TIM,



in data 28 giugno 2018, il calcolo delle penali per l'anno 2017 per un importo pari a [omissis];

- c) disporre l'applicazione per gli anni 2017 e 2018 di meccanismi “*ad hoc*” per il calcolo delle penali per ritardata riattivazione relative ad accessi/linee di *reseller*/ISP ex Digitel;
- d) disporre una “moratoria” straordinaria nella applicazione di IAV di *provisioning* ed *assurance* fatturabili da TIM a Clouditalia per il periodo da novembre 2017 a giugno 2018.

Valutazioni

Sui punti a) e b) Clouditalia rileva, in particolare, che la motivazione prevalente degli scostamenti nel calcolo delle penali riguarda:

1. le sospensioni degli SLA, sia *provisioning* che *assurance*, lamentando un presunto inattendibile utilizzo delle sospensioni, in quanto ritenuto spesso strumentale e finalizzato solo al formale rispetto degli SLA;
2. *disallineamenti* sul metodo di calcolo adottato.

Sospensioni

Ciò premesso, l'Autorità fa *in primis* presente che l'utilizzo delle sospensioni è disciplinato dalla normativa vigente, in particolare, come riportato, dalla delibera n. 623/15/CONS, art. 53 ed art. 60, e dal manuale delle procedure dell'OR *bitstream*. Le sospensioni possono essere utilizzate solo in specifici casi, con opportuna causale, come di seguito descritto:

- se in fase di presa appuntamento il cliente dell'OLO è irreperibile al primo tentativo di contatto, l'ordine viene sospeso;
- se in fase di appuntamento tutti i tentativi di contatto hanno avuto esito negativo, l'ordine rimane sospeso e si aggiorna la causale di sospensione;
- se in fase di presa appuntamento il cliente dell'OLO rifiuta l'intervento tecnico di TIM, l'ordine viene sospeso;
- nel caso di appuntamento preso, l'ordine viene sospeso fino al giorno dell'appuntamento;
- se in fase di intervento *on field* il cliente dell'OLO è irreperibile, l'ordine viene sospeso;
- se in fase di intervento *on field* il cliente dell'OLO rifiuta l'intervento tecnico di TIM, l'ordine viene sospeso;
- se i recapiti del cliente finale dell'OLO riportati nell'OL sono errati, l'ordine viene sospeso;



- se in fase di intervento *on field* si rileva che la canalina/tubazione in sede del cliente finale dell'OLO non consente la realizzazione dell'impianto, l'ordine viene sospeso;
- se in fase di intervento *on field* si rileva la necessità di ottenere permessi pubblici o privati, l'ordine viene sospeso;
- se il tecnico *on field* rileva la necessità che siano effettuate opere speciali, sospende l'OL e l'OLO può richiedere il preventivo;
- se il tecnico *on field* rileva la necessità che siano effettuate opere speciali, sospende l'OL e l'OLO può accettare il preventivo;
- in caso di ritardo nell'acquisizione dei permessi necessari o di sopraggiunta e non preventivata esigenza di ottenere permessi pubblici o privati l'ordine viene sospeso.

Si ribadisce che TIM può utilizzare le sospensioni solo in specifiche e ben descritte situazioni e che le notifiche di sospensione devono contenere la motivazione della sospensione, come riportato nel manuale delle procedure:

Le notifiche di sospensione causa cliente finale/Operatore contengono:

- data di inizio della sospensione;
- motivazione;
- data/fascia oraria dell'appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile);
- data di chiusura della sospensione (ove applicabile);
- Referenti contattati (ove applicabile).

[omissis]

Disallineamenti sul metodo di calcolo adottato

In relazione alla corretta applicazione del metodo di calcolo adottato per il computo delle penali, l'Autorità ritiene opportuno rinviare le Parti ad effettuare, nell'ambito di un tavolo tecnico, la verifica degli importi secondo le seguenti *Linee Guida* che tengono conto di quanto previsto dalle delibere dell'Autorità e dalle Offerte di Riferimento approvate:

- I. nel caso delle penali di *provisioning* per CSP le fasce sono da intendersi in maniera incrementale, per cui la penale relativa al ritardo oltre il 15-esimo giorno deve essere applicata per tutti i giorni di ritardo a partire dal 16-esimo e non retroattivamente a partire dal primo;
- II. nel caso delle penali per ritardata attivazione per NP e CSP nella relativa OR è riportato che i tempi di consegna sono calcolati come giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine. Si ritiene, dunque, corretto considerare la DES ai fini della valorizzazione delle penali;
- III. nel calcolo delle penali di *assurance* dei KIT *Bitstream* va considerato il calcolo relativo ai CAR (Ethernet) ed ai VP/CVP (ATM) correlati al KIT;



- IV. analizzare gli ordini considerati duplicati, verificando se contengono stesso Codice OLO ma diverso Codice TIM, oppure sono Ordini Multipli (es. unico ordine contenente variazioni di più CAR afferenti ad un unico KIT, ammessi dalle procedure TIM);
- V. per gli ordini relativi al 2017, le penali correlate ai costi della banda ATM sono quelle previste dalle offerte di riferimento approvate [omissis].

