

DELIBERA N. 16/24/CIR

MODALITÀ DI FORNITURA DEL CODICE DI TRASFERIMENTO DELL'UTENZA SU RETE FISSA

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 maggio 2024;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 205/23/CONS, del 26 luglio 2023, recante “*Modifiche al Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, di cui all’allegato A alla delibera n. 383/17/CONS*”;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS, del 12 gennaio 2006, recante “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di*

imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR, del 24 luglio 2009, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA la delibera n. 52/09/CIR, del 6 ottobre 2009, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, del 26 febbraio 2010, recante “*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*”;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR, del 10 giugno 2010, 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*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, 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 dell’Autorità, 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 delibera n. 611/13/CONS, del 28 ottobre 2013, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS per i casi di utilizzo dei servizi di accesso NGAN di Telecom Italia (accesso disaggregato alla sottorete locale, VULA FTTCab-FTTH, bitstream FTTCab naked e condiviso, bitstream FTTH, end to end, accesso al segmento di terminazione in fibra ottica) e di rivendita a livello wholesale dei servizi di accesso*”;

VISTA la delibera n. 82/19/CIR, del 22 maggio 2019, recante “*Regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, del 12 marzo 2020, recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche inerenti alle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM e per la riduzione*”;

delle tempistiche per il completamento della fase 2 nelle procedure di migrazione dei clienti tra operatori di rete fissa”;

VISTA la comunicazione dell’Autorità, del 14 aprile 2020, recante “*Integrazioni alla circolare del 12 marzo 2020 in materia di specifiche tecniche inerenti alle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM*”;

VISTA la delibera n. 103/21/CIR, del 23 settembre 2021, recante “*Integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”;

VISTA la delibera n. 8/22/CIR, del 5 luglio 2022, recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche delle procedure di NP pura per numerazioni geografiche di cui alla delibera n. 103/21/CIR*”;

VISTA la delibera n. 37/22/CIR, del 20 dicembre 2022, recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche delle procedure di NP pura per numerazioni geografiche e per numerazioni non geografiche di cui alla delibera n. 103/21/CIR*”;

VISTA la delibera n. 11/23/CIR, del 4 aprile 2023, recante “*Approvazione delle condizioni tecniche ed economiche della procedura di verifica tecnica di interoperabilità tra gli ONT (Optical Network Termination) degli OAO e gli apparati OLT (Optical Line Termination) di TIM*”;

VISTA la delibera n. 38/23/CIR, dell’11 ottobre 2023, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica concernente le modalità di fornitura del codice di trasferimento dell’utenza su rete fissa*”;

VISTI i contributi inviati dagli operatori BT Italia S.p.A., Colt Technology Services S.p.A., Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., Fibercop S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Irideos S.p.A., Open Fiber S.p.A., Retelit S.p.A., Sky Italia S.r.l., Tim S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., TWT S.p.A., Unidata S.p.A., Vianova S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A.;

SENTITE in data 11 dicembre 2023 le società Iliad Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.;

SENTITA in data 12 dicembre 2023 la società Wind Tre S.p.A.;

SENTITA in data 15 febbraio 2024 la società Tim S.p.A.;

VISTA la comunicazione del 1° marzo 2024 sul sito *web* dell’Autorità recante “*Modifiche dei processi di provisioning, assurance e cambio operatore derivanti dall’introduzione di ONT degli operatori certificati da TIM - Avvio di un tavolo tecnico*”;

VISTA la delibera n. 114/24/CONS, del 30 aprile 2024, recante “*Analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ai sensi dell’articolo 89 del Codice*”;

CONSIDERATO quanto segue:

INDICE

1. PREMESSA	5
1.1. Le procedure per il passaggio degli utenti tra operatori su rete fissa.....	5
1.2. Il codice di trasferimento dell'utenza	7
1.3. Lo sviluppo delle reti FTTH.....	9
2. ADEGUATEZZA DELL'ATTUALE CODICE DI TRASFERIMENTO DELL'UTENZA AGLI SCENARI DI PASSAGGIO SU RETI FTTH	11
2.1. Le segnalazioni del mercato e le evidenze emerse nei tavoli tecnici	11
2.2. Le informazioni richieste dall'Autorità al mercato con la delibera n. 38/23/CIR.....	13
3. LE RISULTANZE DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA.....	15
3.1. Campo COW	15
3.2. Campo COR	20
3.3. Campo COS.....	21
3.4. Campo COS nel codice di attivazione	23
3.5. Sulla necessità di uno specifico tavolo tecnico.....	28
3.6. Tempistiche per l'eventuale modifica del codice di trasferimento	30
3.7. Conclusioni.....	30

1. PREMESSA

1.1. Le procedure per il passaggio degli utenti tra operatori su rete fissa

1. Con la delibera n. 274/07/CONS¹, l'Autorità ha introdotto le procedure di attivazione (passaggio da TIM a OAO) e migrazione (passaggio da OAO a qualsiasi operatore) per la gestione delle richieste di passaggio degli utenti ad altro operatore di rete fissa nei casi di utilizzo dei servizi di accesso all'ingrosso forniti da TIM. Le procedure consentono di garantire, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente, prevedendo il riutilizzo della risorsa di accesso e la sincronizzazione delle operazioni di cambio di fornitura. Le procedure di attivazione e migrazione prevedono, altresì, la possibilità per l'utente di trasferire ad altro operatore le proprie numerazioni contestualmente al trasferimento della linea di accesso.

2. Con l'introduzione dei servizi di accesso all'ingrosso forniti da TIM su rete NGAN, avvenuta con la delibera n. 1/12/CONS, è sorta l'esigenza di sincronizzare, anche per tali tipologie di accessi, le operazioni di passaggio degli utenti tra operatori. L'Autorità ha quindi adottato la delibera n. 611/13/CONS che ha esteso le procedure di attivazione e migrazione ai servizi di accesso *subloop*, VULA FTTCab condiviso e *naked*, VULA FTTH, *bitstream* FTTCab condiviso e *naked*, *bitstream* FTTH, fibra *end to end* (di TIM), segmento verticale in fibra (di TIM).

3. Rilevata la presenza di nuovi soggetti attivi nella realizzazione di reti di accesso in fibra ottica e la progressiva diffusione dei servizi offerti su rete FTTH, l'Autorità con la delibera n. 82/19/CIR ha definito le procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM. Nel suddetto provvedimento l'Autorità ha ritenuto necessario procedere in modo graduale, definendo dapprima le procedure per consentire di gestire agevolmente i casi di migrazione più probabili (scenario a 3 operatori) con il minimo impatto sui sistemi e, allo stesso tempo, adottando dei processi adatti a gestire, con minime integrazioni, anche il caso più generale (scenario a 5 operatori).

4. Lo scenario particolare della procedura di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM (migrazione FTTH a 3 operatori) è pienamente operativo dal 1° luglio 2020. Le specifiche tecniche per lo scenario generale della procedura di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM (migrazione FTTH a 5 operatori) sono in corso di definizione in un apposito tavolo tecnico.

5. Al fine di disciplinare l'ulteriore casistica in cui il trasferimento della risorsa di numerazione non sia legato al trasferimento di un servizio di accesso all'ingrosso, l'Autorità, con la delibera n. 35/10/CIR², ha definito la procedura di *Number Portability*

¹ “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”.

² “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”.

pura (NP pura). La procedura di NP pura, pertanto, può essere usata per trasferire la numerazione in tutti i casi in cui non vi è il riutilizzo, tramite servizi *wholesale*, dell'esistente rete di accesso di TIM (ad esempio nei casi in cui il *donating*, il *recipient* o entrambi erogano i propri servizi all'utente utilizzando una rete di accesso diversa da quella di TIM).

6. Con la delibera n. 103/21/CIR l'Autorità ha ridotto le tempistiche di passaggio per la NP pura di numerazioni geografiche e ha introdotto una procedura automatizzata anche per la NP pura di numerazioni non geografiche. Le rispettive specifiche tecniche aggiornate sono state pubblicate con la delibera n. 37/22/CIR.

7. Alla luce di quanto richiamato, è possibile riassumere la disciplina applicabile agli scenari di passaggio con la seguente matrice (i diversi colori indicano le delibere e gli scenari di riferimento):

Al servizio Dal servizio	FTTE su rete TIM (accesso R)	FTTC su rete TIM (accesso FR)	FTTH su rete TIM (accesso F)	FTTH su rete OAO wholesale X (accesso F)	FTTH su rete OAO wholesale Y (accesso F)	FWA (accesso radio)
FTTE su rete TIM (accesso R)	Delibera n. 274/07/CONS	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (NP pura)
FTTC su rete TIM (accesso FR)	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (NP pura)
FTTH su rete TIM (accesso F)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 103/21/CIR (NP pura)
FTTH su rete OAO wholesale X (accesso F)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 3 operatori)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 103/21/CIR (NP pura)
FWA (accesso radio)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 103/21/CIR (NP pura)

1.2. Il codice di trasferimento dell'utenza

8. La matrice sopra riportata evidenzia la necessità per il nuovo operatore (*recipient*) di avviare una procedura tecnica specifica in funzione della particolare tipologia di accesso che l'operatore cedente (*donating*) ha fornito all'utente.

9. Le attuali procedure sollevano l'utente dall'onere di conoscere i dettagli tecnici necessari all'operatore *recipient* per avviare la corretta modalità di passaggio. Al contrario, tali informazioni sono racchiuse in un *codice* che l'operatore *donating* fornisce all'utente sottoforma di sequenza alfanumerica e che l'utente deve limitarsi a comunicare al *recipient*.

10. Il "*codice di migrazione*" è lo strumento tecnico individuato dagli operatori, nell'ambito del tavolo tecnico di cui alla delibera n. 274/07/CONS, per poter semplificare la migrazione consentendo l'immediata identificazione dell'operatore *donating*, della risorsa da migrare e del servizio di accesso *wholesale* attivo sulla stessa risorsa. Atteso che solo gli OAO attivano servizi *wholesale* di accesso, il codice di migrazione è fornito agli utenti solo nel caso in cui l'operatore *donating* è un OAO.

11. Con la delibera n. 52/09/CIR, l'Autorità ha introdotto un codice segreto nel codice di migrazione al fine di impedire l'attivazione di servizi non richiesti. A tale riguardo, per fornire adeguata tutela a tutti gli utenti di rete fissa, l'Autorità ha esteso l'applicazione del codice segreto anche alle procedure di attivazione (passaggio da TIM a OAO) introducendo per tali utenti con TIM *donating* il "*codice di attivazione*", un codice analogo al codice di migrazione nei casi OAO *donating*, al cui interno è presente il codice segreto.

12. Con la delibera n. 35/10/CIR, l'Autorità ha esteso l'applicazione del codice segreto anche alle procedure di NP pura. Atteso che la procedura di NP pura può utilizzarsi anche per gli utenti che già dispongono di un codice di attivazione (passaggio da TIM a OAO) o migrazione (passaggio da OAO ad altro operatore), ad esempio nei casi di cambio di tecnologia di accesso (da rame a fibra ottica) in cui non è possibile il riutilizzo della risorsa di accesso, per tali utenti si utilizza il codice segreto già fornito dall'operatore *donating* con i codici di attivazione o migrazione senza la necessità di un ulteriore e specifico codice di NP pura. Per i restanti utenti attivi su accessi diversi dalla rete di accesso fissa di TIM, la delibera n. 35/10/CIR ha previsto l'introduzione del "*codice di NP*".

13. I codici di migrazione, di attivazione e di NP sono funzionalmente equivalenti e condividono la stessa struttura sintattica. Per tale ragione, la delibera n. 35/10/CIR li ha classificati come specializzazioni del più generico concetto di "*codice di trasferimento dell'utenza*".

14. Il codice di trasferimento dell'utenza è composto dai seguenti campi:

- a) **Codice segreto (COW)**: 3 caratteri con la doppia funzione di codice segreto dell'utente e di identificazione dell'operatore *donating*;

- b) **Codice risorsa (COR)**: 12 caratteri che identificano univocamente la risorsa oggetto del trasferimento;
- c) **Codice servizio intermedio (COS)**: 3 caratteri che identificano il servizio intermedio utilizzato dal *donating* sulla risorsa;
- d) **Carattere di controllo (M)**: singolo carattere alfanumerico utilizzato dal *recipient* per verificare la correttezza sintattica del codice fornito dall'utente.

15. A seguito della pubblicazione della delibera n. 52/09/CIR, gli operatori hanno posto all'Autorità una serie di quesiti di carattere tecnico ed interpretativo in merito all'implementazione della stessa. L'Autorità, presa visione delle problematiche sollevate dagli operatori, ha convocato nel corso del mese di dicembre 2009, nell'ottica della necessaria condivisione delle procedure, un tavolo tecnico al fine di fornire i chiarimenti richiesti e agevolare la condivisione delle specifiche tecniche sulle quali era stato richiesto un approfondimento. Al termine delle attività suddette è stata pubblicata la circolare del 26 febbraio 2010 in cui sono riportati gli aspetti concordati nel tavolo tecnico e, con specifico riferimento alla procedura di attivazione, è stato condiviso che *“Gli unici valori [...] che vengono controllati dai sistemi di Telecom Italia e che possono produrre uno scarto sono il codice segreto ed il campo COR”*.

16. Atteso che nella procedura di attivazione (caso TIM *donating*) il campo COS non è oggetto di verifica (non è infatti attivo alcun servizio *wholesale*), gli operatori hanno condiviso di **non prevedere nel codice di attivazione il campo COS**. Il codice di attivazione che TIM fornisce ai propri clienti si compone pertanto dei campi COW, COR e carattere di controllo.

17. Con le comunicazioni del 12 marzo 2020 e 14 aprile 2020 sono state pubblicate le specifiche tecniche condivise dal tavolo tecnico istituito con delibera n. 82/19/CIR inerente alla regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM.

18. Ai sensi di tali specifiche, gli operatori *donating* devono fornire il codice di migrazione ai propri clienti attestati su reti FTTH di altri operatori *wholesale*.

19. Le stesse specifiche tecniche, pur mantenendo la struttura sintattica del codice di migrazione, hanno esteso la semantica dei campi COR e COS:

- a) Il COS, per gli accessi su rete diversa da TIM, viene valorizzato con:
 - i) nei primi 2 caratteri, il codice dell'operatore *wholesale* di rete;
 - ii) nel terzo carattere, il servizio *wholesale* FTTH fornito dall'operatore di rete *wholesale*;
- b) L'elenco delle codifiche dei COR e dei COS è riportato nell'allegato 7 alle specifiche tecniche;
- c) TIM *wholesale* continua ad utilizzare per i campi COR e COS le codifiche previste dalla normativa vigente (delibere nn. 274/07/CONS e 611/13/CONS).

20. Alla luce di quanto rappresentato, è possibile riassumere che:

- a) il codice di trasferimento dell'utenza è lo strumento tecnico definito dagli operatori per l'immediata individuazione dell'operatore *donating*, della risorsa da migrare e dell'eventuale servizio *wholesale* attivo sulla linea di accesso oggetto del passaggio;
- b) il codice di trasferimento dell'utenza:
 - i) è stato inizialmente definito per le procedure di migrazione su rete di accesso in rame di TIM di cui alla delibera n. 274/07/CONS (codice di migrazione);
 - ii) è stato esteso alle procedure di attivazione su rete di accesso in rame di TIM con delibera n. 52/09/CIR (codice di attivazione);
 - iii) è stato esteso alle procedure di portabilità pura del numero di cui alla delibera n. 35/10/CIR (codice di NP);
 - iv) è stato esteso alle procedure di attivazione e migrazione sulla rete NGAN di TIM di cui alla delibera n. 611/13/CONS;
 - v) è stato esteso alle procedure di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* alternativi di cui alla delibera n. 82/19/CIR;
- c) al fine di limitare l'impatto sui sistemi degli operatori e sulla *customer base*, gli aggiornamenti alle specifiche tecniche hanno mantenuto invariata la struttura del codice di trasferimento dell'utenza eventualmente estendendo la semantica dei campi già presenti;
- d) la struttura del codice di migrazione (suddivisione in campi e lunghezza degli stessi) è unica e non dipende dalla tipologia di accesso dell'utente (rame, FWA, FTTH su rete TIM, FTTH su rete di altro operatore *wholesale*);
- e) nel codice di attivazione (clienti TIM) è assente il campo COS.

1.3. Lo sviluppo delle reti FTTH

21. Nei prossimi anni gli investimenti dei principali operatori si focalizzeranno quasi esclusivamente nello sviluppo di infrastrutture di tipo FTTH.

22. L'operatore Open Fiber, con un modello di *business wholesale only*, sta completando i propri piani di infrastrutturazione secondo un'architettura FTTH nei *Cluster A&B del Paese*³, ossia le grandi aree urbane con una copertura di 282 Comuni,

³ Ai fini dell'attuazione della Strategia Italiana per la Banda Ultralarga, il territorio italiano è stato suddiviso in 4 tipologie di *Cluster*: A) aree nere NGA secondo la definizione degli Orientamenti; B) aree grigie NGA

con circa 9,5 Mln di UI⁴, che si aggiungono alla copertura dei Comuni inclusi nelle c.d. Aree Bianche e dei Comuni inclusi nel Piano Italia 1 Giga (cd. Aree grigie), per quanto concerne i relativi lotti per i quali la società è risultata assegnataria di fondi pubblici. Dall'avvio delle sue attività operative, nel 2017, Open Fiber ha connesso complessivamente 15,5 milioni di UI in tutta Italia, ad uso sia residenziale che commerciale, incluse quelle coperte con la rete FWA (sono state realizzate circa 2.700 stazioni radio base per i servizi FWA)⁵.

23. La copertura in infrastrutture FTTC ha infatti ormai raggiunto livelli significativi; a dicembre 2022, l'84% dei *cabinet* stradali di TIM è attivo per la fornitura di servizi FTTC (pari a quasi 128.000 *cabinet*); questo permette alla rete di TIM di fornire servizi NGAN all'89,4% delle abitazioni in Italia.

24. L'operatore *incumbent*, attraverso la *joint venture* con Fastweb costituita nel 2016 (Flash Fiber S.r.l.), ha avviato l'*upgrade* in FTTH della rete FTTC prevedendo con la nuova rete la copertura di utenti già coperti da infrastrutture FTTC, per un totale di circa 3 Mln di UI in 29 città (situate esclusivamente in aree incluse nei cosiddetti *cluster* territoriali A e B, ad eccezione di Milano che è già cablata in FTTH) ed un investimento di circa 1,2 mld di euro. A partire dal 1° aprile 2021, la società Flash Fiber è confluita in FiberCop S.p.A., società cui TIM ha conferito le infrastrutture passive della propria rete di accesso secondaria, sia in rame che in fibra, unitamente alla partecipazione dell'80% detenuta in Flash Fiber; a sua volta, Fastweb ha conferito a FiberCop la propria quota di partecipazione in Flash Fiber (del 20%) a fronte di una partecipazione di minoranza in FiberCop.

25. FiberCop ha avviato i propri investimenti per la realizzazione di una nuova infrastruttura ad altissima capacità in fibra ottica "punto-punto" in 2.549 Comuni italiani. L'architettura della nuova infrastruttura in fibra ottica di FiberCop prevede soluzioni FTTH e, solo nei casi residuali, in cui non risulti tecnicamente possibile realizzare soluzioni FTTH per raggiungere la sede d'utente, saranno previste soluzioni FTTB. La copertura *target* in ciascuno dei 2.549 Comuni del piano, sarà generalmente compresa nel range 65-80% e, sulla base dell'attuale piano di *roll-out* di FiberCop, consentirà di raggiungere, complessivamente, 9,7 milioni di UIT (Unità Immobiliari Tecniche) al 2026, sui 13,9 milioni presenti, in totale, nei suddetti Comuni, come allo stato individuati.

secondo la definizione degli Orientamenti; C) aree bianche NGA secondo la definizione degli Orientamenti, nelle quali è prevedibile o è previsto un co-investimento dei privati solo a fronte della concessione di contributi; D) aree bianche NGA secondo la definizione degli Orientamenti, nelle quali non vi sono le condizioni per investimenti privati neanche a fronte della concessione di incentivi.

⁴ Unità Immobiliari.

⁵ Cfr. punti 42-45 del documento I della delibera n. 114/24/CONS.

26. FiberCop opererà esclusivamente nel mercato *wholesale* dell'accesso per la fornitura di servizi all'ingrosso passivi su rete secondaria in fibra, nonché in rame fino allo *switch-off*⁶.

27. Nel merito dell'avanzamento del progetto di co-investimento FiberCop⁷, alla fine di marzo 2023 i Comuni con unità immobiliari tecniche (UIT) già vendibili sono 1.129, per un totale di 3.326.699 UIT vendibili (circa il 34% del *target* previsto nel piano di co-investimento). Di queste UIT vendibili, alla stessa data del 31 marzo 2023 il numero di Comuni con UIT attivate sulla rete FiberCop è pari a 1.052, per un totale di circa 330.000 linee attivate (ossia il 3,40% del *target* del piano).

28. Sul totale di circa 330.000 linee attivate, circa 326.000 sono state attivate da TIM (la maggioranza di queste linee si riferiscono a clienti *retail* di TIM, circa 22.000 sono state invece acquistate da TIM come accessi Semi-GPON per fornire servizi VULA e *bitstream* FTTH nel mercato *wholesale*). Le restanti circa 4.000 linee sono state attivate dagli altri co-investitori, principalmente da Fastweb ed Iliad ed in parte residuale da altri 5 co-investitori.

2. ADEGUATEZZA DELL'ATTUALE CODICE DI TRASFERIMENTO DELL'UTENZA AGLI SCENARI DI PASSAGGIO SU RETI FTTH

2.1. Le segnalazioni del mercato e le evidenze emerse nei tavoli tecnici

29. Nel corso dell'operatività delle procedure di passaggio su rete fissa sono emerse alcune possibili limitazioni tecniche dell'attuale codice di trasferimento dell'utenza che gli operatori sono comunque riusciti a gestire, senza modifiche al codice, minimizzando gli impatti sui sistemi e per l'utenza finale.

30. Nel seguito si descrivono i principali aspetti emersi in relazione ai campi del codice di trasferimento dell'utenza.

Campo COW

31. Nelle premesse alla delibera n. 52/09/CIR l'Autorità ha "*RITENUTO opportuno, al fine di prevenire l'esaurimento dei possibili codici segreti (il numero di tali codici è pari alle possibili combinazioni di tre caratteri alfanumerici del campo COW), che ogni*

⁶ Cfr. punti 52-54 del documento I della delibera n. 114/24/CONS.

⁷ Agcom, con la delibera n. 339/23/CONS, non ha approvato la proposta di impegni notificata da TIM ai sensi degli articoli 87 e 90 del Codice delle comunicazioni elettroniche (articoli 76 e 79 del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche) relativa al coinvestimento per la realizzazione di nuove reti ad altissima capacità – VHCN.

operatore definisca un insieme di codici segreti (“codice COW multiplo”) non superiore a 200”.

32. Nell'allegato 6 (Informazioni per la fase di avvio del processo di migrazione) alle specifiche tecniche per le procedure di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM, pubblicate con la comunicazione del 12 marzo 2020, il tavolo tecnico ha indicato che “Ad ottobre 2019, i codici COW ancora disponibili sono circa 8.700 (pari a circa 40 nuove assegnazioni). Sulla base del trend di assegnazione degli ultimi anni si stima che i COW potrebbero esaurirsi nel breve periodo. Gli Operatori nell'ambito degli incontri di cui sopra individueranno una soluzione per garantire a tutti gli Operatori l'assegnazione dei COW ed evitare che nuovi operatori non abbiano la possibilità di ricevere i COW”.

33. A tale riguardo, alcuni nuovi operatori hanno lamentato l'impossibilità di ottenere un numero – che gli stessi ritengono adeguato – di codici COW univoci a causa della scarsità di combinazioni ormai disponibili.

Campo COR

34. Con le suddette specifiche tecniche per le migrazioni su reti FTTH di altri operatori *wholesale*, la semantica del campo COR è stata estesa affinché sia possibile indicare la risorsa che l'operatore di rete *wholesale* (che nello scenario a 3 coincide per *donating* e *recipient*) mette a disposizione dell'operatore *retail donating*. Viene fornito dall'operatore di rete *wholesale* che attiva l'accesso. I primi due caratteri del COR identificano l'operatore di rete *wholesale* in modo da rendere univoco il COR tra reti diverse.

35. Sebbene non siano state segnalate criticità per il campo COR, tale campo identifica solo la risorsa fornita dall'operatore di rete *wholesale* senza informazioni sulla risorsa dell'operatore fornitore del segmento di terminazione in fibra ottica. Attualmente tale limitazione non risulta ostativa alla migrazione nello scenario a 3 operatori in cui l'operatore di rete *wholesale* e l'operatore fornitore del segmento di terminazione coincidono. Tuttavia, appare necessario che specifiche valutazioni siano effettuate per la corretta gestione della migrazione nello scenario a 5 operatori attualmente in corso di definizione nel tavolo tecnico.

Campo COS

36. Il campo COS di 3 caratteri è finalizzato all'individuazione del servizio *wholesale* attivo sulla risorsa di accesso. Con le specifiche tecniche per le migrazioni su reti FTTH di altri operatori *wholesale* la semantica del campo è stata estesa al fine di racchiudere una duplice informazione:

- a) l'operatore fornitore del segmento di terminazione (primi 2 caratteri);

- b) l'operatore di rete *wholesale donating* e il servizio *wholesale* attivo sull'accesso (terzo carattere).

37. Alcuni nuovi operatori *wholesale* hanno rappresentato la necessità di disporre di proprie valorizzazioni per il campo COS. A tale riguardo, come indicato per il campo COW, l'utilizzo di un numero limitato di caratteri (solo 1 per il servizio *wholesale*) potrebbe limitare in modo significativo il numero di combinazioni univoche attribuibili ai soggetti attivi nella realizzazione di reti FTTH.

38. Inoltre, la codifica definita per il campo COS dovrebbe essere analizzata in relazione sia alla disponibilità di nuovi servizi *wholesale* regolati sia all'identità – eventualmente da censire – dei soggetti che li forniscono.

39. Infine, alcuni operatori hanno segnalato che l'assenza del campo COS nel codice di attivazione può comportare delle inefficienze nei processi di passaggio legate alla mancata conoscenza dell'effettiva tecnologia di accesso dell'utente e la conseguente impossibilità per il *recipient* di avere certezza di quale procedura avviare (migrazione con riutilizzo della risorsa di accesso o realizzazione di una nuova linea e successiva NP pura). Ciò appare particolarmente rilevante nei casi di sottoscrizione di offerte FTTH laddove il *recipient* non dispone di informazioni sufficienti a stabilire se sia richiesta una nuova linea in fibra ottica (perché l'utente è attivo su rete in rame) o se può avviarsi una procedura di migrazione FTTH (perché l'utente già dispone di un accesso in fibra ottica). Alla luce di tale incertezza, il *recipient* tenta dapprima l'avvio della procedura di migrazione FTTH e, nel caso di KO, inferisce che l'utente è attivo su rete in rame con conseguente necessità di realizzare un nuovo accesso FTTH. Tuttavia, pur non determinando un disservizio per l'utente, il tentativo di migrazione FTTH preliminare può determinare, nei casi di KO, un ritardo di qualche giorno nell'attivazione dell'offerta.

40. In particolare, nel caso in cui il cliente TIM sia attivo su rete in rame o FTTC ed il *recipient* avviasse una procedura di attivazione verso un servizio FTTH, la richiesta sarebbe respinta per incompatibilità tra le tecnologie iniziali e finali oggetto del passaggio. Il *recipient* non può quindi riutilizzare la linea esistente (principio alla base delle procedure di attivazione e migrazione) in rame o FTTC ma deve richiedere la fornitura di una nuova linea FTTH. Si rileva che tale scarto non determina disservizi all'utente ma soltanto un ritardo di qualche giorno nell'attivazione dei servizi FTTH. Il rifiuto al passaggio è notificato da TIM Wholesale al *recipient* al termine delle verifiche tecniche di fase 3 ossia entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine (DRO). Considerando anche la durata della fase 2 nel caso TIM *donating* (1 giorno), la mancata conoscenza della tecnologia di accesso dovuta all'assenza del campo COS nel codice di attivazione determina un ritardo di circa 3 giorni relativamente allo specifico scenario di passaggio appena descritto. Infatti, nel caso in cui il cliente TIM sia già attivo su rete FTTH, la procedura di attivazione richiesta dal *recipient* può completarsi secondo il normale processo automatizzato senza ritardi.

2.2. Le informazioni richieste dall'Autorità al mercato con la delibera n. 38/23/CIR

41. Come rappresentato, fino ad oggi le modifiche alle specifiche tecniche delle procedure di passaggio su rete fissa o la loro definizione *ex-novo* sono state guidate dal requisito di non alterare la struttura del codice di trasferimento dell'utenza così come definita nel 2008 (nello specifico caso di codice di migrazione). L'opportuna valorizzazione dei campi già presenti (COW, COR, COS) ha consentito infatti di gestire tutte le sopravvenute esigenze regolamentari (codice segreto dell'utente, servizi NGAN di TIM, operatori *wholesale* diversi da TIM, accessi proprietari).

42. Tuttavia, considerato lo sviluppo delle reti FTTH e nell'ottica di favorire il passaggio degli utenti verso tale tecnologia, **l'Autorità ha ritenuto opportuno acquisire dal mercato commenti ed osservazioni sull'adeguatezza dell'attuale struttura del codice di trasferimento dell'utenza.**

43. Infatti, appare opportuno valutare se gli scenari di passaggio che si prevedono nel prossimo futuro possano essere comunque gestiti con l'attuale struttura del codice o se, al contrario, tale struttura non sia più idonea sia per codificare la maggiore quantità di informazioni che si rendono necessarie per lo sviluppo di reti alternative, sia per la maggiore frequenza di attivazioni su rete TIM che prevedono un cambiamento della tecnologia di accesso (ad esempio da rete FTTC a rete FTTH). In tal caso, **le necessarie modifiche saranno comunque condivise tra operatori nell'ambito di un tavolo tecnico.**

44. In particolare, tenuto conto delle tempistiche necessarie per la condivisione di eventuali modifiche e per la loro implementazione, l'Autorità ha chiesto agli operatori di valutare sin da ora l'adeguatezza del codice di trasferimento dell'utenza rispetto a:

- a) il progetto di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso di TIM (di cui alla delibera n. 637/20/CONS e lo sviluppo della rete FTTH di FiberCop);
- b) l'anagrafica dei servizi di accesso *wholesale* definiti in esito al procedimento di analisi dei mercati dei servizi di accesso di cui alla delibera n. 152/23/CONS⁸;
- c) l'assenza del campo COS nel codice di attivazione;
- d) la scarsità di codici COW univoci utilizzabili come codici segreti degli utenti;
- e) il maggior numero di operatori e servizi *wholesale* da censire per la gestione dello scenario di migrazione a 5 operatori previsto dalla delibera n. 82/19/CIR.

45. Con riferimento all'ultimo punto, nello schema di provvedimento è stato richiamato che risulta in corso il tavolo tecnico finalizzato alla definizione delle specifiche tecniche delle procedure di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM nello scenario a 5 operatori.

⁸ "Avvio della consultazione pubblica concernente l'analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 89 del Codice e proroga dei termini del procedimento".

46. Alla luce di quanto rappresentato, l’Autorità ha chiesto agli operatori di rispondere alle seguenti domande.

D1. Si ritiene necessario apportare modifiche al codice di trasferimento dell’utenza al fine di riuscire a gestire gli scenari di passaggio previsti nel prossimo futuro?

D2. Si ritiene opportuno che le eventuali modifiche al codice di trasferimento dell’utenza siano definite in uno specifico tavolo tecnico oppure nell’ambito del tavolo tecnico in corso per la definizione delle specifiche tecniche delle procedure di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM nello scenario a 5 operatori?

D3. Quali tempistiche si ritengono opportune per la definizione del nuovo codice di trasferimento dell’utenza e per la relativa implementazione e fornitura agli utenti?

3. LE RISULTANZE DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

3.1. Campo COW

3.1.1. *Le osservazioni degli operatori nella consultazione pubblica*

O1. Un operatore, seppur condividendo la necessità di individuare per il futuro delle soluzioni idonee a garantire la disponibilità di codici segreti (COW) per tutti gli operatori, rileva che l’introduzione di modifiche o integrazioni dovrebbe essere subordinata alla dimostrata evidenza circa l’insufficienza degli attuali codici e che, tale insufficienza, non possa essere sanata tramite un’ottimizzazione dei codici già assegnati. Pertanto, prima di valutare eventuali modifiche strutturali del codice, quali ad esempio un’estensione del campo COW, l’operatore ritiene che si dovrebbe necessariamente procedere ad una ricognizione congiunta delle attuali assegnazioni e, ove opportuno, ad una bonifica delle stesse a seguito dei casi di cessazione, fusione o incorporazione di aziende. Ciò consentirebbe infatti di generare ulteriore disponibilità di codici.

O2. Due operatori rilevando che, a settembre 2023, restano circa 7.000 COW ancora da allocare, ritengono necessario che dovrebbe prioritariamente effettuarsi una ricognizione delle assegnazioni attuali, rilevando operatori cessati o che sono stati oggetto di fusioni per un eventuale rilascio dei codici non più utilizzati o in eccesso. Uno degli operatori ha proposto, eventualmente, di modulare la quantità di COW assegnati ad un nuovo soggetto in base alla dimensione della propria *customer base*.

O3. Anche un altro operatore ritiene essenziale determinare l’entità effettiva della scarsità di codici COW lamentata da alcuni operatori. L’operatore ritiene che non possano essere i singoli operatori a definire l’eventuale situazione di “scarsità”: al contrario, dovrebbe essere adottato un approccio “oggettivo” anche alla luce degli impatti che eventuali modifiche al codice di migrazione avrebbero sui sistemi degli operatori e sulla clientela.

O4. Sempre sul tema della razionalizzazione dei codici COW in uso a diversi operatori, un operatore ha rilevato che molti operatori ad oggi detengono un elevato numero di codici COW anche a seguito di fusione con altri soggetti. Il rispondente ha proposto di prevedere che, ad esempio in caso di fusione tra più soggetti, una parte di codici COW venga restituito e reso disponibile al mercato nel rispetto del limite di 200 codici a disposizione per ciascun operatore.

O5. Un operatore ritiene che il COW non debba essere modificato nel formato, quanto piuttosto potrebbe essere eliminato dal tracciato di Fase 3 della procedura di migrazione in quanto ritenuto non necessario in tale fase del processo. Il rispondente ha comunque fornito una serie di suggerimenti al fine di evitare che i COW da assegnare possano esaurirsi nel breve periodo, prevedendo:

- a) la restituzione e il riutilizzo dei codici COW relativi agli operatori non più presenti sul mercato (ovvero che siano stati soggetti ad operazioni di fusione);
- b) la restituzione dei COW mai utilizzati dagli operatori presenti sul mercato;
- c) l'assegnazione di un numero minore di codici COW per i nuovi operatori richiedenti.

3.1.2. Le valutazioni dell'Autorità

V1. Si richiama che il campo COW è stato inizialmente definito al fine di identificare, tramite un codice univoco, l'operatore *donating* nell'ambito delle procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS. Con la delibera n. 52/09/CIR, il campo COW ha assunto anche la funzione di codice segreto dell'utente assegnando a ciascun operatore *donating* una lista di codici univoci che impedisce l'autogenerazione del codice. Il codice COW è presente in tutte le declinazioni del codice di trasferimento (codice di attivazione, codice di migrazione, codice di NP).

V2. Si richiama altresì che la circolare del 26 febbraio 2010⁹, in allegato 1, riporta la procedura di definizione delle combinazioni del campo COW per ciascun operatore:

«Soluzione dei conflitti tra codici COW.

Telecom Italia è delegata alla gestione dei futuri conflitti tra codici segreti, secondo una modalità che prevede:

- 1) *l'invio della lista di codici segreti, da parte degli operatori che non abbiano ancora ad oggi comunicato il proprio elenco, direttamente a Telecom Italia Wholesale;*

⁹ «Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR».

2) *la verifica, da parte di Telecom Italia Wholesale, dell'assenza di conflitti con i codici già trasmessi dagli OLO e con quelli già definiti nell'anagrafica degli OLO (rif. Allegato 8 circolare AGCOM del 9 aprile 2008);*

a. in caso di conflitto, Telecom Italia procede a generare in modo randomico nuovi COW per sostituire quelli trasmessi dall'operatore ma già in uso; Telecom Italia Wholesale, in caso abbia modificato i codici in conflitto, comunica all'operatore interessato la lista corretta dei codici.

3) *Telecom Italia pubblica l'elenco completo dei codici sul proprio sito wholesale.*

I nuovi valori pubblicati da Telecom Italia Wholesale sono vincolanti.»

V3. Diversi operatori hanno rappresentato che, prima di procedere ad una eventuale modifica del campo COW, sia necessaria un'attività di ricognizione delle attuali assegnazioni procedendo, nel caso, ad una bonifica delle stesse al fine di recuperare un elenco di codici che possano essere riutilizzati per assegnazioni future a nuovi operatori evitando di modificare la struttura del codice di trasferimento (CdT) dell'utenza.

V4. A tale riguardo, l'Autorità rileva che una eventuale modifica del CdT debba essere pienamente giustificata da esigenze tecniche e di mercato in quanto:

a) impone agli operatori di generare nuovamente il CdT per tutta la propria *customer base*;

b) richiede che gli operatori forniscano alla propria *customer base* il CdT aggiornato nelle modalità previste dalla regolamentazione vigente. Nel caso di inserimento in fattura, si rileva che, considerati i normali cicli di fatturazione, l'informazione aggiornata potrebbe essere disponibile all'utente solo dopo alcune settimane;

c) genera un periodo transitorio in cui, in linea teorica, dovrebbero essere considerati validi sia il vecchio CdT (presente, ad esempio, nell'ultima fattura disponibile ma non ancora aggiornata) sia quello nuovo (disponibile, ad esempio, nell'area *web* riservata all'utente). Tale periodo transitorio richiede, pertanto, una opportuna gestione al fine di evitare scarti non dovuti e consentire all'utenza di continuare ad utilizzare le procedure di passaggio.

V5. Considerate le problematiche legate ad una modifica del campo COW (come una sua estensione), l'Autorità ha analizzato lo stato di assegnazione dei codici COW al 14 marzo 2024 al fine di rilevare eventuali criticità. L'analisi ha evidenziato che, sulla base di 380 operatori che dispongono di codici COW:

a) risultano assegnate 39.882 combinazioni per il campo COW;

b) il 45,0% degli operatori dispone di 200 combinazioni;

c) il 39,5% degli operatori dispone di 10 o meno combinazioni;

d) il 15,0% degli operatori ha un numero di combinazioni tra 11 e 199 (con maggiori assegnazioni in corrispondenza di 30, 40, 50 e 100 combinazioni);

e) lo 0,5% degli operatori dispone di più di 200 combinazioni.

V6. Si richiama che il campo COW è composto da 3 caratteri alfanumerici (26 lettere e 10 cifre) e che, pertanto, il numero delle combinazioni disponibili è pari a $36^3=46.656$. Poiché 39.882 sono già assegnate, risultano ancora disponibili 6.774 combinazioni. Se venissero assegnate 200 combinazioni ad ogni nuovo operatore, le combinazioni disponibili sarebbero sufficienti per gestire circa 33 operatori.

V7. Nelle specifiche tecniche relative alle procedure di migrazione su reti FTTH nello scenario a 3 operatori, è riportato che “Ad ottobre 2019, i codici COW ancora disponibili sono circa 8.700”. Da ciò consegue che, nei 53 mesi tra ottobre 2019 e marzo 2024, sono stati assegnati circa 1.900 combinazioni COW con una media di circa 450 codici/anno. Tuttavia, tale media non può essere presa a riferimento poiché, come detto, il numero di combinazioni assegnate a ciascun richiedente è andato riducendosi nel corso degli anni.

V8. Tenuto conto che, negli ultimi 12 mesi, risultano pervenute richieste di assegnazione dei codici COW da parte di circa 50 operatori, appare evidente che un’assegnazione di 200 combinazioni per operatore esaurirebbe la disponibilità di codici COW in meno di un anno comportando la necessità di una modifica della struttura del codice.

V9. Viceversa, l’attuale approccio basato sull’assegnazione di un numero limitato di combinazioni (10 o qualche decina) garantisce l’adeguatezza dell’attuale campo COW per diversi anni (oltre 10 anni con l’attuale tasso di 50 nuovi operatori richiedenti per anno). Tale tempo appare ampiamente sufficiente a garantire l’adeguatezza dell’attuale campo COW e la sua eventuale modifica futura nell’ambito dei tavoli tecnici in corso di svolgimento nei quali dovrà essere necessariamente valutata l’adeguatezza dell’intero Codice di trasferimento dell’utenza (CdT).

V10. A tale riguardo, non appare al momento necessario procedere ad una bonifica nei casi di fusione tra operatori con conseguente riduzione dei codici assegnati. Infatti, se si procedesse in tal senso, sarebbe necessario generare nuovi CdT per gran parte della *customer base* dell’operatore dovendo poi gestire la citata difficoltà operativa legata alla presenza simultanea di due CdT per utente (quello con il vecchio COW e quello aggiornato).

V11. Al fine di completare l’analisi sull’adeguatezza dell’attuale campo COW, si richiama che quest’ultimo ha assunto la funzione di “*codice segreto*” dell’utente con la delibera n. 52/09/CIR, in cui è indicato che:

«CONSIDERATO, in particolare, che con l’adozione della delibera n. 23/09/CIR l’Autorità si era mostrata attenta ai potenziali rischi della autogenerazione ed aveva preannunciato l’opportunità di introdurre strumenti a maggiore tutela dei clienti (quali ad esempio un opportuno codice segreto) laddove la modalità di fornitura di

tipo “pull”, quali la immissione in fattura”, avrebbe potuto incentivare fenomeni fraudolenti per il tramite della autogenerazione, in tali casi non verificabile da parte dell’operatore donating;

CONSIDERATO, in particolare, che la delibera n. 23/09/CIR, al fine di disincentivare l’avvio di procedure di migrazione non richieste, aveva ipotizzato l’introduzione di uno specifico codice segreto fornito dal donating al proprio cliente all’atto della sottoscrizione del contratto, non calcolabile da parte del recipient e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di migrazione. La fornitura di suddetto codice da parte del cliente all’operatore recipient consegue, come misura regolamentare, alla pubblicazione del codice di migrazione in fattura al fine di evitare che questo ultimo possa essere ricostruito indipendentemente dalla richiesta del cliente, producendo, come conseguenza, un incremento di pratiche commerciali scorrette inerenti l’attivazione di servizi senza il consenso del cliente;

RITENUTO in generale opportuno introdurre – in aggiunta ai vigenti strumenti normativi a tutela della corretta esecuzione della volontà del cliente finale, generalmente attivabili ex post – uno strumento idoneo a contrastare, ex ante, fenomeni di attivazione di servizi non richiesti ed aggiramenti della volontà del cliente finale, evitando in tal modo il disagio al cliente conseguente al passaggio non richiesto;

CONSIDERATO che alcuni operatori hanno considerato, al fine di introdurre un sistema di sicurezza rispetto alla autogenerazione ed alle attivazioni non richieste, plausibile l’utilizzo del campo del codice di migrazione che identifica l’operatore donating (campo COW) laddove si introduca, in luogo dell’attuale codice univoco (una singola tripletta di caratteri alfanumerici identifica un singolo operatore donating), un “codice multiplo” ovvero si associ, a ciascun operatore, un insieme di combinazioni di tre caratteri alfanumerici; ad ogni cliente l’operatore assegna un codice COW scelto casualmente all’interno dell’insieme suddetto; in tal modo la possibilità di successo della autogenerazione risulta pari all’inverso della cardinalità dell’insieme di codici COW definito dall’operatore;»

V12. Il codice segreto è stato pertanto introdotto al fine di contrastare il fenomeno delle attivazioni non richieste attuate mediante l’autogenerazione, da parte dell’operatore recipient, del CdT dell’utente. Il codice segreto è inserito nel campo COW del CdT e corrisponde a una delle combinazioni assegnate all’operatore donating.

V13. Si rileva che l’introduzione del codice segreto nel 2009 ha, di fatto, interrotto i fenomeni delle attivazioni non richieste e dell’autogenerazione del CdT. A tale riguardo, sebbene ai nuovi operatori sia assegnato un numero di combinazioni sensibilmente ridotto almeno da novembre 2020, da tale periodo non risultano tuttavia pervenute segnalazioni relative a fenomeni di attivazioni non richieste legate alle maggiori probabilità di successo nell’autogenerazione del CdT (dovendo il recipient indovinare il codice segreto all’interno di un numero ridotto di possibilità).

V14. Alla luce di quanto rappresentato:

- a) non appaiono sussistere motivazioni tecniche per una modifica immediata del campo COW risultando ancora disponibili 6.774 combinazioni COW;
- b) l'attuale approccio di assegnazione ai nuovi operatori di un numero ridotto di combinazioni (codici segreti) non appare avere un impatto negativo sulla tutela dell'utenza in relazione al contrasto delle attivazioni non richieste e dell'autogenerazione del CdT;
- c) l'attuale approccio di assegnazione ai nuovi operatori di un numero ridotto di combinazioni (codici segreti) garantisce, con l'attuale tasso di richiesta annua, la disponibilità di codici per oltre dieci anni;
- d) tale previsione temporale consente di demandare l'eventuale modifica del campo COW all'esito delle attività in corso che richiederanno necessariamente una più ampia analisi di congruità del CdT senza, pertanto, la necessità di una modifica immediata.

V15. Tanto premesso, non si ritiene necessario procedere ad una modifica immediata della struttura del campo COW.

3.2. Campo COR

3.2.1. *Le osservazioni degli operatori nella consultazione pubblica*

O6. Quattro operatori ritengono che la necessità di apportare eventuali modifiche dipenderà dalle specifiche che verranno approvate all'esito dei lavori del tavolo tecnico sullo scenario di migrazione a 5 operatori. Poiché al momento non è chiaro quanti e quali operatori diventeranno operatori *wholesale* nell'ambito della procedura in via di definizione, non è allo stato possibile stabilire se il codice di migrazione e il campo COR siano o meno adeguati a gestire anche tale scenario di migrazione. I rispondenti ritengono pertanto che ogni valutazione dovrebbe essere analizzata nel suddetto tavolo tecnico in modo da garantire anche i necessari approfondimenti tecnici e il confronto tra gli operatori.

3.2.2. *Le valutazioni dell'Autorità*

V16. Si richiama che il campo COR è stato inizialmente definito al fine di identificare, tramite un codice univoco, la linea della rete di accesso di TIM utilizzata dall'operatore *donating* nell'ambito delle procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS. Il campo COR è stato applicato, senza modificarne la struttura, anche ai CdT forniti agli utenti attivi sulle reti di operatori *wholesale* alternativi (delibera n. 82/19/CIR) prevedendo che i primi due caratteri identifichino l'operatore di rete *wholesale*, in modo da rendere univoco il COR tra reti diverse. Nel caso di codice di NP (quindi accessi non fisicamente migrabili – ad esempio FWA – ma per i quali è comunque possibile la

portabilità del numero), il campo COR è presente nel codice ma valorizzato in modo convenzionale.

V17. Con riferimento al campo COR, si ritiene che la sua adeguatezza possa essere valutata solo a valle della definizione dei processi finalizzati alla migrazione degli utenti su reti FTTH. In tale ambito, infatti, sarà necessario analizzare quali operatori e servizi sono coinvolti nel passaggio e se la loro numerosità possa essere gestita con l'attuale struttura del campo COR.

V18. Si ritiene, pertanto, che allo stato non sussistano motivazioni tecniche per una modifica immediata della struttura campo COR.

3.3. Campo COS

3.3.1. Le osservazioni degli operatori nella consultazione pubblica

O7. Due operatori al momento non ravvedono criticità particolari, fermo restando che ulteriori valutazioni potranno essere svolte solo a valle della conclusione del tavolo tecnico per la definizione delle procedure di migrazione su reti FTTH a 5 operatori.

O8. Ad avviso di un rispondente, l'estensione delle procedure a nuovi operatori *wholesale* non dovrebbe comportare una scarsità di codici COS. A tale riguardo, un'eventuale modifica del campo COS o l'inserimento di ulteriori informazioni nel campo COS, al fine di consentire l'individuazione dei servizi *wholesale* migrabili, potrà essere effettuata solo a valle degli esiti delle analisi congiunte, ossia sulla base delle tipologie di servizi individuati e dalla numerosità degli operatori *wholesale* coinvolti e relative architetture di rete, anche al fine di minimizzare i costi e gli oneri in capo agli operatori. Pertanto, il rispondente ritiene che al momento un aggiornamento appaia prematuro e non giustificato.

O9. Anche altri due rispondenti ritengono che, ad oggi e per il prossimo futuro, uno scenario di scarsità di codici COS non appaia realistico. Rilevano infatti che la disponibilità di 3 caratteri numerici nel codice COS rende possibile l'esistenza di 999 servizi e, posto che ad oggi il numero di servizi all'ingrosso per TIM è pari a 017, non ravvedono alcuna ipotesi plausibile di scarsità di codici COS legata all'introduzione di nuovi servizi *wholesale* da parte di TIM. Ritengono altresì che sia estremamente esiguo il numero di operatori fornitori del segmento di terminazione in fibra ottica che intendano prospettivamente "qualificarsi" come tali nel contesto delle procedure di migrazione anche nello scenario su reti FTTH "a 5 operatori" e che, pertanto, la struttura del codice di trasferimento di utenza risulti ancora oggi "*future proof*".

O10. Tre operatori ritengono necessario aggiungere all'elenco dei servizi *wholesale* di TIM l'anagrafica dei nuovi servizi di accesso *wholesale* definiti in esito all'analisi dei mercati dell'accesso di cui alla delibera n. 152/23/CONS, con particolare riferimento ai

servizi VULA FTTH XGS-PON, Semi-VULA FTTH GPON, Semi-VULA FTTH XGS-PON, Semi-GPON, FULL GPON.

3.3.2. *Le valutazioni dell’Autorità*

V19. Si richiama che il campo COS è stato inizialmente definito al fine di identificare, tramite un codice univoco, il servizio *wholesale* utilizzato dall’operatore *donating* sulla rete di accesso di TIM nell’ambito delle procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS. Il campo COS è stato applicato, senza modificarne la struttura, anche ai CdT forniti agli utenti attivi sulle reti di operatori *wholesale* alternativi (delibera n. 82/19/CIR) prevedendo che i primi due caratteri identifichino l’operatore fornitore del segmento di terminazione in fibra ottica e che l’ultimo carattere identifichi il servizio intermedio fornito dall’operatore *wholesale* FTTH. Nel caso di codice di NP (quindi accessi sui quali non esistono servizi *wholesale* ma per i quali è comunque possibile la portabilità del numero), il campo COS è presente nel codice ma valorizzato in modo convenzionale. Il campo COS non è invece presente nel codice di attivazione.

V20. Anche con riferimento al campo COS, la maggior parte dei rispondenti ritiene che le opportune valutazioni possano essere svolte solo in esito alle analisi svolte nel tavolo tecnico in corso sulle procedure di migrazione su reti FTTH nello scenario a 5 operatori. In particolare, tre rispondenti ritengono che uno scenario di scarsità di codici COS non appaia comunque realistico.

V21. A tale riguardo, si rileva che l’attuale struttura del campo COS risulta adeguata alla mappatura di ulteriori operatori e servizi *wholesale* rispetto a quelli inizialmente definiti nelle specifiche tecniche per le procedure di migrazione nello scenario a 3 operatori pubblicate nel 2020. Infatti, le richieste di attribuzione di codici univoci per il campo COS da parte di nuovi operatori attivi nella fornitura di servizi *wholesale* FTTH sono attualmente gestite nel tavolo tecnico in corso sulle procedure di migrazione su reti FTTH. Ad oggi nelle suddette specifiche tecniche vi sono 8 servizi intermedi di operatori alternativi che offrono servizi *wholesale* FTTH e una nuova richiesta di inserimento da parte di un operatore. L’Autorità ha avviato anche un’attività di ricognizione di nuovi operatori *wholesale* FTTH al fine di accorpate l’aggiornamento delle codifiche esistenti per il campo COS.

V22. Con riferimento all’osservazione di cui al punto O10, si ritiene che l’anagrafica dei servizi *wholesale* su rete di accesso TIM, di cui alla delibera n. 611/13/CONS, nonché di altri operatori *wholesale* soggetti ad obblighi regolamentari, dovrà essere aggiornata includendo i servizi *wholesale* definiti in esito all’analisi dei mercati dell’accesso di cui alla delibera n. 114/24/CONS e quelli derivanti dall’aggiudicazione dei bandi sussidiati Italia 1 Giga (es. servizio di accesso alla fibra passiva in rete secondaria). Tale aggiornamento dei valori ammessi per il campo COS non richiede una modifica della struttura dello stesso campo.

V23. Si ritiene, pertanto, che allo stato non sussistano motivazioni tecniche per una modifica immediata della struttura campo COS per il codice di migrazione.

3.4. Campo COS nel codice di attivazione

3.4.1. *Le osservazioni degli operatori nella consultazione pubblica*

O11. Un operatore ritiene che, nel corso dell'operatività delle procedure di passaggio su rete fissa, possano emergere alcune problematiche legate alla limitazione tecnica dell'attuale codice di trasferimento dell'utenza nell'ipotesi in cui il *donating* sia TIM. Ritiene pertanto che l'introduzione del campo COS nelle procedure di attivazione, oltre a evitare i ritardi rappresentati, possa uniformare la struttura del codice di trasferimento utenza tra tutti gli operatori, minimizzando gli impatti sui sistemi informatici e, a valle, sull'utenza finale.

O12. Anche altri due rispondenti ritengono che l'assenza del campo COS nel codice di attivazione comporti delle inefficienze nel processo di passaggio dei clienti legate alla mancata conoscenza dell'effettiva tecnologia di accesso del cliente TIM e la conseguente impossibilità per l'operatore *recipient* di avere certezza di quale procedura avviare (migrazione con riutilizzo della risorsa di accesso o realizzazione di una nuova linea e successiva NP pura). I rispondenti sono pertanto favorevoli affinché anche TIM *Retail* disponga e adotti un proprio campo COS. In particolare:

- a) secondo due operatori l'assenza del campo COS costituisce un elemento di discriminazione tra TIM e gli altri operatori in quanto TIM non fornisce alcuna evidenza del servizio *wholesale* di cui usufruisce il cliente finale;
- b) un operatore ha richiamato che, con il processo di separazione legale volontaria della rete fissa di accesso di TIM, TIM *Retail* dovrà essere considerata a tutti gli effetti un OAO. Pertanto, anche al fine di assicurare il rispetto del principio di parità di trattamento e non discriminazione nei confronti degli OAO e di attuare rigorosamente *l'equivalence*, il codice di attivazione di TIM dovrebbe avere una struttura del tutto analoga a quella degli altri operatori;
- c) ad avviso di un operatore, dal momento che per ogni macro-tipologia di servizio di accesso (rame, misto rame-fibra, fibra) è stato definito, con la delibera n. 652/16/CONS, un servizio in "*Equivalence of Input*", ovvero è stato identificato un servizio intermedio di accesso identico per TIM *Retail* e per gli OAO, dovrebbe essere agevole riportare l'informazione relativa al COS anche nel codice di attivazione dell'utenza di TIM *Retail*, utilizzando la medesima sintassi del servizio *wholesale* fornito agli operatori alternativi;
- d) secondo un operatore non vi sarebbero motivazioni tecniche o procedurali che impediscano a TIM di inserire nel proprio codice di attivazione il campo COS utilizzando la medesima nomenclatura utilizzata oggi dagli OAO nel codice di migrazione. L'operatore ritiene pertanto che non sia necessario portare la discussione nell'ambito di un tavolo tecnico ma, al contrario, chiede che l'Autorità imponga all'operatore *incumbent* l'introduzione del campo COS – lo stesso utilizzato dagli OAO – nel codice di attivazione di TIM.

O13. Un altro rispondente ha rappresentato che l'eventuale l'aggiunta del campo COS anche ai codici di attivazione di TIM potrebbe essere prevista a patto che:

- a) tale aggiunta non determini anche una variazione della struttura del codice di migrazione attualmente usato dagli OAO;
- b) TIM, nella ripubblicazione dei codici di attivazione dei propri clienti, non modifichi la parte iniziale del codice ma aggiunga solo il campo COS.

O14. Un operatore ritiene che eventuali modifiche dovranno essere analizzate e proposte all'interno del tavolo tecnico in corso sulle procedure di migrazione su reti FTTH nello scenario a 5 operatori, l'unico ad oggi in grado di valutare compiutamente tutti gli effetti (tecnici, regolatori e di mercato) di eventuali modifiche dei codici di trasferimento dell'utenza. L'operatore ha richiamato che, nell'ipotesi in cui l'utente finale risulti già attivato su rete alternativa a quella di TIM, ai sensi della delibera n. 82/19/CIR, sussiste l'obbligo anche in capo a TIM *Retail* di utilizzare il COS e il COR forniti dall'operatore *wholesale* al momento di attivazione dell'utente.

O15. Un operatore ha rappresentato che, tenuto conto che in linea con la regolamentazione vigente l'attuale struttura del codice di trasferimento di TIM non prevede il campo COS, l'inserimento di quest'ultimo implicherebbe la relativa verifica in capo a TIM in aggiunta agli attuali controlli. Pertanto, gli operatori dovrebbero modificare il tracciato *record* di Fase 2 e gestire gli eventuali scarti inviati da TIM. Ciò si tradurrebbe in una serie di sviluppi, non solo per TIM, ma per tutto il mercato coinvolto nello svolgimento della Fase 2 del processo di migrazione. Secondo l'operatore, equiparando il codice di trasferimento di TIM a quello degli OAO e, quindi, in presenza degli stessi campi nel codice fornito all'utente, i controlli su tale codice dovrebbero essere i medesimi indipendentemente se svolti da TIM oppure dagli operatori alternativi. Ad avviso del rispondente non sarebbe ammissibile pensare che TIM – a parità di struttura di codice – effettui un insieme di controlli inferiore e con tempistiche minori rispetto agli altri OAO.

3.4.2. Le valutazioni dell'Autorità

V24. Si richiama che la struttura dell'attuale codice di attivazione, in cui non è presente il campo COS, è stata condivisa dagli operatori nel tavolo tecnico di cui alla delibera n. 52/09/CIR, inerente all'introduzione del codice segreto (campo COW) all'interno del CdT, in ottica di una migliore efficienza delle procedure di passaggio. Il codice di attivazione è stato introdotto per consentire anche ai clienti TIM di disporre della necessaria tutela fornita dal codice segreto (campo COW). Il campo COR è stato inserito nel codice di attivazione per consentire la verifica di corrispondenza tra COW e COR (ossia tra codice segreto e identificativo della linea dell'utente). Tuttavia, considerato che, in attuazione degli obblighi di non discriminazione vigenti nel 2009, TIM *Retail*

utilizzava servizi equivalenti forniti internamente¹⁰ a condizioni stabilite nei c.d. contratti di servizio (i servizi *wholesale* sono attivati solo dagli operatori alternativi), il tavolo tecnico ha condiviso di non prevedere per TIM *Retail* il campo COS in quanto non avrebbe avuto contenuto informativo. Inoltre, non dovendo effettuare verifiche sul campo COS, l'operatore *donating* può concludere la fase 2 della procedura in minor tempo. Si richiama, a tale riguardo, che nel caso TIM *donating* quest'ultima fornisce l'esito della fase 2 della procedura di attivazione entro 24 ore dalla richiesta¹¹ mentre, nel caso OAO *donating*, la fase 2 si conclude in 2 giorni lavorativi¹² (dovendo l'OAO svolgere ulteriori verifiche rispetto a quelle previste per TIM).

V25. Si rileva, tuttavia, che la maggior parte dei rispondenti, che nel passato aveva ritenuto preferibile un codice di attivazione con una struttura che consentisse di concludere la fase 2 in minor tempo nel caso TIM *donating*, anche in considerazione dell'evoluzione degli obblighi di non discriminazione verso modelli di *full-equivalence* per TIM *Retail* e dell'annunciata separazione legale volontaria di TIM, ritiene oggi che l'assenza del campo COS nel codice di attivazione possa, al contrario, comportare dei ritardi nel processo di passaggio dei clienti. Tali inefficienze, legate alla mancata conoscenza dell'effettiva tecnologia di accesso del cliente TIM, sarebbero emerse recentemente con lo sviluppo della rete di accesso in fibra ottica di TIM e non potevano essere considerate nel procedimento di cui alla delibera n. 52/09/CIR di introduzione del codice di attivazione.

V26. In particolare, nel caso in cui il cliente TIM sia attivo su rete in rame o FTTC ed il *recipient*, non potendo avere contezza di tale circostanza dal campo COS nel CdT, avviasse una procedura di attivazione verso un servizio FTTH, la richiesta sarebbe

¹⁰ Cfr. punto 78 della delibera n. 731/09/CONS recante “*Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla raccomandazione 2007/879/CE)*” (enfasi aggiunta):

«78. Telecom Italia, inoltre, deve predisporre una sezione di confronto tra ciascun servizio presente nell'offerta di riferimento e l'**equivalente servizio fornito internamente**, illustrando eventuali differenze derivanti dalla necessità di utilizzare funzionalità di rete e attività differenti per la vendita esterna e per la fornitura interna.»

¹¹ Cfr. delibera n. 52/09/CIR, art. 2, comma 4: “*La divisione retail di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la comunicazione di cui al comma precedente, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informativi, che il codice segreto ricevuto coincida con quello assegnato al cliente e comunica al recipient l'esito della verifica entro 24 ore dall'invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo Telecom Italia comunica all'operatore recipient uno scarto con causale “codice segreto errato”; in caso di esito positivo è applicabile il meccanismo del silenzio assenso decorse le 24 ore di cui sopra.*”

¹² Cfr. Circolare del 12 marzo 2020: “*In esito al Tavolo Tecnico si è stabilito che la durata della fase 2 delle procedure di migrazione, nel caso OAO donating, è ridotta, in tal modo modificando le previsioni di cui alla delibera n. 41/09/CIR, da 5 a 2 giorni lavorativi.*”

respinta per incompatibilità tra le tecnologie iniziali e finali oggetto del passaggio¹³. Il *recipient* non può quindi riutilizzare la linea esistente (principio alla base delle procedure di attivazione e migrazione) in rame o FTTC ma deve richiedere la fornitura di una nuova linea FTTH. Si rileva che tale scarto non determina disservizi all'utente ma soltanto un ritardo di qualche giorno nell'attivazione dei servizi FTTH. Il rifiuto al passaggio è notificato da TIM *Wholesale* al *recipient* al termine delle verifiche tecniche di fase 3 ossia entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine (DRO). Considerando anche la durata della fase 2 nel caso TIM *donating* (1 giorno), la mancata conoscenza della tecnologia di accesso dovuta all'assenza del campo COS nel codice di attivazione determina un ritardo di circa 3 giorni relativamente allo specifico scenario di passaggio appena descritto. Infatti, nel caso in cui il cliente TIM sia già attivo su rete FTTH, la procedura di attivazione richiesta dal *recipient* può completarsi secondo il normale processo automatizzato senza ritardi.

V27. L'Autorità condivide che le considerazioni di efficienza delle procedure svolte nel 2009 non potevano tener pienamente conto del successivo sviluppo delle reti FTTH e dei relativi servizi di accesso regolati, oltre alla presenza di ulteriori soggetti attivi nel mercato *wholesale*.

V28. L'Autorità ritiene pertanto opportuno che il codice di attivazione fornito da TIM ai propri clienti includa il campo COS al fine di specificare, mediante una codifica condivisa, la tecnologia di accesso dell'utente.

V29. L'introduzione del campo COS, inoltre, rende uniforme la struttura del CdT indipendentemente dalla tipologia di accesso e di procedura tecnica da utilizzare, prevedendo esattamente gli stessi campi per il codice di attivazione, di migrazione su rete di accesso TIM, di migrazione su rete di accesso FTTH di altro operatore *wholesale*, di NP nel caso di altre tipologie di accesso (ad esempio FWA).

V30. Tuttavia, in ottica di maggiore tutela dell'utenza, si rileva che all'introduzione del campo COS deve necessariamente accompagnarsi la sua verifica al momento della richiesta di passaggio. Le specifiche tecniche delle procedure di passaggio (ad esempio le tempistiche di fase 2, i tracciati *record*, le causali di scarto) dovranno quindi essere conseguentemente aggiornate da parte di tutti gli operatori.

V31. Occorre inoltre considerare, come detto, che l'introduzione del campo COS nel codice di attivazione, necessitando di modifiche alle specifiche tecniche delle procedure (non solo alla struttura del codice), richiede degli sviluppi sui sistemi di tutti gli operatori. Atteso che l'introduzione del campo COS nel codice di attivazione ha effetti positivi sull'efficienza delle procedure (riducendo i possibili ritardi nei tempi delle migrazioni), è necessario comunque valutare opportunamente la tempistica con cui apportare tale

¹³ Ipoteticamente, analogo KO verrebbe prodotto anche nel caso di migrazione di un cliente OAO (*donating*) oltre che di TIM. Tuttavia, la presenza del campo COS nel CdT del cliente OAO garantisce che il *recipient*, rilevando dal campo COS la tecnologia di accesso dell'utente, avvii la procedura corretta scongiurando uno scarto per incompatibilità tra le tecnologie iniziali e finali oggetto del passaggio.

modifica al fine di evitare gravi inefficienze (relative a sviluppi multipli) nelle implementazioni.

V32. Alla luce di quanto rappresentato:

- a) per evitare ritardi agli utenti nell'attivazione dei servizi FTTH, il *recipient* ha necessità di conoscere, tramite il campo COS, se il cliente TIM sia attivo su rete FTTE/FTTC oppure FTTH al fine di avviare la corretta procedura di passaggio;
- b) l'introduzione del campo COS nel codice di attivazione richiede una modifica della mimica di fase 2 nel caso TIM *donating* con conseguente aggiornamento delle specifiche tecniche e relative implementazioni sui sistemi degli operatori.

V33. Al fine di contemperare le citate esigenze dell'utenza, tecniche e del mercato, l'Autorità ritiene opportuno adottare una soluzione in due *step*.

V34. Con lo *step* 1, TIM introduce, nel primo ciclo di fatturazione disponibile e comunque entro 90 giorni, il campo COS nel codice di attivazione dei propri clienti. Nell'ottica di limitare gli impatti ed accelerare la messa in esercizio, TIM introduce il campo COS nel codice di attivazione solo per i propri clienti attivi su rete FTTH. Nel primo *step* della soluzione, il codice COS non è oggetto di verifica da parte di TIM *donating*.

V35. In tal modo:

- a) TIM deve generare codici COS solo per la propria *customer base* FTTH e aggiornare un numero limitato di codici di attivazione;
- b) i *recipient* possono rilevare se il cliente TIM sia attivo su rete FTTE/FTTC oppure FTTH (se è presente il campo COS si tratta di accesso FTTH altrimenti è FTTE/FTTC);
- c) non viene modificata la mimica delle attuali procedure;
- d) progressivamente, con il passaggio dei clienti TIM verso accessi FTTH (di TIM o altro operatore), la quantità di codici di attivazione senza campo COS si ridurrà fisiologicamente fino ad esaurirsi completamente con il *decommissioning* della rete in rame di TIM.

V36. Il secondo *step* della soluzione prevede una gestione sistematica e organizzata dei codici di attivazione/migrazione attuando una razionalizzazione dei processi.

V37. Attualmente, atteso che i codici di attivazione e di migrazione differiscono per la presenza del campo COS, per la fase 2 della procedura di passaggio esistono due diversi processi con mimiche e tempistiche distinte: uno nel caso TIM *donating* (attivazione) e un altro nel caso OAO *donating* (migrazione).

V38. Introducendo il campo COS, il codice di attivazione per i clienti FTTH diventa del tutto identico nella struttura al codice di migrazione consentendo di utilizzare,

indipendentemente dal *donating*, un solo processo per la mimica di fase 2. Ciò richiede, inizialmente, di implementare delle modifiche ai sistemi degli operatori ma consentirà una gestione uniforme ed efficiente dei processi di passaggio tra operatori degli utenti su reti FTTH e, in ottica *forward looking*, per l'intera clientela attiva¹⁴.

V39. Il secondo *step* della soluzione richiede, pertanto, la condivisione in un tavolo tecnico delle modifiche alle specifiche tecniche al fine di uniformare, tra OAO e TIM *donating*, mimiche, verifiche, causali di scarto e tempistiche di scambio delle notifiche.

V40. Per il secondo *step* si ritiene opportuno fornire agli operatori, successivamente alla conclusione del primo *step*, 6 mesi per l'aggiornamento delle specifiche tecniche e le relative implementazioni, che necessitano di standardizzazione e coordinamento tra operatori in un tavolo tecnico al fine di identificare soluzioni condivise e efficienti.

3.5. Sulla necessità di uno specifico tavolo tecnico

3.5.1. Le osservazioni degli operatori nella consultazione pubblica

O16. Undici operatori ritengono che, qualora si riveli necessario procedere ad un aggiornamento/modifica dell'attuale struttura del codice di trasferimento dell'utenza, la sede più adatta sia il tavolo tecnico in corso sulle procedure di migrazione di accessi FTTH a 5 operatori e, solo una volta noti con precisione tutti gli scenari da affrontare, sarà possibile, in esito al tavolo tecnico, discutere le eventuali modifiche/aggiornamento del codice di trasferimento di utenza. Appare inutile, infatti, prevedere una moltiplicazione di tavoli tecnici interdipendenti così come anticipare discussioni sulla struttura del codice di trasferimento dell'utenza in assenza di un apprezzabile stato di avanzamento del tavolo tecnico sulle migrazioni a 5 operatori. Questo approccio eviterebbe il rischio di una potenziale doppia modifica del codice di trasferimento dell'utenza e consentirebbe una discussione ampia tra le parti in modo da consentire di identificare tutti gli scenari per i quali sia necessario integrare le informazioni all'interno del codice di trasferimento utenza evitando, al tempo stesso, modifiche non utili.

O17. Ad avviso di tre operatori l'introduzione del campo COS nel codice di attivazione di TIM non richiede approfondimenti nell'ambito del tavolo tecnico in corso, ma dovrebbe essere considerata una previsione regolamentare a sé stante e di immediata realizzazione. Tuttavia, l'analisi e l'eventuale modifica dei campi COW e COS per tenere

¹⁴ Cfr. punto 95 del Documento VI della delibera n. 114/24/CONS: “Si aggiunge che il Piano Italia a 1 Giga – descritto in dettaglio anch'esso nel Documento I – permetterà, nell'orizzonte temporale fino al 2026, di raggiungere una copertura totale del territorio con velocità di 1 Gigabit in download, attraverso l'impiego di soluzioni FTTH ed FWA. Nel corso del presente ciclo regolamentare, pertanto, è prevedibile che sarà raggiunta una copertura totale, tale da garantire la possibile migrazione di tutta la clientela – sia retail che wholesale – servita attualmente con la rete di accesso legacy di TIM, permettendo in prospettiva di attuare la completa dismissione della rete in rame (sia primaria che secondaria) e dei servizi forniti attraverso di essa, indipendentemente dal numero di centrali locali che verranno eventualmente chiuse alla fornitura dei servizi da parte della società.”

conto di eventuali nuovi servizi di accesso oggetto di migrazione dovranno essere oggetto di confronto nell'ambito del tavolo tecnico attualmente in corso, affinché siano individuate le soluzioni più efficienti per il mercato.

O18. Tre operatori ritengono invece opportuno che le eventuali modifiche al codice di trasferimento dell'utenza siano definite in uno specifico tavolo tecnico in quanto:

- a) il codice di trasferimento è anche utilizzato per la gestione del processo di portabilità pura del numero telefonico e, pertanto, non esiste una correlazione diretta tra i partecipanti al tavolo tecnico per la definizione dello scenario di migrazione a 5 operatori ed i soggetti sui quali incombe l'obbligo di fornire un codice di trasferimento;
- b) per l'introduzione del campo COS nel codice di attivazione di TIM appare sufficiente un breve tavolo tecnico "*ad hoc*".

3.5.2. Le valutazioni dell'Autorità

V41. Con riferimento alle osservazioni O17 e O18, si richiama quanto rappresentato alla sezione precedente in merito alla necessità che le modifiche al CdT siano accorpate al fine di evitare implementazioni multiple a breve distanza di tempo. Con riferimento all'aggiornamento delle specifiche tecniche conseguente all'introduzione del campo COS nel codice di attivazione per i clienti TIM attivi su rete FTTH (*step 2* della soluzione di cui al paragrafo precedente), l'Autorità ritiene che possa essere svolto nell'ambito dei tavoli tecnici già avviati.

V42. In merito al fatto che il codice di trasferimento è anche utilizzato per la gestione del processo di portabilità pura del numero telefonico di cui all'osservazione O18, l'Autorità ritiene che tale osservazione sia fondata. Tuttavia, nel caso di portabilità pura, l'unica informazione del CdT effettivamente utilizzata è il COW in qualità di codice segreto dell'utente. L'Autorità ritiene pertanto corretto che l'adeguatezza dei campi COR e COS sia valutata dagli operatori che effettivamente utilizzano tali informazioni nell'ambito delle procedure di passaggio su rete fissa che prevedono il riutilizzo della risorsa di accesso. L'Autorità rappresenta, in ogni caso, che la gestione dei tavoli tecnici è sempre stata improntata alla più ampia partecipazione e che, pertanto, gli operatori che utilizzano solo le procedure di portabilità pura possono comunque formulare le proprie osservazioni nelle riunioni dei tavoli tecnici.

V43. Tanto premesso, anche considerando la posizione espressa dalla maggior parte dei rispondenti, l'Autorità ritiene che le modifiche al CdT debbano essere valutate e definite nell'ambito del tavolo tecnico relativo alle procedure di migrazione su reti FTTH nello scenario a 5 operatori, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità. Tale tavolo tecnico dovrà, eventualmente, tenere conto di valutazioni preliminari svolte in altri tavoli tecnici concomitanti.

3.6. Tempistiche per l'eventuale modifica del codice di trasferimento

3.6.1. *Le osservazioni degli operatori nella consultazione pubblica*

O19. Quattordici operatori ritengono che i tempi di implementazione dipenderanno dalle modifiche necessarie per adeguare i sistemi degli operatori, a loro volta condizionati dalle specifiche tecniche concordate dal tavolo in corso per disciplinare i processi nel nuovo scenario di migrazione su reti FTTH a 5 operatori. A tale riguardo:

- a) cinque operatori stimano una tempistica di circa 6-8 mesi per l'adeguamento dei sistemi dal momento di definizione delle specifiche tecniche;
- b) un operatore stima un tempo di eventuale adeguamento non inferiore a 9 mesi;
- c) sei operatori ritengono che, ad oggi, non ci siano gli elementi sufficienti per poter fornire tempistiche implementative;

3.6.2. *Le valutazioni dell'Autorità*

V44. Le osservazioni dei rispondenti hanno evidenziato che, laddove le modifiche al CdT siano realizzate in modo sincrono alle modifiche dei processi automatici, le tempistiche di implementazione dipendono principalmente da questi ultimi. Pertanto, una tempistica effettiva potrà essere indicata solo a valle della definizione delle modifiche alle procedure di migrazione.

V45. A tale riguardo, la tempistica di implementazione sarà definita dall'Autorità, tenendo conto delle osservazioni degli operatori nel tavolo tecnico, quando saranno completate le specifiche tecniche per le suddette procedure.

V46. Per quanto concerne le tempistiche relative all'introduzione del campo COS nel codice di attivazione dei clienti TIM attivi su rete FTTH, si richiama quanto già rappresentato nella sezione 3.4.2:

- a) TIM introduce, nel primo ciclo di fatturazione disponibile e comunque entro 90 giorni, il campo COS nel codice di attivazione dei propri clienti attivi su rete FTTH;
- b) entro i successivi 6 mesi, gli operatori definiscono, in un tavolo tecnico, le modifiche ai processi derivanti dall'introduzione del campo COS per i clienti TIM attivi su rete FTTH e le implementano sui propri sistemi.

3.7. Conclusioni

V47. Alla luce di quanto rappresentato, l'Autorità ritiene che:

- a) eventuali modifiche al CdT debbano essere valutate con estrema razionalità e logicità, alla luce dei significativi sviluppi richiesti sui sistemi degli operatori e sulla necessità di gestire periodi transitori in cui gli utenti potrebbero disporre di CdT diversi (ad esempio uno aggiornato nell'area clienti e uno non ancora aggiornato nell'ultima fattura disponibile);
- b) per la struttura del campo COW, non vi siano motivazioni per una modifica immediata;
- c) per la struttura del campo COR, allo stato non sussistono motivazioni tecniche per una modifica immediata. Eventuali modifiche possono essere definite nell'ambito dei tavoli tecnici in corso relativi ai processi di passaggio degli utenti su rete fissa;
- d) per la struttura del campo COS, allo stato non sussistono motivazioni tecniche per una modifica immediata. Eventuali modifiche possono essere definite nell'ambito dei tavoli tecnici in corso relativi ai processi di passaggio degli utenti su rete fissa;
- e) il codice di attivazione debba includere anche il campo COS. Tuttavia, al fine di una migliore efficienza, si ritiene che TIM debba introdurre il campo COS solo per i propri clienti attivi su rete FTTH con il primo ciclo utile di fatturazione e comunque entro 90 giorni;
- f) entro i successivi 6 mesi, gli operatori definiscono, in un tavolo tecnico, le modifiche ai processi derivanti dall'introduzione del campo COS per i clienti TIM attivi su rete FTTH e le implementano sui propri sistemi.

VISTI gli atti del procedimento e la nota predisposta dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'art. 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

DELIBERA

Articolo 1 (Modifiche al codice di trasferimento delle utenze)

1. Nell'ambito dei tavoli tecnici in corso avviati in seguito alle delibere n. 82/19/CIR e n. 11/23/CIR, relativi ai processi di passaggio degli utenti su rete fissa secondo quanto riportato in premessa, verranno valutate le eventuali modifiche da apportare alla struttura del codice di trasferimento delle utenze.

2. TIM introduce, nel primo ciclo di fatturazione disponibile e comunque entro 90 giorni dalla pubblicazione della presente delibera, il campo COS nel codice di attivazione dei propri clienti attivi su rete FTTH.
3. Entro i successivi 6 mesi, gli operatori definiscono, in un tavolo tecnico, le modifiche ai processi derivanti dall'introduzione del campo COS per i clienti TIM attivi su rete FTTH e le implementano sui propri sistemi.
4. Le modifiche di cui ai commi 1, 2 e 3 sono definite in modo da minimizzare gli impatti per l'utenza finale e gli sviluppi sui sistemi degli operatori.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

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

Napoli, 29 maggio 2024

IL PRESIDENTE *f.f.*
Laura Aria

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba