

**DELIBERA N. 187/23/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI RIUNITI N.  
1/15/DRS e N. 2/15/DRS AVVIATI NEI CONFRONTI DI TELECOM ITALIA  
S.P.A PER CORRETTA ESECUZIONE DEGLI IMPEGNI DI CUI  
ALL'ALLEGATO "C" ALLA DELIBERA N. 652/16/CONS.**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 13 luglio 2023;

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 l’Autorità);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”* (di seguito *Codice*);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo, dell’8 novembre 2021, n. 207, nel seguito il *Codice*;

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, come modificato dalla legge di conversione 24 novembre 2006, n. 286, recante *“Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”*;

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

VISTO l'articolo 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

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. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 437/22/CONS, del 20 dicembre 2022, ed il relativo Allegato “A”, recante “*Modifiche al Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui all’allegato A alla delibera n. 410/14/CONS come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 451/20/CONS*”, di seguito denominato Regolamento sanzioni;

VISTA la delibera n. 309/14/CONS, del 19 giugno 2014, recante “*Diffida ai sensi del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, a Telecom Italia S.p.A. a rispettare gli obblighi di fornitura dei servizi di accesso wholesale di cui alle delibere nn. 718/08/CONS, 731/09/CONS, e le procedure di cui alle delibere nn. 274/07/CONS, 41/09/CIR, 35/10/CIR*”;

VISTI i procedimenti sanzionatori rispettivamente avviati con i verbali di accertamento e contestazione n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS del 24 marzo 2015 e del 23 dicembre 2015;

VISTA la delibera n. 122/16/CONS, del 7 aprile 2016, recante “*Avvio del procedimento istruttorio ai sensi degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e degli impegni nn. 15 e 16 approvati con delibera n. 718/08/CONS ed avvio della consultazione pubblica nazionale*”;

VISTA la delibera n. 381/16/CONS, del 28 luglio 2016, recante “*Riunione, ai sensi dell’articolo 8 bis della delibera n. 131/08/CONS, dei procedimenti di Impegni sulle contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS nei confronti di Telecom Italia S.p.A. e del procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS*”;

VISTA la determina n. 2/16/DRS, del 6 aprile 2016, recante “*Pubblicazione ai sensi dell’articolo 16 della delibera 581/15/CONS, della proposta di Impegni presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. nell’ambito dei riuniti procedimenti sanzionatori n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS*”;

VISTO l'articolo 9 della delibera n. 652/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante *“Approvazione degli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS”*;

VISTO altresì l'articolo 10 della delibera n. 652/16/CONS, del 21 dicembre 2016, recante *“Monitoraggio degli impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS” di cui all'allegato “C” del medesimo provvedimento*” con particolare riferimento al comma 1, in base al quale l'Autorità monitora con cadenza periodica, e per un periodo di tre anni, l'implementazione degli Impegni;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

CONSIDERATO altresì quanto segue:

*Premessa in fatto*

Con la delibera n. 652/16/CONS del 21 dicembre 2016 recante *“Condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione in capo a Telecom Italia nei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS ed approvazione degli impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS”*, l'Autorità ha approvato, con richiesta di modifiche, gli impegni definitivi (Impegni) presentati dalla società Telecom Italia S.p.A., (nel seguito Telecom oppure TIM), nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti avviati con le contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS a carico della medesima società per violazione delle norme di cui alle delibere nn. 274/07/CONS e 35/10/CIR.

In particolare, l'Art. 9 (*“Approvazione degli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS”*) prevedeva in sintesi:

*“a) Introduzione di una penale sul backlog;*

*b) Semplificazione delle causali di scarto e degli ordini di NP pura;*

*c) Istituzione di **Focal Points** per la gestione della NP pura di casi complessi di clienti business (anche multi sede) con architettura Voip;*

*d) Istituzione di **tavoli tecnici** bilaterali con gli OAO per analizzare, con cadenza quindicinale (o settimanale), la congruenza dei NR ritenuti anomali;*

e) *Introduzione di una ulteriore **funzionalità automatica** che consente, tramite l'invio di un file riepilogativo, agli OAO di verificare eventuali problemi di trasmissione e ricezione delle notifiche e di richiedere, per specifici ordini, informazioni.*

Appare utile a riguardo evidenziare anche che, essendo stato il *backlog* elemento di maggiore e negativo impatto, l'impegno riferito a siffatto fenomeno ha implicato il peculiare percorso di riduzione programmata della fisiologica soglia di "tolleranza" dello stesso, superata la quale Telecom Italia è obbligata a corrispondere la correlativa penale.

In particolare il *decalage* progressivo individuato aveva inizialmente contemplato riduzioni dell'1% da gennaio 2018; 0,5% da giugno 2018 fino all'azzeramento (0%) da gennaio 2019. L'Art. 10 della stessa delibera ("*Monitoraggio degli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS*") prevedeva altresì un monitoraggio periodicamente cadenzato con un termine finale stabilito di tre anni condotto dalla competente Direzione Reti.

Conseguentemente era stata disposta la sospensione dei procedimenti sanzionatori di cui agli atti di contestazione n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS "*...fino alla verifica...della corretta esecuzione degli Impegni.*" ai sensi e per gli effetti dell'articolo 17, comma 6, di cui al Regolamento.

Stabilite, a far data dal 18 maggio 2017, modalità e procedure finalizzate alla verifica da condurre sugli Impegni di Telecom, tra le quali audizioni con la medesima società e i *format* per acquisire gli elementi essenziali all'indicato monitoraggio (convenendo tra l'altro che i dati salienti dovevano concentrarsi sugli OAO Fastweb, Vodafone, Wind-Tre e BT Italia, in analogia, peraltro, ai *report* già settimanalmente inviati a seguito della delibera n. 309/14/CONS) e considerando altresì che gli elementi acquisiti si riferivano e si riferiscono tutt'ora al 90% del mercato di riferimento e, dunque, sostanziano il parametro migliore per verificare il grado di efficienza relativa all'esecuzione degli Impegni, si è proceduto al monitoraggio così come stabilito nel richiamato provvedimento (art 10, delibera n.652/16/CONS) per il triennio sopra citato.

Cionondimeno ci si è comunque riservata la possibilità di chiedere a TIM le medesime informazioni relativamente agli altri OAO, scelti a campione, qualora ritenute necessarie.

Tutto quanto ciò premesso, rileva, come noto, che in base al Regolamento, articolo 18, comma 2, in caso di adempimento degli Impegni l'Autorità procede all'archiviazione dei procedimenti sanzionatori da cui tali impegni discendono.

In attuazione, quindi, di quanto previsto, sia dal Regolamento citato che dalla medesima delibera n. 652/16/CONS, è stata redatta in data 10 Giugno 2021 una prima relazione contenente gli esiti del monitoraggio.

Tuttavia, e relativamente al fenomeno del *backlog*, che ha rappresentato la maggiore criticità per il mercato determinando notevoli disservizi, si è, ritenuto opportuno procedere ad un ulteriore ed aggiuntivo controllo protrattosi oltre il termine triennale stabilito in deliberazione. Ciò è stato reputato necessario in ragione del fatto che l'indicato fenomeno ha generato picchi di inefficienze riguardanti ritardi o mancate attivazioni di servizi all'ingrosso alla data concordata (DAC o Data di Attesa Consegna) o entro lo SLA (Service Level Agreement) previsto, scarti (KO) non giustificati, eccessivo ricorso a modifiche della data di attivazione del servizio richiesto (DAC), mancato invio delle notifiche previste dalle procedure di passaggio dei clienti tra operatori sulle attività svolte da TIM in qualità di fornitore dei servizi di accesso, mancato o non corretto espletamento delle richieste di portabilità di numeri geografici (NPG).

È altresì opportuno richiamare in tale conclusiva sede che il periodo temporale individuato per l'esecuzione degli impegni deve tenere conto dell'ulteriore obbligo che la delibera n. 652/16/CONS ha posto in capo a Telecom e che ha avuto riguardo alla migrazione di tutti gli ordini di lavoro degli OAO (OL) dalla *vecchia catena di delivery* (VCD) alla *nuova catena di delivery* (NCD), sistemi detti anche CRM (*Customer Relationship Management*).

Nello specifico l'Art. 5 (*Migrazione alla Nuova Catena di Delivery*) al comma 1, del provvedimento sopra citato, ha stabilito che

*“1. L'avvio della migrazione sulla Nuova Catena di Delivery (NCD) dei servizi di accesso wholesale è successivo alla data di completamento dei rilasci delle funzionalità di tutti i servizi di accesso su NCD da parte di Telecom Italia e di implementazione dei tracciati record di Fase 3, comunque con il vincolo di consentire il completamento della migrazione entro dicembre 2017. La data di avvio dell'effettiva migrazione è stabilita nell'ambito del tavolo tecnico dell'Autorità di cui all'articolo 11, comma 2.”*

Ed infatti il monitoraggio svolto ha tenuto necessariamente conto di tale circostanza per misurare l'effettivo grado di efficientamento di quanto da Telecom inserito “a sistema” in materia di *provisioning* ed *assurance*. Il processo di migrazione si è concluso a metà 2018 ed il monitoraggio sugli Impegni è avvenuto in piena fase di migrazione determinando, per lo più fino a marzo 2018, una parziale instabilità delle misure sui parametri di interesse, non collegabili a inadempienze di Telecom quanto più agli inevitabili transitori tecnici che si verificano nei momenti di discontinuità dei processi in special modo se riferiti a sistemi di particolare complessità strutturale.

*Il documento di Impegni di TIM. Analisi e valutazione istruttoria.*

Come in premessa già anticipato gli impegni approvati il 21 dicembre 2016 (come si specificherà con modifiche, rispetto a quanto proposto da TIM, per il *backlog*) hanno avuto riguardo a quanto di seguito riportato:

Telecom Italia deve mantenere il *backlog*, ossia la percentuale di ordini a DAC scaduta, per tutti i servizi di accesso su linea attiva e linea non attiva, entro un percorso di riduzione programmata della soglia per ciascun OAO.

Gli impegni approvati nella suindicata data del 21 dicembre 2016 (come si specificherà con modifiche, rispetto a quanto proposto da TIM, per il *backlog*) hanno quindi avuto riguardo a:

- *Riduzione del Backlog*

*“Telecom Italia deve mantenere il backlog, ossia la percentuale di ordini a DAC scaduta, per tutti i servizi di accesso su linea attiva e linea non attiva, entro il seguente percorso di riduzione programmata della soglia per ciascun OAO:*

*1% fino a maggio 2018;*

*0,5% da giugno a dicembre 2018;*

*0% da gennaio 2019.*

*Telecom Italia si è impegnata, altresì, a pagare una penale pari a 0,5 euro per ciascun ordine in backlog risultante giornalmente oltre la suddetta soglia”.*

In ordine a tale misura è opportuno rammentare che le relazioni tecniche allegate in fase di approvazione degli Impegni evidenziavano una oggettiva incapacità della VCD di raggiungere prestazioni ottimali dovute ad una serie di stratificazioni (differenti *release software* aggiunte nel tempo) e inefficienze storiche, che hanno rappresentato la ragione per imporre, con la delibera n. 652/16/CONS, a TIM e al mercato, il passaggio alla NCD.

Si evidenzia a riguardo che – quindi - i dati relativi al monitoraggio del *backlog* hanno risentito del fatto che nel corso dello stesso periodo si stava svolgendo la migrazione degli ordini di attivazione degli OAO dalla vecchia alla nuova catena di delivery (da VCD a NCD).

Infatti, il processo di migrazione alla NCD è stato avviato il 23 ottobre 2017, con il rilascio del primo KIT, ed è stato sospeso il 13 dicembre 2017, su richiesta degli OAO nell’ambito del Tavolo Tecnico NCD, alla luce delle iniziali prestazioni insoddisfacenti della NCD. Con il miglioramento delle prestazioni della NCD, il processo di migrazione è quindi ripreso il 10 maggio 2018, per concludersi con l’apertura del KIT n. 6 il 2 luglio 2018.

Infatti, con la NCD si sono raggiunte percentuali di backlog dello 0,5%, inimmaginabili nel 2015 quando, cioè, sono stati avviati i procedimenti sanzionatori con le inefficienze ascritte criticamente a TIM.

Siffatto valore percentuale corrisponde ad una più realistica valutazione della capacità ed efficacia della NCD accordata all'operatore in sostituzione dell'originaria percentuale di *decalage* del *backlog* - originariamente fissata a "zero" a partire dal 2019. Tale riduzione è stata suggerita dalla constatazione che, di norma, sistemi altamente complessi raramente possono garantire un funzionamento perfetto.

Conseguentemente le verifiche svolte nel corso del monitoraggio si sono basate sui valori di soglia fissati dagli impegni con l'aggiornamento riconosciuto di una franchigia dello 0,5%, a partire già dall'inizio del monitoraggio.

L'esame di dettaglio dei dati sottoposti a monitoraggio - nel triennio deliberato - consente infatti di individuare chiaramente che, in corrispondenza del definitivo abbandono della VCD a partire dal mese di luglio 2018, TIM ha raggiunto i valori richiesti dagli impegni ed anzi li ha migliorati, atteso che il *backlog* percentuale raggiunto è stato inferiore allo 0,3% in luogo dello 0,5% consentito.

Sul punto rileva infatti che per una "macchina a strati" complessa, come quella che gestisce annualmente circa 8 milioni di OL all'anno, l'esistenza di un *backlog*, seppur contenuto, possa essere considerato fisiologico e ben sopportato dal mercato.

Peraltro, si evidenzia che un ordinativo può "entrare" in *backlog* per molteplici ragioni (derivanti dai sistemi informatici, dalla gestione *on field*, dalle verifiche, ecc.) non tutte di competenza della stessa TIM o che, in molti casi, derivano da attività volte alla tutela degli OAO e dei loro clienti.

Al riguardo è, per l'appunto, emerso che, in base a analisi *ad hoc* condotte da TIM stessa, una parte degli OL in *backlog* si trovavano all'interno dei sistemi per verifiche e approfondimenti. Tali attività, pur comportando un rallentamento delle lavorazioni, si erano rivelate necessarie a evitare che l'ordinativo diventasse "non realizzabile" e quasi sempre si riferiva a lavorazioni manuali aggiuntive introdotte di seguito a procedimenti Agcom e AGCM a tutela della concorrenza e finalizzati a limitare/ridurre gli ordini non processabili.

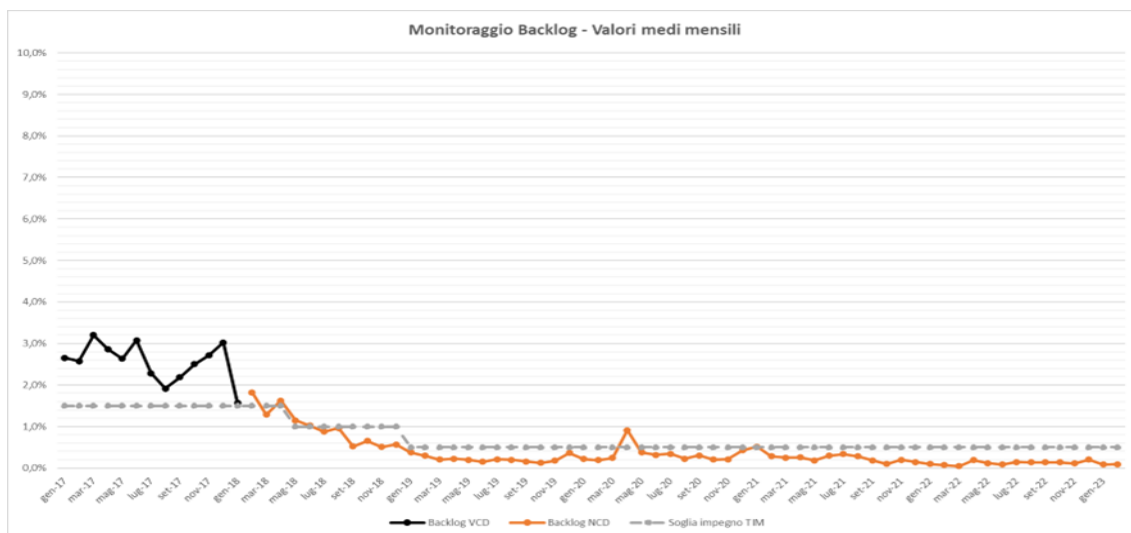
Rileva in aggiunta che il *backlog* poteva correlarsi a fenomeni non riconducibili a responsabilità proprie di TIM come è, ad esempio, nel caso di picchi di ordinativi che incidono su una specifica area territoriale, durante campagne commerciali mirate da parte degli OAO, che potevano saturare in breve tempo le porte disponibili presso una specifica ONU (ad esempio per il servizio VULA, con architettura FTTCab). In tal caso se l'OL era già stato accolto sui sistemi di TIM, la sopravvenuta saturazione non ne consentiva la lavorazione e ne determinava uno stato di *backlog* fino alla desaturazione.

Giova inoltre evidenziare a riguardo, ai fini dell'archiviazione, che nonostante fosse stato deliberato un monitoraggio solo triennale, questi invece è proseguito ancora per un ulteriore anno (*extra delibera*) e - in ogni caso - TIM ha continuato ad inviare

periodicamente i dati relativi all'andamento del *provisioning* e dell'*assurance* fino al mese di marzo 2023, quindi molto al di là degli obbligatori termini di invio stabiliti rivelando, attraverso tale comportamento, una apprezzabile volontà di mantenere costantemente informati gli Uffici, anche recentemente, sulla efficacia delle misure a suo tempo adottate .

Siffatti dati, infatti, pur non soggetti a monitoraggio specifico, sono stati correlati all'assenza di segnalazioni o criticità rilevabili dal mercato e tale circostanza appare dirimente, considerata la consistenza degli ordinativi giacenti su scala nazionale e riferiti ai 4 OAO che rappresentano – si ripete – più del 90% del mercato.

A riguardo rilevano per l'appunto i coefficienti numerici elaborati graficamente fino a febbraio 2023 - che si riportano - utili a fornirne anche una rappresentazione visibile *ictu oculi* del fenomeno monitorato:



**Figura 1: Monitoraggio impegno backlog – valori medi mensili (confronto con la soglia)**

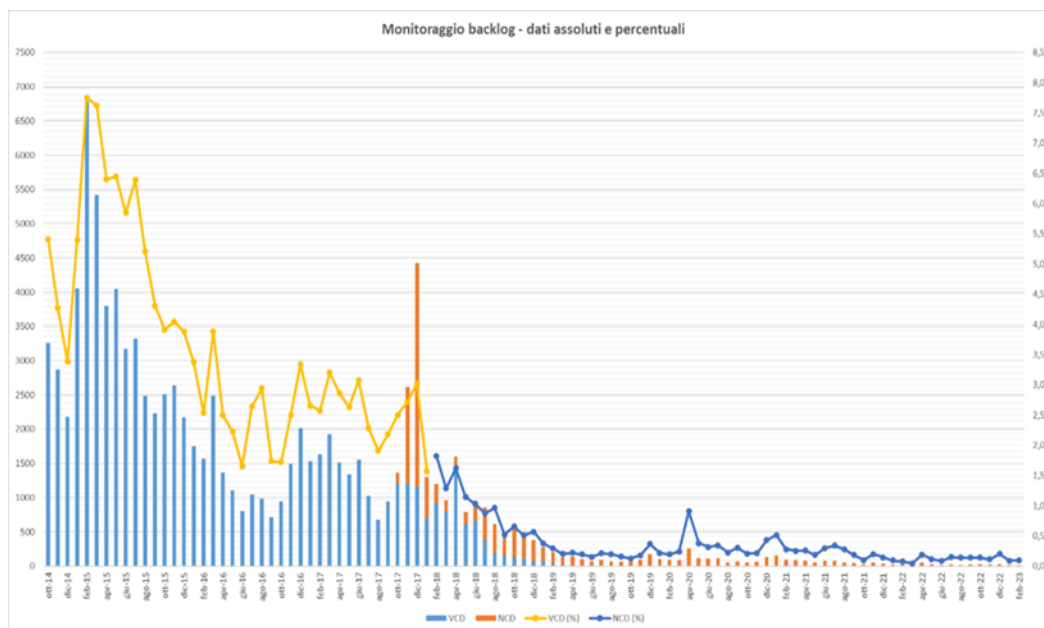
I dati su riportati evidenziano il netto miglioramento delle *performance* del sistema di *delivery* in corrispondenza, come detto, del definitivo abbandono della VCD a partire dal mese di luglio 2018, raggiungendo i valori percentuali richiesti dagli impegni ed anzi ulteriormente migliorati, posto che il *backlog* percentuale raggiunto da TIM, fino allo stato dei controlli più recentemente effettuati, è risultato inferiore allo 0,3% in luogo dello 0,5% consentito.

Complessivamente, tenendo conto anche dei dati relativi alla VCD, si ha uno scostamento percentuale medio rispetto alla soglia dello 0,11% nei tre anni esaminati. Se si considera



solo la NCD lo sconto percentuale medio è del -0,21%, il che significa che TIM si è posizionata mediamente al di sotto della soglia stabilita.

Siffatti risultati appaiono graficamente riportati nell'immagine che segue dove le percentuali raggiunte sono rappresentate in valori percentuali e assoluti.



**Figura 2: Monitoraggio impegno backlog – valori medi mensili (dati assoluti e percentuali)**

L'analisi di entrambi i grafici evidenzia, si ripete, un indubbio miglioramento delle prestazioni. Tuttavia, appare evidente che le prestazioni sulla VCD raggiungevano un tasso percentuale asintotico del 2-2,5%, al di sotto del quale non era possibile scendere trattandosi di un sistema di vecchia generazione.

Il grafico di cui in figura 2 evidenzia in modo chiaro la progressiva evoluzione delle performance relative al fenomeno del backlog soprattutto nel momento del definitivo abbandono della VCD con una repentina e significativa riduzione della percentuale di sia pur fisiologico - ma solo iniziale - "scostamento", dalla soglia di "tolleranza" stabilita, fino al raggiungimento e superamento dell'obiettivo fissato con l'impegno assunto. Siffatta e visibile evoluzione appare chiaramente raggiunta a partire da settembre 2018.

Peraltro, a definitiva conferma dell'efficacia della misura adottata e del corretto adempimento, la totale assenza – come anticipato – di rilievi critici o segnalazioni da parte dei competitors.

- "Number portability

*Telecom Italia si impegna a garantire, per i casi complessi di clienti business (anche multi-sede) con architettura Voip, per tre anni dall'approvazione degli Impegni, l'efficacia del processo di NP, nel rispetto dei vincoli imposti dalla delibera n. 35/10/CIR, anche attraverso dei specifici "focal point", a cui gli OAO potranno rivolgersi per concordare le modalità di espletamento della sola NP, nelle fasce orarie previste in OR e senza alcun onere. Telecom Italia si impegna a pubblicare la procedura operativa dei focal point entro sette giorni dall'approvazione degli Impegni da parte dell'Agcom".*

In ordine a tale misura giova rammentare che Telecom Italia si era impegnata a garantire nell'immediato (sette giorni dall'approvazione), per i casi complessi di clienti *business* (anche multi-sede) con architettura VoIP, l'efficacia del processo di NP, nel rispetto dei vincoli imposti dalla delibera n. 35/10/CIR, realizzando tale obiettivo mediante specifici "focal point", e a pubblicare la procedura operativa dei *focal point* entro i citati e garantiti sette giorni dall'approvazione degli Impegni da parte dell'Autorità. Giova a riguardo rammentare che il miglioramento conseguito attraverso la misura adottata da Telecom è consistito in un rafforzamento della procedura esistente (la regolamentazione vigente stabilisce già i termini di fornitura (delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR) con un intervento operato su configurazioni di rete notevolmente complesse. Ciò è avvenuto senza alcun impatto per i *competitors* garantendo il processo di portabilità – nel caso di clienti *business* con architettura VoIP – attraverso l'introduzione di un sistema strutturato, disponibile da subito, per la segnalazione di malfunzionamenti, opportunamente presidiato e con tempi di risposta certi per ovviare ai difetti di comunicazione lamentati dal mercato sui casi critici occorsi nell'arco temporale soggetto, poi, a contestazione.

Si è quindi trattato di una misura che ha dispiegato i suoi effetti già nel breve periodo. Tim infatti ha prodotto la documentazione richiesta relativa all'adozione di siffatto intervento consentendo di verificare l'effettiva pubblicazione sul proprio portale – a far data dal 24 gennaio 2017 – della "Procedura operativa del Focal Point per la gestione delle richieste di NP pura (senza accesso) dei casi complessi con architettura VoIP" consegnando copia, sia del manuale della citata procedura, sia degli *screenshot* del proprio portale.

Nel periodo osservato le prestazioni del processo di NP hanno registrato un decisivo quanto pronto miglioramento in particolar modo rilevato all'atto del definitivo passaggio alla NCD, raggiungendo prestazioni complessive, in termini di backlog (0%), tasso di rimodulazioni (0%) e KO gestionale (inferiore al 10%), molto buone.

Durante l'osservazione, infatti, l'87% delle richieste di *focal point* è stato evaso entro i termini previsti. Il dettaglio analitico è ampiamente illustrato nella relazione di chiusura del triennale periodo di verifica, sebbene si possa sinteticamente riferire che, dai *report* ricevuti non sono emerse criticità sul tema della *Number Portability*, sia in termini

prestazionali (ordini oltre DAC, rimodulazioni e *backlog*), sia in relazione allo stato delle richieste evase entro i termini previsti all'interno dei *focal point*.

Anche su tale impegno rileva a riguardo che, non solo nel triennio soggetto a monitoraggio, ma anche nell'ulteriore e successivo periodo, e anche da ultimo, non sono state più rilevate segnalazioni da parte degli OAO su tale problematica.

Si ritiene, pertanto, che l'Impegno, viste le prestazioni raggiunte, sia stato correttamente eseguito.

- “NR (*ordini non realizzabili*)

*Telecom Italia si impegna a:*

- *istituire [entro 15 giorni dalla relativa richiesta] e mantenere tavoli tecnici bilaterali con gli OAO che lo richiederanno, per analizzare insieme agli stessi, con cadenza quindicinale (o settimanale, a richiesta dell'OAO stesso), la congruenza dei NR ritenuti dagli OAO come possibile risultato di anomalie informatiche, sfuggite alle routine software in vigore; Telecom Italia manterrà i tavoli tecnici già attivati a tal fine con Vodafone, Wind, Fastweb e gli altri OAO che ne abbiano già fatto richiesta, fino a quando gli OAO coinvolti manifestino disinteresse alla prosecuzione;*
- *eliminare il campo “numero pilota” e, nel caso di bitstream su LA con contestuale richiesta di NP, le informazioni “Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap)”, nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati record dei servizi bitstream;*
- *eliminare dalle richieste di NP il campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia; nel caso di NPG pura, il campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura; e il campo Flag numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine;*
- *sostenere, nell'ambito dei tavoli tecnici, che l'Autorità istituirà ai sensi della delibera n. 122/16/CONS1, la richiesta di eliminare le seguenti causali di scarto nel caso di LA: “non sono presenti percorsi di rete di accesso” e “impossibile individuare l'impianto da migrare”.*

Tale misura, con evidente carattere organizzativo, ha dispiegato i suoi effetti in più fasi, rivelando comunque la costante disponibilità di Telecom al confronto diretto con gli OLO concorrenti non condizionato ad altro se non alla richiesta dei concorrenti stessi, essendo finalizzata ad analizzare congiuntamente ed in tempi ristretti (cadenza quindicinale o anche settimanale) la congruenza di quei KO che gli OLO ritengono essere il risultato di anomalie informatiche sfuggite alle già esistenti “*routine software*”. L'intervento è,

peraltro, complementare a quelli già realizzati nell'ambito di *open access* e finalizzato alla celere risoluzione di quei casi "tipici" che sono stati oggetto delle segnalazioni degli operatori e delle lamentate difficoltà ad interloquire velocemente con le strutture di Telecom per addivenire ad una soluzione delle criticità ad essi connessi in particolare legati a dati di toponomastica o dati non aggiornati.

Rileva a riguardo che l'eliminazione di una delle causali di scarto (campo "*numero pilota*"), che aveva generato maggiori criticità, è avvenuta già a far data dal mese di aprile 2018 mentre la modifica dei restanti "*tracciati record*", seppur già pianificata lato *software*, è stata implementata, come condiviso sul tavolo tecnico della NCD, a migrazione completa dalla VCD alla NCD poiché gli stessi OAO avevano richiesto di bloccare il rilascio di nuove *release software* non ritenendo opportuno introdurre nuove modifiche se non a migrazione completata.

Ad ogni buon conto in data 27 aprile 2018 TIM ha informato gli OAO della pubblicazione della variazione dei *tracciati record* relativi ai servizi di ULL e SLU per permettere agli OAO di richiedere le attività di *provisioning* e *assurance on field* in modalità disaggregata necessarie per implementare sulla NCD il punto 3 dell'Allegato C della delibera n. 652/16/CONS ed in data 24 luglio 2018 ha comunicato che i suddetti tracciati sarebbero entrati in esercizio entro il 29 luglio 2018.

Per quanto concerne l'istituzione di tavoli tecnici bilaterali con gli OAO, era stato chiesto a TIM la compilazione di un *format* con cadenza mensile indicando i tavoli tecnici già esistenti o quelli di nuova istituzione. Ciò era connesso alla circostanza che in molti casi gli OAO inserivano richieste, relative alla congruenza delle causali di scarto degli ordini non realizzabili, all'interno di tavoli tecnici già aperti.

In questi casi TIM ha ritenuto non necessario istituire un nuovo tavolo tecnico *ad hoc*. Nel corso del monitoraggio sono risultati aperti i seguenti Tavoli Tecnici:

- Tavolo Tecnico con Vodafone aperto dal mese di agosto 2014 su temi vari di *provisioning* e *assurance*;
- Tavolo Tecnico con Wind Tre aperto in data 3 ottobre 2017 su temi vari di *provisioning* e *assurance*.
- Tavolo Tecnico con Fastweb aperto nel mese di settembre 2018 su temi vari di *provisioning* e *assurance*.

Analogamente a quanto osservato in ordine alle misure che precedono è possibile valutare positivamente l'andamento delle attività introdotte che non hanno rivelato criticità nel deliberato triennio soggetto a verifica né allo stato sono state rilevate ulteriori anomalie da parte del mercato in ordine alla funzionalità di tali indicate misure.

In sintesi, conclusiva si ritiene l'impegno correttamente adempiuto.

- *Notifiche*

*“Telecom Italia si impegna a mettere a disposizione degli OAO, entro un mese dall’approvazione degli Impegni, una funzionalità automatica che consentirà loro, con adesione gratuita:*

- *di ricevere quotidianamente l’elenco degli ordini espletati il giorno prima e il nome del file con cui sono trasmesse le relative notifiche, in modo che possano verificare eventuali problemi di trasmissione e ricezione delle notifiche;*
- *di richiedere, per specifici ordini, informazioni sulle relative notifiche di espletamento con risposta dal sistema entro il giorno successivo alla richiesta.*

*Questa funzionalità non necessita di nessuno sviluppo informatico da parte degli OAO perché verrà sviluppata sulle attuali interfacce di comunicazione tra Telecom Italia e gli stessi.”*

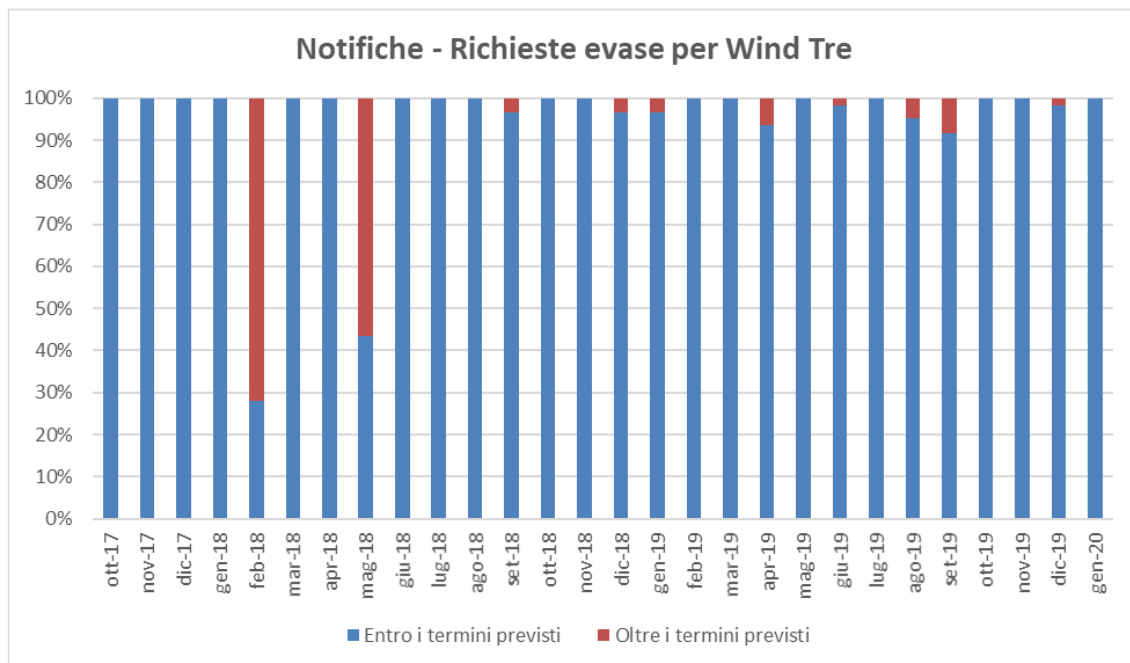
A tal riguardo, si evidenzia che l’attuale regolamentazione sancisce *sic et simpliciter* un obbligo di notifica – a carico di Telecom – relativo all’espletamento dell’ordine (v. art. 18, comma 2, lett.g della delibera n. 274/07/CONS). Attraverso la misura adottata, TIM si è invece vincolata ad un aggiuntivo obbligo di completa comunicazione, su tutti gli ordini espletati entro il giorno successivo a quello della lavorazione fornendo giornalmente agli OLO – su specifica richiesta degli stessi – l’elenco degli ordini espletati il giorno prima e le relative notifiche ed inviando il giorno successivo quelle mancanti.

Anche in tal caso l’effetto programmato è stato quello di migliorare in via stabile le comunicazioni tra gli OLO e la stessa Telecom, consentendo un più immediato controllo “a riscontro” da parte dei concorrenti in ordine alla possibile “*mancaza di alcune notifiche*” che, con l’introduzione di tale misura Telecom invia, per l’appunto entro il giorno successivo su specifica richiesta dell’OLO interessato.

Rileva che, comunque, benché il mercato avesse lamentato sostanzialmente la difficoltà di comunicare con Telecom su alcune criticità del tipo qui in considerazione solo la società Wind Tre ha chiesto l’accreditamento al sistema di notifiche e ha ricevuto durante tutti i mesi monitorati le comunicazioni richieste.

Rileva a riguardo che, come riportato in precedente e già citata relazione, salvo due momenti critici individuati nei mesi gennaio e maggio 2018, sui quali Telecom, nell’audizione del 13 gennaio 2019, ha riferito trattarsi di episodiche momentanee ed altresì limitate inefficienze, peraltro prontamente risolte, risultano soddisfatte le richieste dell’OLO, tant’è che anche in tal caso non vi sono più state segnalazioni critiche.

Le evidenze sono raffigurate nel grafico riepilogativo di cui alla seguente figura 3.



**Figura 3: Monitoraggio impegno Notifiche (operatore Wind Tre)**

### Conclusioni

Considerato tutto quanto fin qui analizzato ed esposto si ritiene che – per gli effetti accertativi riferiti all’esatto adempimento degli impegni assunti ed approvati in via definitiva con delibera n.652/16/CONS, allegato “C”, ed altresì estintivi del procedimento sanzionatorio di cui all’articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento – TIM abbia adempiuto correttamente agli impegni assunti con le modalità e nei tempi stabiliti.

Peraltro, anche aldilà della tempistica individuata quale *range* temporale soggetto al monitoraggio (tre anni) non sono emerse criticità in merito alla implementazione delle misure introdotte e condizionanti la chiusura in via definitiva dei procedimenti sanzionatori n.1/15DRS e n.2/15/DRS.

Per tutto quanto precede:

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti del monitoraggio condotto in ordine alla corretta esecuzione degli Impegni, presentati da Telecom Italia nell’ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS, di cui in suesposta parte motiva al presente provvedimento;

RITENUTO che, per le richiamate e già indicate motivazioni, Telecom Italia S.p.A. abbia correttamente adempiuto agli Impegni in epigrafe indicati;

CONSIDERATO che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 18, comma 2 di cui all'allegato "A" della delibera n. 437/22/CONS, nei casi in cui l'Organo collegiale accerta la corretta attuazione degli Impegni, delibera l'archiviazione del procedimento sanzionatorio;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi relatrice ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

l'archiviazione dei procedimenti sanzionatori avviati nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza Affari n. 2, di cui alle contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS per le motivazioni di cui in premessa e ai sensi e per gli effetti dell'articolo 18, comma 2 di cui all'allegato "A" della delibera n. 437/22/CONS.

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

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 13 luglio 2023

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**LA COMMISSARIA RELATRICE**

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Giulietta Gamba