Sui punti c) e d) l'Autorità ritiene opportuno rinviare le Parti all'applicazione della vigente normativa e dei contratti tra le Parti, secondo criteri di equità e ragionevolezza, atteso che il provvedimento n. 27/17/PRES non ha introdotto specifiche deroghe sul calcolo delle penali e degli IAV come invece richiede Clouditalia.

4.3 La decisione dell'Autorità

L'Autorità ritiene, in conclusione, di adottare una decisione in cui, nell'accogliere le richieste di Clouditalia di cui ai soli punti a) e b), si stabilisce, per il periodo 2015-2018 oggetto dell'istanza, che:

- a. [omissis]
- b. si rinviino le Parti ad effettuare, nell'ambito di un tavolo tecnico, la verifica delle sospensioni e dei presunti disallineamenti sugli importi delle singole penali secondo le *Linee Guida* su indicate (punto **a** di cui sopra e punti da **I a V** della sezione precedente).

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

- 1. Le Parti effettuano il ricalcolo delle penali di *provisioning* e *assurance*, fatturati da Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. a TIM S.p.A. ed oggetto del presente procedimento, relativi al periodo 2015-2018, secondo le *Linee Guida* di cui ai commi 2 e 3.
- 2. [omissis]
- 3. Il ricalcolo degli importi di cui al comma 1 è svolto secondo le seguenti indicazioni:
 - I. nel caso delle penali di *provisioning* per CPS (*Carrier Preselection*) le fasce sono da intendersi in maniera incrementale, per cui la penale relativa al ritardo oltre il 15-esimo giorno deve essere applicata per tutti i giorni di ritardo a partire dal 16-esimo e non retroattivamente a partire dal primo;



- II. nel caso delle penali per ritardata attivazione per NP (*Number Portability*) e CPS i tempi di consegna sono calcolati come giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine¹. Ai fini del calcolo delle relative penali deve essere, pertanto, considerata la DES (Data di Espletamento dell'Ordine) e non la DNO (Data di Notifica Espletamento dell'Ordine);
 - III. nel calcolo delle penali di *assurance* dei KIT *Bitstream* bisogna sommare alle penali di tale elemento le penali di *assurance* di tutti gli elementi della catena impiantistica a valle dell'elemento guasto che sono disserviti (i.e. i CAR (Ethernet) ed i VP/CVP (ATM) correlati al KIT)²;
 - IV. non devono essere considerati duplicati, e dunque non devono essere esclusi dal calcolo delle penali, gli ordini che, pur contenendo lo stesso Codice OLO, presentano un diverso Codice TIM e gli ordini cosiddetti multipli (ad esempio un unico ordine contenente variazioni di più CAR afferenti ad un unico KIT, così come ammessi dalle procedure TIM);
 - V. per gli ordini relativi al 2017, le penali correlate ai costi della banda ATM sono quelle previste dalle offerte di riferimento approvate [*omissis*].
4. Per il calcolo delle penali per ritardata riattivazione e IAV relative ad accessi/linee di *reseller*/ISP ex Digitel per gli anni 2017 e 2018 le Parti applicano la vigente normativa e i contratti tra le stesse, secondo criteri di equità e ragionevolezza.

Il presente provvedimento è notificato a Telecom Italia S.p.A. ed a Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

¹ Nel documento Service Level Agreement di Telecom Italia 2017 per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (data di ripubblicazione 10 luglio 2018) è specificato, in relazione allo SLA di *provisioning* per il servizio CPS, che “Per gli ordini pervenuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia), valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine)”. Nel caso di Service Provide Portability verso numerazioni non geografiche è altresì specificato che “L'ordinativo si intende evaso una volta completate le operazioni di configurazione ed aggiornamento dei database della rete di Telecom Italia necessari per modificare l'instradamento del traffico originato dai propri clienti, o da reti terze, e destinato alle numerazioni oggetto di SPP.”

² Nel documento Service Level Agreement di Telecom Italia 2017: Servizi Bitstream e relativi servizi accessori (data di pubblicazione 19 luglio 2018) è riportato che “In caso di disservizio di un qualunque elemento della propria rete, Telecom Italia somma alle penali di *assurance* di tale elemento, le penali di *assurance* di tutti gli elementi della catena impiantistica a valle dell'elemento guasto che sono disserviti, come da TT dell'Operatore, a causa del guasto dell'elemento a monte per i quali l'Operatore ha aperto il TT e quindi l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle relative penali.”

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 23 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi