



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 252/17/CONS

ESITI DEL MONITORAGGIO SULL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. CON DELIBERA N. 110/12/CONS ED ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 3/11/DIR

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2017;

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*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, (di seguito denominato *Codice*);

VISTA la delibera n. 136/06/CONS ed il relativo Allegato A, del 15 marzo 2006, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 581/15/CONS, del 16 ottobre 2015, recante “*Modifiche al Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, 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. 125/17 /CONS;

VISTO il verbale di accertamento n. 3/11/DIR del 14 luglio 2011, ed il relativo atto di contestazione a carico della società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del *Codice*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTE le risultanze istruttorie del procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR;

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

VISTA la delibera n. 110/12/CONS, dell'8 marzo 2012, con la quale l'Autorità ha approvato gli impegni che Telecom Italia ha presentato in data 27 gennaio 2012, come integrati in data 2 marzo 2012, ai sensi dell'articolo 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e ha sospeso il procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR;

VISTA la delibera n. 288/12/CONS, del 5 giugno 2012, con la quale l'Autorità ha nominato il componente dell'Unità di Monitoraggio di cui agli impegni presentati dalla società Telecom Italia S.p.A., approvati con delibera n. 110/12/CONS;

VISTA 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*”;

VISTI, in particolare, gli impegni di Telecom Italia, nel seguito riportati;

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1.	GLI IMPEGNI DI TELECOM ITALIA	3
1.1.	LA CONTESTAZIONE N. 3/11/DIR	3
1.2.	LA PROPOSTA DI IMPEGNI DI TELECOM ITALIA	4
2.	LE ATTIVITÀ DI VERIFICA E LE EVIDENZE ISTRUTTORIE.....	5
2.1.	IMPEGNO 1	6
2.2.	IMPEGNO 2	14
2.3.	IMPEGNI 3 E 4.....	17



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. GLI IMPEGNI DI TELECOM ITALIA

1.1. La contestazione n. 3/11/DIR

1. Successivamente all'avvio della procedura di *Number Portability* (NP) pura, di cui alla delibera n. 35/10/CIR, avvenuta il 7 febbraio 2011¹, alcuni operatori hanno segnalato di aver riscontrato, in qualità di *recipient*, delle problematiche legate alla mancata gestione, da parte di Telecom Italia, degli ordinativi afferenti a GNR espressi come radicale, nonché situazioni di non conformità dei sistemi di Telecom Italia alle specifiche tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

2. I competenti Uffici dell'Autorità hanno pertanto compiuto le attività di verifica ed accertamento delle dichiarazioni degli operatori, convocandoli congiuntamente a Telecom Italia nelle audizioni del 9, 20 e 23 maggio 2011.

3. Dalla documentazione istruttoria acquisita dall'Autorità è emersa la violazione, da parte di Telecom Italia, delle procedure di NP pura di cui all'art. 5 della delibera n. 35/10/CIR in combinato disposto con l'Allegato n. 2 alla medesima delibera, nonché con le circolari applicative dell'11 e 27 ottobre 2010. L'Autorità ha conseguentemente adottato la contestazione n. 3/11/DIR nei confronti di Telecom Italia.

4. In particolare, l'Autorità ha contestato a Telecom Italia la violazione delle disposizioni richiamate con specifico riferimento ai seguenti tre profili:

- i. **Gestione automatica della portabilità di GNR:** presenza di anomalie nei sistemi di Telecom Italia S.p.A. che hanno portato quest'ultima, in qualità di *donor*, a scartare ingiustificatamente svariate richieste di portabilità successiva, da lavorare in modalità automatica, afferenti a GNR espressi con radicale. L'Autorità ha pertanto contestato a Telecom Italia la violazione dell'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR in combinato disposto con le seguenti disposizioni:

¹ Cfr. Circolare dell'Autorità del 27 ottobre 2010: "Al fine di dar seguito a quanto previsto dalla delibera n. 35/10/CIR in merito alla definizione del transitorio e della sperimentazione, la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità ha convocato, in data 4 ottobre e 12 ottobre 2010, il tavolo tecnico NP con lo scopo di condividere con gli operatori possibili modalità e soluzioni operative. [...] Gli Operatori presenti hanno concordato sulla opportunità di prevedere una transizione di tipo switch-off, ovvero un passaggio sincrono e a data prestabilita da parte di tutti gli operatori, dalle attuali procedure di NP alle nuove. [...] Tenendo conto delle festività gli operatori hanno convenuto nell'effettuare lo switch off il 7 febbraio 2011, in modo da avere due giorni (sabato e domenica) per reimpostare i sistemi senza creare disservizi."



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) inosservanza delle specifiche tecniche di cui al diagramma di flusso a pag. 2 dell'Allegato n. 2 alla delibera n. 35/10/CIR e all'Allegato n. 14 delle specifiche tecniche alla circolare dell'11 ottobre 2010;
 - b) inosservanza delle modalità di comunicazione dei dati necessari alla portabilità tra gli operatori di cui all'Allegato n. 14 e n. 18 delle specifiche tecniche alla circolare dell'11 ottobre 2010;
 - c) inosservanza delle disposizioni in materia di valorizzazione del campo "DN" come radicale di cui all'Allegato n. 15 delle specifiche tecniche alla medesima circolare.
- ii. **Rimodulazione della DAC:** invio della notifica di "Rimodulazione DAC", da parte di Telecom Italia, il giorno successivo al controllo (ovvero a DAC-2 giorni solari) anziché entro DAC-3 giorni lavorativi come previsto dalle specifiche tecniche allegate alla Circolare dell'11 ottobre 2010. L'Autorità ha pertanto contestato a Telecom Italia la violazione dell'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR in combinato disposto con le disposizioni di cui all'Allegato n. 14 delle specifiche tecniche alla circolare dell'11 ottobre 2010.
- iii. **Gestione disaggregata delle numerazioni aggiuntive ISDN:** Telecom Italia ha gestito le richieste di prima portabilità per le linee ISDN multinumero verso altro operatore secondo modalità non ottemperanti alle specifiche tecniche delle procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR, a causa di un disallineamento tra le informazioni sui numeri secondari inviate dalla società in fase di validazione dell'ordine e quelle inviate in fase di espletamento. L'Autorità ha pertanto contestato a Telecom Italia la violazione dell'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR in combinato disposto con le disposizioni di cui all'Allegato n. 14 delle specifiche tecniche alla circolare dell'11 ottobre 2010.

1.2. La proposta di impegni di Telecom Italia

5. In data 25 agosto 2011 Telecom Italia ha presentato all'Autorità una proposta preliminare di impegni, oltre ad aver confermato la cessazione della condotta contestata. Nella seduta del 17 novembre 2011 il Consiglio ha preso atto dell'istruttoria preliminare della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica con una valutazione di non manifesta inammissibilità della proposta di impegni presentata da Telecom Italia con riferimento al procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR, autorizzando la sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

6. Ad esito della consultazione pubblica, in data 24 gennaio 2012 Telecom Italia ha presentato, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS, le proprie controdeduzioni alle osservazioni avanzate dagli operatori.

7. Con nota del 27 gennaio 2012 e con la successiva integrazione del 2 marzo 2012, Telecom Italia ha presentato la proposta definitiva di impegni in relazione alla contestazione n. 3/11/DIR. Tale proposta è stata approvata dall'Autorità con delibera n. 110/12/CONS e prevede un periodo di monitoraggio di 3 anni sulla corretta esecuzione dei seguenti impegni (dettagliati nella sezione 2):

- i. **Impegno 1:** predisposizione di procedure manuali di *backup* che possono essere usate dagli OLO in caso di eventuali temporanei malfunzionamenti dei sistemi informatici di Telecom Italia, al fine di dare comunque corso alla richiesta di NP per i multinumero ISDN nei tempi e nei modi previsti dalla delibera n. 35/10/CIR;
- ii. **Impegno 2:** Istituzione di un'Unità di monitoraggio interna - costituita da 4 membri, uno della Direzione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Direzione *Compliance*, uno nominato dalla *Business Unit National Wholesale Services* ed uno nominato dall'Autorità - con il compito di vigilare sul rispetto degli Impegni;
- iii. **Impegno 3:** Introduzione di un sistema di reporting bimestrale da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla NP;
- iv. **Impegno 4:** monitoraggio delle cause che generano la rimodulazione della DAC al fine di individuare prontamente eventuali fenomeni di aumento anomalo del tasso di rimodulazione e rimozione delle cause in concerto anche con le indicazioni che possono emergere nell'Unità di monitoraggio.

2. LE ATTIVITÀ DI VERIFICA E LE EVIDENZE ISTRUTTORIE

8. In primo luogo appare opportuno rilevare che l'attività di monitoraggio di cui al presente provvedimento ha riguardato la verifica della corretta esecuzione, da parte di Telecom Italia, degli impegni riportati al punto 7.

9. A tal riguardo si chiarisce che la contestazione n. 3/11/DIR, cui gli impegni oggetto di valutazione si riferiscono, non afferisce alla qualità generale di fornitura della prestazione di NP di cui alla delibera n. 35/10/CIR, ma riguarda specificatamente:

- i. **la gestione automatica della portabilità di GNR;**
- ii. **la rimodulazione della DAC;**
- iii. **la gestione disaggregata delle numerazioni aggiuntive ISDN.**



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

10. Su tale aspetto è opportuno richiamare che il livello generale di fornitura dei servizi *wholesale* è oggetto di monitoraggio ai sensi di quanto previsto della delibera n. 309/14/CONS² del 19 giugno 2014, con cui l'Autorità ha affidato Telecom Italia 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 n. 274/07/CONS, n. 41/09/CIR, n. 35/10/CIR. Pertanto, segnalazioni afferenti a problematiche legate alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR ricevute dopo l'adozione della suddetta delibera che, tuttavia, non rientravano tra le fattispecie oggetto della contestazione n. 3/11/DIR, sono state comunque valutate nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 309/14/CONS.

11. Le attività di verifica in merito alla corretta implementazione degli impegni si sono svolte sia nell'ambito dell'Unità di monitoraggio istituita con l'Impegno 2 (nel seguito l'Unità) sia attraverso attività d'ufficio. Nello specifico il processo di verifica è stato condotto attraverso:

- i. **riunioni periodiche dell'Unità:** a tale riguardo si richiama che, con delibera n. 288/12/CONS del 5 giugno 2012, è stato nominato il componente dell'Unità dell'Unità suddetta, mentre la nomina dei componenti di parte Telecom Italia è stata notificata all'Autorità in data 3 maggio 2012;
- ii. **analisi della reportistica periodica:** Telecom Italia ha trasmesso all'Autorità, con cadenza bimestrale, un *report* le cui informazioni sono state definite nel corso della riunione del 17 ottobre 2012 sulla base della proposta preliminare formulata da Telecom Italia con nota del 3 maggio 2012;
- iii. **istituzione di un punto di contatto** con gli altri operatori al fine di gestire eventuali anomalie;
- iv. **analisi delle segnalazioni** inviate dagli operatori.

12. Si fornisce nel seguito una descrizione degli esiti delle attività di verifica svolte in relazione a ciascun impegno.

2.1. Impegno 1

13. L'impegno 1 prevede le seguenti misure relative alle richieste di NP per accessi ISDN multinumero:

² “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 n. 274/07/CONS, n. 41/09/CIR, n. 35/10/CIR”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“Predisporre delle procedure manuali di backup che possano essere usate dagli OLO in caso di eventuali temporanei malfunzionamenti dei sistemi informatici di Telecom Italia, al fine di dare comunque corso alla richiesta di NP per i multinumeri ISDN nei tempi e nei modi previsti dalla delibera 35/10/CIR; ove necessario, saranno pertanto aggiornate e comunicate agli operatori le procedure manuali adottate sinora. Telecom Italia si impegna altresì a minimizzare eventuali malfunzionamenti dei sistemi informatici.

Eventi gestibili con le procedure in oggetto:

Nel caso si verificano malfunzionamenti temporanei dei sistemi informatici a supporto dei processi di provisioning relativi alle richieste di NP per accessi ISDN multinumeri, si può verificare per es. che:

- i. Le richieste di NP vengano scartate con motivazione errata;*
- ii. Le richieste di NP restano bloccate in uno stato del processo;*
- iii. Le richieste di NP vengono eseguite con degli errori di configurazione;*

Procedure manuali di back up

I casi descritti, a mo' di esempio, nel paragrafo precedente possono generare criticità quali il ritardo dell'attivazione del servizio o disservizi. Per ovviare in tempi rapidissimi a tali criticità, appena si verifica un malfunzionamento sui sistemi informatici sopra richiamati Telecom Italia:

- i. individua tutte le richieste di NP per ISDN multinumeri che sono impattate dall'anomalia;*
- ii. suddivide le suddette richieste per OLO Recipient;*
- iii. comunica tempestivamente agli usuali punti di contatto degli OLO sia la momentanea indisponibilità dei processi di provisioning, sia la lista delle loro richieste che possono essere interessate dal malfunzionamento, in modo che gli OLO possano:*
 - a) rischedulare la richiesta di NP, condividendo una DAC diversa*
 - b) chiedere la gestione manuale delle singole richieste di NP nel rispetto della DAC già comunicata*
- iv. Nel caso b) la procedura che verrà attivata è la seguente:*
 - a) Gli OLO inviano ai consueti punti di contatto di TI le numerazioni per le quali richiedono la gestione manuale.*
 - b) Telecom Italia fornisce riscontro agli OLO circa l'attività effettuata o, eventualmente, circa le motivazioni dell'eventuale rifiuto.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia si impegna a meglio dettagliare, in accordo con gli operatori, i punti precedenti iii) e iv) in modo da minimizzare le attività operative manuali a carico degli OLO accollandosi il più possibile le manualità che possono generarsi. In particolare per esempio, nel caso in cui gli OLO richiedano di rischedulare la richiesta di NP condividendo una DAC diversa (punto iii lettera a)), la rischedulazione può essere effettuata da Telecom Italia in modalità automatica e nel rispetto dei tempi di preavviso previsti dalla Delibera per la rischedulazione della DAC (entro DAC -3) in modo da non creare alcuna operatività per gli OLO ed alcun disservizio per il cliente finale.”

14. Con nota del 3 maggio 2012, prot. Agcom n. 21001, Telecom Italia ha comunicato le modalità attuative degli impegni. Come chiarito, l’impegno 1 prevede l’implementazione di un monitoraggio da parte di Telecom Italia sugli eventuali malfunzionamenti per gli ISDN multinumero, una comunicazione agli OLO interessati e il ricorso a conseguenti procedure di *back up* per risolvere bilateralmente con questi ultimi il problema. Come si vedrà in seguito Telecom Italia ha anche previsto di svolgere dei test periodici preventivi sui sistemi di *provisioning* della NP. Infatti, con particolare riferimento all’impegno 1, Telecom Italia ha comunicato, con nota del 3 maggio 2012, i dettagli tecnici-operativi delle procedure manuali di *backup*, di seguito riportati:

“Modalità messe a punto da Telecom Italia per minimizzare eventuali malfunzionamenti dei sistemi informatici relativamente alle richieste di NP per i multinumero ISDN:

[Telecom Italia] per minimizzare eventuali malfunzionamenti dei sistemi informatici effettuerà mensilmente test in ambiente di collaudo per accertare il corretto funzionamento dei processi di portabilità per i multinumero ISDN.

Inoltre, Telecom Italia effettuerà giornalmente controlli per individuare eventuali malfunzionamenti. In particolare, per i processi di provisioning relativi alle richieste di NP per accessi ISDN multi numero, Telecom Italia giornalmente:

- i. estrarrà le richieste scartate e verificherà che gli scarti inviati a tutti gli OLO:*
 - a) siano solo quelli ammessi contenuti nell’Allegato 16 della Circolare AGCOM dell’11 ottobre 2010;*
 - b) non subiscano incrementi rispetto al numero di scarti che si verificano fisiologicamente;*
- ii. estrarrà le richieste che restano bloccate nel processo che sono:*
 - a) quelle per le quali non viene rispettata la sequenza e la tempistica delle notifiche previste dall’Allegato 14 della Circolare AGCOM dell’11 ottobre 2010;*
 - b) quelle che hanno subito almeno 2 rimodulazioni;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- c) *quelle per le quali non è stata rispettata la DAC;*
- iii. *estrarrà le richieste che vengono eseguite con errori di configurazione che sono:*
 - a) *quelle che hanno gli aggiuntivi ISDN comunicati in fase di accettazione (notifica 2) disallineati rispetto agli aggiuntivi configurati in rete e quindi effettivamente attivi per il cliente.*

Qualora il numero di richieste del tipo i), ii) o iii) subiscano un incremento rispetto al valore fisiologico che si registra giornalmente, Telecom Italia riconoscerà la presenza di un malfunzionamento in campo e applicherà le procedure manuali di back up descritte [nel paragrafo successivo].

Procedure manuali di backup:

Telecom Italia provvederà entro il secondo giorno successivo lavorativo all'individuazione di un malfunzionamento dei sistemi informativi, ad avvisare gli OLO comunicando anche il relativo tempo di risoluzione.

Fino alla data di messa in esercizio della correzione software, Telecom Italia giornalmente:

- i. *individuerà tutte le richieste di NP per ISDN multinumero che sono impattate dall'anomalia;*
- ii. *suddividerà le suddette richieste per OLO Recipient;*
- iii. *comunicerà tempestivamente agli usuali punti di contatto, che gli OLO hanno comunicato a TI, sia la momentanea indisponibilità dei processi di provisioning, sia la lista delle loro richieste che possono essere interessate dal malfunzionamento affinché questi possano:*
 - a) *rischedulare la richiesta di NP, condividendo una DAC diversa;*
 - b) *chiedere la gestione manuale delle singole richieste di NP nel rispetto della DAC già comunicata.*

Nel caso b):

- *gli OLO, nei soli, casi di scarto, reinvidano a TI le richieste oggetto di malfunzionamento;*
- *TI pone le richieste in lavorazione manuale e provvede a dar corso manualmente alla loro attivazione e a fornire riscontro agli OLO dell'avvenuta attivazione o, eventualmente, delle motivazioni di rifiuto;*
- *risolto il malfunzionamento provvede ad aggiornare tutti i sistemi (commerciali retail e Wholesale, tecnici e di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fatturazione) e a notificare automaticamente la chiusura verso gli OLO Recipient e Donating.

Telecom Italia si impegna a meglio dettagliare, in accordo con gli operatori, i punti precedenti a) e b) in modo da minimizzare le attività operative manuali a carico degli OLO accollandosi il più possibile le manualità che possono generarsi.

In particolare per esempio, nel caso in cui gli OLO richiedano di rischedulare la richiesta di NP condividendo una DAC diversa (punto iii lettera a)), la rischedulazione sarà effettuata da Telecom Italia in modalità automatica e nel rispetto dei tempi di preavviso previsti dalla Delibera per la rischedulazione della DAC (entro DAC -3) in modo da non creare alcuna operatività per gli OLO ed alcun disservizio per il cliente finale.

In caso di anomalia nella comunicazione degli ISDN multi numero, Telecom Italia comunica tempestivamente ai punti di contatto degli OLO i corretti aggiuntivi ISDN, in modo che l'OLO ne abbia conoscenza prima dell'espletamento."

15. Telecom Italia ha, pertanto, con la nota del 3 maggio 2012 succitata, dettagliato le procedure manuali di *backup* da utilizzarsi nel caso di malfunzionamento dei sistemi automatici per richieste afferenti a portabilità di multi-numero ISDN. Tale procedure prevedono, come richiamato, un monitoraggio giornaliero al fine di individuare eventuali malfunzionamenti e, laddove questi subiscano un incremento rispetto al valore fisiologico che si registra giornalmente, Telecom Italia riconoscerà la presenza di un malfunzionamento in campo e applicherà le procedure manuali di *backup* descritte.

16. Al fine di prevenire e minimizzare eventuali malfunzionamenti dei sistemi informatici, Telecom Italia ha messo a punto dei *test* mensili, svolti in ambiente di collaudo, per accertare il corretto funzionamento dei processi di portabilità per richieste afferenti a multi-numero ISDN.

I test mensili

17. Nell'ambito della prima riunione dell'Unità, il rappresentante dell'Autorità ha chiesto a Telecom Italia di includere nel sistema di *reporting* bimestrale (cfr. impegno 3) i risultati dei *test* mensili afferenti ai multi-numero ISDN. Telecom Italia ha accolto tale richiesta allegando ai *report* bimestrali anche la reportistica relativa agli *integration test* per le linee ISDN multi-numero.

18. Gli *integration test* prevedono la simulazione in ambiente di collaudo di richieste di NP relative ai seguenti due scenari:

- i. Uscita in NP di un ISDN multi-numero con 1 o più aggiuntivi in consistenza di un cliente *business*;
- ii. Uscita in NP di un ISDN multi-numero con 1 o più aggiuntivi in consistenza di un utente residenziale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

19. La reportistica fornita per gli *integration test* evidenzia l'esito delle attività previste dalla procedura di NP sia per lo scenario *business* (CRMB) sia per quello residenziale (CRMR). A titolo esemplificativo, le figure seguenti mostrano gli esiti forniti dagli *integration test* per una richiesta di NP relativa ad una linea ISDN residenziale (CRMR) con 3 numerazioni aggiuntive (id risorsa [omissis]623) ed una richiesta di NP per una linea ISDN *business* (CRMB) con 2 numerazioni aggiuntive (id risorsa [omissis]246).

Rilascio [omissis]		ESITO	NOTE	DATA
STEP				
1	Estrazione del due flusso di linee ISDN BMU dal CRMB/R ed invio a Pitagora Regolatorio	OK		20/08/2012
2	Caricamento dei flussi di linee ISDN BMU su Pitagora Regolatorio	OK		20/08/2012
3	Immissione richiesta di Prima Portabilità da parte dell' OLO, tramite FENP/Pitagora, su una linea ISDN multinumero con 1 o + aggiuntivi in consistenza su CRMB/R (tra quelle estratte al punto 1)	OK		Bus 21/08/2012 Res 21/08/2012
4	Richiesta di emissione OL di NP a CRMB/R e successiva lavorazione in catena della richiesta.	OK		Bus 22/08/2012 Res 22/08/2012
5	Riscontro tra numerazioni aggiuntive comunicate all'OLO e numerazioni aggiuntive effettivamente oggetto di NP	OK		23/08/2012

MARC AGGI O	ID RISORSA	CODE GESTOR E	NUM AGG. 1	NUM AGG. 2	NUM AGG. 3	NUM AGG. 4	NUM AGG. 5	NUM AGG. 6	NUM AGG. 7	DATA EMISS. OL COMM TGU	DATA ESPL. TECNICO	DATA ESPL. COMM.
CRM/B	[omissis] 246	[omissis]	[omissis] 772	[omissis] 773						22/08/2012	22/08/2012	22/08/2012
CRM/R	[omissis] 623	[omissis]	[omissis] 417	[omissis] 418	[omissis] 419					22/08/2012	22/08/2012	22/08/2012

20. La reportistica per gli *integration test* include altresì sia le schermate di lavorazione sui sistemi di Telecom Italia sia i file di notifica in formato xml generati (sempre in ambiente di collaudo) verso gli OLO. Tali file sono utilizzati per verificare la corrispondenza, tra la fase di verifica e quella di espletamento, delle numerazioni oggetto di portabilità.

21. Le figure seguenti mostrano un esempio di esito degli *integration test*, con particolare riferimento alle notifiche xml prodotte verso gli OLO. I due file xml corrispondono alle notifiche 2 (Notifica verifiche Formali e Tecniche del *Donor* – inviata dal *donor* al *recipient*) e 7 (Espletamento – inviata dal *donor* al *recipient* e al *donating*) previste dalle specifiche tecniche.

22. Tenuto conto che, in sede di contestazione n. 3/11/DIR, era stato riscontrato un “disallineamento tra le informazioni sui numeri secondari inviate dalla società [Telecom



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Italia] in fase di validazione dell'ordine e quelle inviate in fase di espletamento", l'analisi dei file xml di notifica ha consentito di verificare la coerenza delle numerazioni ISDN principale (tag "**DirectoryNumber**") ed aggiuntive (tag "**NumAggiuntivaPortata**") tra le notifiche di validazione e di espletamento. Per facilità di lettura, nelle figure seguenti, che riportano una delle coppie di file xml di validazione/espletamento analizzate, i tag "**TipoComunicazione**", "**DirectoryNumber**" e "**NPAggiuntive**" sono evidenziati in giallo per consentire un loro rapido confronto.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
- <ComunicazioneNP>
  - <Risposta>
    - <Valid_Formale_DonorRecipient>
      <TipoComunicazione>2</TipoComunicazione>
    - <DatiNotifica>
      <CodiceOrdine>omissis</CodiceOrdine>
      <DataOrdine>2012-08-20</DataOrdine>
      <DirectoryNumber>omissis 623</DirectoryNumber>
      <IdentificativoOperatoreDonor>TLC</IdentificativoOperatoreDonor>
      <DataInvioMessaggio>2012-08-21</DataInvioMessaggio>
      <CodiceOpRecipient>omissis</CodiceOpRecipient>
      <CodiceSegreto>omissis</CodiceSegreto>
    - <TipoLinea>
      - <ISDN>
        <TipoLineaID>3</TipoLineaID>
        <FlagNPNumerazioniAggiuntive>1</FlagNPNumerazioniAggiuntive>
      - <NPAggiuntive>
        <NumAggiuntivaPortata>omissis 417</NumAggiuntivaPortata>
        <NumAggiuntivaPortata>omissis 418</NumAggiuntivaPortata>
        <NumAggiuntivaPortata>omissis 419</NumAggiuntivaPortata>
      </NPAggiuntive>
      </ISDN>
    </TipoLinea>
    <DataAttesaConsegnaServizio>2012-09-28</DataAttesaConsegnaServizio>
    <CognomeCliente_RagioneSociale>omissis</CognomeCliente_RagioneSociale>
    <NomeCliente>omissis</NomeCliente>
    <EmailReferenteRichiedente>omissis</EmailReferenteRichiedente>
    <TelefonoReferenteRichiedente>omissis</TelefonoReferenteRichiedente>
  </DatiNotifica>
  - <EsitoVerifica>
    - <EsitoOK>
      <EsitoVerificaRichiesta>0</EsitoVerificaRichiesta>
      <IdentificativoOperatoreDonating>TLC</IdentificativoOperatoreDonating>
    </EsitoOK>
  </EsitoVerifica>
  </Valid_Formale_DonorRecipient>
</Risposta>
</ComunicazioneNP>
```

Figura 1 - XML generato dall'*integration test* per la notifica 2 (Notifica verifiche Formali e Tecniche del Donor).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
- <ComunicazioneNP>
  - <Risposta>
    - <Espletamento_Donor_RecipientDonating>
      <TipoComunicazione>7</TipoComunicazione>
      - <DatiNotifica>
        <CodiceOrdine>omissis</CodiceOrdine>
        <DataOrdine>2012-08-21</DataOrdine>
        <DirectoryNumber>omissis 623</DirectoryNumber>
        <IdentificativoOperatoreDonor>TLC</IdentificativoOperatoreDonor>
        <DataInvioMessaggio>2012-08-22</DataInvioMessaggio>
        <CodiceOpRecipient>omissisCodiceOpRecipient>
        <CodiceSegreto>omissisCodiceSegreto>
        - <TipoLinea>
          - <ISDN>
            <TipoLineaID>3</TipoLineaID>
            <FlagNPNumerazioniAggiuntive>1</FlagNPNumerazioniAggiuntive>
            - <NPAggiuntive>
              <NumAggiuntivaPortata>omissis 417</NumAggiuntivaPortata>
              <NumAggiuntivaPortata>omissis 418</NumAggiuntivaPortata>
              <NumAggiuntivaPortata>omissis 419</NumAggiuntivaPortata>
            </NPAggiuntive>
          </ISDN>
        </TipoLinea>
        <DataAttesaConsegnaServizio>2012-09-28</DataAttesaConsegnaServizio>
        <CognomeCliente_RagioneSociale>omissis</CognomeCliente_RagioneSociale>
        <NomeCliente>omissis</NomeCliente>
        <EmailReferenteRichiedente>omissis</EmailReferenteRichiedente>
        <TelefonoReferenteRichiedente>omissis</TelefonoReferenteRichiedente>
      </DatiNotifica>
      <IdentificativoOperatoreDonating>TLC</IdentificativoOperatoreDonating>
      <DataEspletamentoOrdine>2012-08-22</DataEspletamentoOrdine>
      <DataAttesaConsegnaRimodulata>2012-09-28</DataAttesaConsegnaRimodulata>
    </Espletamento_Donor_RecipientDonating>
  </Risposta>
</ComunicazioneNP>
```

Figura 2 - XML generato dall'*integration test* per la notifica 7 (Espletamento).

23. Tanto premesso, con riferimento all'impegno 1, si è accertato, che Telecom Italia ha, con la nota del 3 maggio 2012 succitata, dettagliato le procedure manuali di *backup* da utilizzarsi nel caso di malfunzionamenti dei sistemi automatici per richieste afferenti a portabilità di multi-numero ISDN.

24. Si è altresì accertato lo svolgimento, nel periodo di riferimento, dei periodici test in ambiente di collaudo avendone Telecom Italia comunicato gli esiti nei report bimestrali.

25. Si è altresì verificato, anche grazie agli *integration test*, che le misure implementate da Telecom Italia hanno rimosso le anomalie che determinavano l'impossibilità di espletare correttamente la NP di accessi ISDN multi-numero. Gli *integration test* hanno rivelato che, nel periodo oggetto di monitoraggio, non sono intervenuti ulteriori disallineamenti nei *database* che potevano compromettere il buon esito delle richieste di NP per accessi ISDN multi-numero consentendo, pertanto, il normale utilizzo delle procedure automatiche di cui alla delibera n. 35/10/CIR. A



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conferma di ciò, nel periodo di monitoraggio, non si sono verificati altri casi di disallineamento.

26. In conclusione, l'impegno 1 che prevedeva l'attivazione di procedure manuali in caso di malfunzionamento, un monitoraggio giornaliero dei parametri fissati, e lo svolgimento dei test su base mensile può dirsi correttamente eseguito. Si aggiunga che, di fatto, rimossa l'anomalia nei processi già con la comunicazione degli impegni (in cui si era accertata la cessazione della condotta contestata), durante il periodo di monitoraggio il processo ha funzionato correttamente, senza necessità di ricorrere alle procedure di *backup*. Tanto è che nei tre anni previsti non risultano segnalazioni di disallineamento, restando confermato il requisito della cessazione della condotta.

2.2. Impegno 2

27. L'impegno 2 prevede le seguenti misure:

“Istituzione di un'Unità di monitoraggio interna - costituita da 4 membri, uno della Direzione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Direzione Compliance, uno nominato dalla Business Unit National Wholesale Services ed uno nominato dall'Autorità - con il compito di vigilare sul rispetto degli Impegni. Tale Unità di Monitoraggio, che sarà istituita per un periodo di 3 anni, effettuerà degli incontri mensili con le seguenti finalità in merito ai suddetti impegni:

- i. in caso di anomalie, sul processo della Number Portability pura, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli altri operatori eventualmente coinvolti;*
- ii. rappresentare il punto di contatto con gli operatori e l'Autorità al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate;*
- iii. sulla base di tali segnalazioni, avviare un'istruttoria interna ed intervenire con proprie direttive per definire obblighi e tempi di risoluzione nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alle regole (c.d. anomalia).*

Gli atti dell'Unità di monitoraggio saranno resi accessibili a tutti gli OLO nel rispetto comunque, della tutela dei dati dei singoli operatori.”

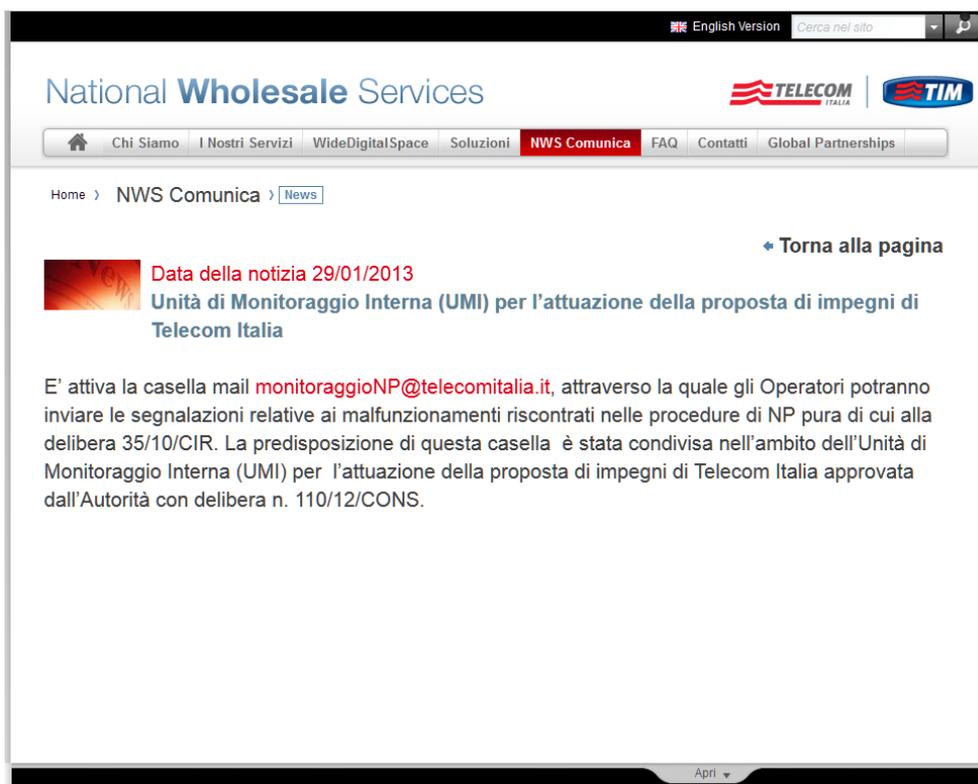
28. L'Unità, i cui componenti sono stati individuati da Telecom Italia con la nota del 3 maggio 2012 e dall'Autorità con la delibera n. 288/12/CONS, è stata istituita in data 17 ottobre 2012 e si è periodicamente riunita tra il 2012 ed il 2015 secondo quanto previsto dall'impegno 2, come risulta dai verbali redatti.

29. Quale implementazione dell'impegno sub ii), su richiesta del rappresentate dell'Autorità è stata istituita una apposita casella di posta elettronica per la ricezione di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

segnalazioni, da parte degli operatori, di eventuali anomalie relative a malfunzionamenti nei processi di NP pura. Dell'attivazione di tale casella di posta elettronica è stata data comunicazione a tutti gli operatori tramite la pubblicazione di una specifica *news* nel portale *wholesale* di Telecom Italia³, riportata nella figura seguente.



30. Nell'ambito delle riunioni dell'Unità, sono state analizzate le eventuali segnalazioni inviate dagli operatori. In particolare, nella casella *e-mail* appositamente creata sono state ricevute 3 segnalazioni, mentre altre segnalazioni sono state trasmesse dagli operatori direttamente all'Autorità.

31. Le segnalazioni inviate alla specifica casella *e-mail* hanno consentito la diretta classificazione della problematica ed una sua tempestiva risoluzione. Le segnalazioni hanno riguardato in particolare:

- i. Due disservizi relativi ad altrettanti espletamenti anticipati rispetto alla DAC concordata (la DAC inizialmente prevista era il 19 aprile 2013, la DAC è stata rimodulata al 13 maggio 2013 ma l'espletamento è avvenuto il 6 maggio 2013). In sede di analisi, Telecom Italia ha confermato che per i 2 DN segnalati l'espletamento è avvenuto in anticipo rispetto alla data

³ Nella riunione dell'Unità del 15 febbraio 2013, Telecom Italia ha rappresentato di aver verificato la lettura, da parte della maggior parte degli OLO, della *news* pubblicata sul proprio portale *Wholesale*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

prevista. Telecom Italia ha rappresentato che tale disallineamento è stato causato da una anomalia verificatasi nel passaggio al sistema CRM 3.0 avvenuto il 1° aprile 2013. In sede di analisi nell'ambito della riunione periodica dell'Unità, Telecom Italia ha comunicato l'avvenuta risoluzione di tale anomalia.

- ii. Criticità di diversa natura afferenti a numerazioni trasmesse da un OLO alle strutture operative di Telecom Italia con richiesta di procedere all'esecuzione della NP per tali numerazioni. Con successiva *email*, acquisita dall'Unità, l'OLO ha comunicato a Telecom Italia la risoluzione di molti dei casi segnalati.
- iii. Mancata ricezione del messaggio di OK formale o di KO previsti dalle specifiche tecniche in risposta all'invio di una richiesta di NP pura. Con successiva *email*, acquisita dall'Unità, l'OLO ha comunicato alle strutture di Telecom Italia di aver ricevuto sia la notifica di OK formale sia la notifica di avvenuto espletamento della richiesta di NP. Telecom Italia ha effettuato una verifica sui propri sistemi in merito alla tipologia di richiesta (NP semplice/complessa) ed alla tempistica delle notifiche. Dall'analisi dei tracciati record è risultato che:
 - a) la richiesta era relativa ad una linea POTS;
 - b) l'ordine è stato re-inviato il 30/12/2013 ed è stato caricato nel sistema di Telecom Italia il 31/12/2013;
 - c) la notifica di acquisizione è stata inviata in data 31/12/2013;
 - d) la notifica di espletamento è stata inviata il 15/01/2014 a DAC.

32. Ulteriori segnalazioni, inviate dagli operatori all'Autorità tramite i canali tradizionali, sono state comunque analizzate dall'Unità in quanto ritenute pertinenti con gli Impegni in oggetto, tra cui:

- i. **Portabilità di numerazioni attive su WLR ISDN.** Un OLO ha segnalato un elenco di numerazioni le cui richieste di NP sono state scartate con causale "*Il DN non è del tipo linea specificato*". L'analisi delle numerazioni ha evidenziato che tutte le numerazioni oggetto di analisi sono native Telecom Italia (*donor*) ed afferenti ad accessi su cui è stato attivato da un OLO (*donating*) il servizio WLR. Le richieste sono state scartate da Telecom Italia in modo giustificato a causa della mancata valorizzazione, nel tracciato record di richiesta della NP pura, del campo "tipo linea" in "ISDN" per le numerazioni portate su accessi WLR ISDN. A tal riguardo Telecom Italia ha fornito evidenza che gli stessi ordini, re-inviati dall'OLO valorizzando il campo "tipo linea" come richiesto dalle specifiche tecniche, sono stati correttamente espletati da Telecom Italia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. **Portabilità di numerazioni utilizzate per i servizi “IP Centrex” e “Virtual PBX”.** Alcuni OLO hanno segnalato l'impossibilità tecnica ad effettuare la portabilità di numerazioni di clienti Telecom Italia che utilizzano servizi IP *business* (tale fattispecie è stata oggetto di analisi anche nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 309/14/CONS). Per tali numerazioni, Telecom Italia ha rappresentato di aver attivato un progetto speciale⁴ per l'espletamento delle richieste di NP, in quanto la problematica riscontrata nella gestione delle richieste di NP è legata al fatto che le numerazioni sono associate a servizi di trasmissione dati (identificati con il codice 13X) non direttamente gestibili con le normali procedure automatizzate di *number portability*. Il progetto speciale è stato successivamente utilizzato per dare seguito anche a richieste di NP di altri OLO afferenti a numerazioni attive su servizi IP *business*.

33. Alla luce di quanto riportato, l'impegno si ritiene correttamente implementato. Infatti, l'Unità è stata istituita come previsto. La stessa ha assolto, nei tre anni di verifica, ai compiti assegnati avendo, in caso di anomalie sul processo della *Number Portability* pura, esaminato le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli altri operatori eventualmente coinvolti. Tale Unità ha rappresentato il punto di contatto con gli operatori e l'Autorità al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate.

Sulla base delle segnalazioni ricevute, è stata avviata un'attività e i conseguenti interventi per risolvere l'anomalia anche per le future possibili analoghe richieste da parte degli OLO (ad esempio nel caso di numerazioni utilizzate per servizi *IP Centrex* e *Virtual PBX*).

2.3. Impegni 3 e 4

34. L'impegno 3 prevede le seguenti misure:

“Introduzione di un sistema di reporting bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla NP, sull'andamento delle richieste NP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali) con evidenza degli eventuali scarti/rifiuti inviati al di fuori dagli SLA previsti per la fornitura della Number Portability pura. Tali report riporteranno anche i dati relativi alle richieste di Number Portability pura per le quali Telecom Italia ha effettuato la rimodulazione della DAC. Il sistema di reportistica terrà in conto le esigenze degli operatori in termini di immediata identificazione di

⁴ Il “progetto speciale” è previsto dalle specifiche tecniche per le procedure di NP di cui alla delibera n. 35/10/CIR ed utilizzato, valorizzando opportunamente l'apposito campo del tracciato record, nei casi in cui il passaggio richiede attività aggiuntive di particolare complessità (tipicamente nei casi di utenti multi-sede con apparati che devono essere riconfigurati). Come richiesto dalle specifiche tecniche, “il progetto speciale deve essere preventivamente concordato tra Recipient, Donor e Donating”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

eventuali anomalie sulle richieste scartate (con relative causali di scarto) e diventerà uno strumento operativo per identificare tempestivamente anomalie o miglioramenti procedurali da apportare.

Telecom Italia si impegna a predisporre un report annuale contenente i risultati dei report bimestrali, da sottoporre all'Unità di Monitoraggio interna sulla NP.

35. L'impegno 4 prevede le seguenti misure:

“Ad integrazione dell'impegno assunto per la gestione della DAC (Data Attesa Consegna), Telecom Italia precisa altresì che si impegna ad un continuo monitoraggio delle cause che generano la rimodulazione della DAC al fine di individuare prontamente eventuali fenomeni di aumento anomalo del tasso di rimodulazione che attualmente si attesta intorno al 5% rispetto alle richieste ricevute su base annua e rimuoverne le cause in concerto anche con le indicazioni che possono emergere nell'Unità di Monitoraggio. L'esito di tali attività sarà parte integrante della reportistica prevista per l'Unità di Monitoraggio.”

36. Telecom Italia ha fornito periodicamente i *report* bimestrali ed i *report* annuali previsti dall'Impegno 3. La struttura dei *report* e le informazioni in essi contenute sono state definite nell'ambito delle prime riunioni dell'Unità di monitoraggio. Nelle successive riunioni dell'Unità, i *report* sono stati analizzati al fine di identificare e rimuovere eventuali criticità nei processi di NP. L'analisi approfondita dei *report* ha consentito, in primo luogo, di rilevare e rimuovere alcune anomalie *software* che inficiavano l'estrazione dei dati. I *report* sono stati quindi oggetto di analisi con particolare riferimento a quanto previsto dagli Impegni.

37. Nel seguito sono riassunti gli elementi principali emersi dai *report* prodotti da Telecom Italia.

38. La Figura 3 mostra il rapporto tra le richieste di NP pura espletate alla DAC originale comunicata dal *recipient* e quelle espletate a DAC rimodulata. Queste ultime si attestano mediate attorno al 5% del totale degli espletamenti di NP pura. Aumenti di tale tasso fino a circa il 10% si rilevano nei bimestri febbraio-marzo 2013 e aprile-maggio 2013, e nel mese di agosto 2014. Nel primo caso l'aumento è imputabile al passaggio al sistema CRM 3.0, avvenuto in tale periodo, mentre nel secondo caso il fenomeno appare rientrare nelle problematiche generali nella fornitura dei servizi *wholesale* che sono stati oggetto di analisi nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 309/14/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

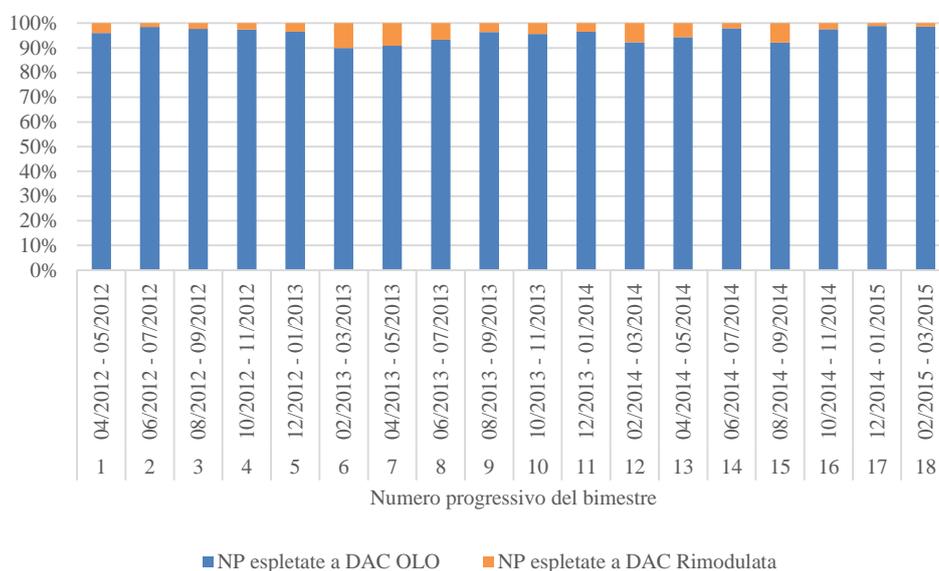


Figura 3 - Rapporto tra richieste di NP espletate a DAC originale e a DAC rimodulata.

39. La Figura 4 mostra il tasso di rifiuti alla NP rispetto al totale delle richieste ricevute da Telecom Italia in qualità di *donor*. Tali rifiuti, a seconda della causale di scarto, possono essere opposti dalla stessa Telecom Italia in qualità di *donor* o *donating*, oppure da un OLO *donating* ed inoltrati da Telecom Italia *donor* al *recipient*. Il tasso di scarto appare attestarsi tra il 13% ed il 24% con eguale distribuzione tra scarti del *donor* Telecom Italia e scarti del *donating* (sia OLO sia Telecom Italia).

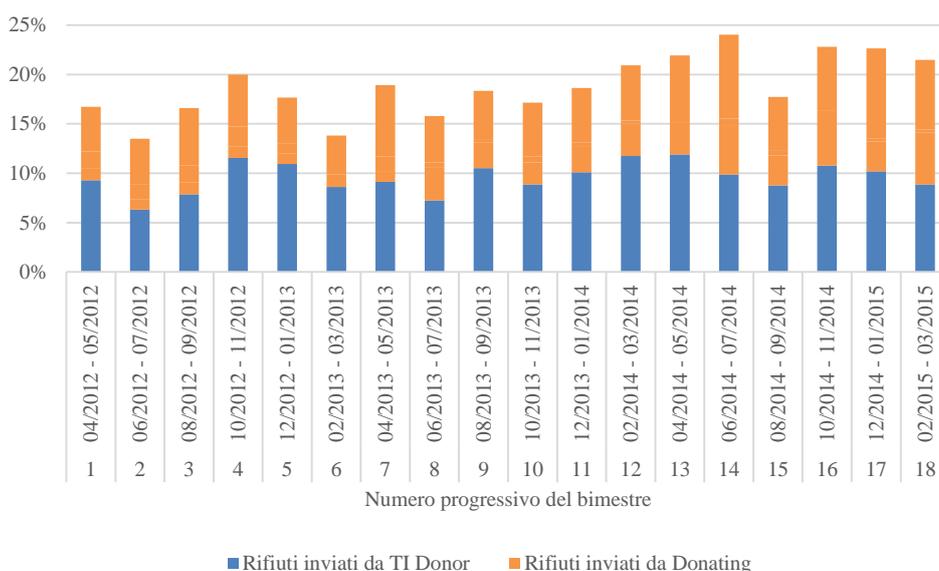


Figura 4 - Tasso di rifiuti rispetto al totale delle richieste di NP.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

40. Le figure seguenti mostrano il dettaglio degli scarti inviati dal *donor* e dal *donating*. In particolare, la Figura 5 mostra la distribuzione degli scarti inviati da Telecom Italia in qualità di *donor*.

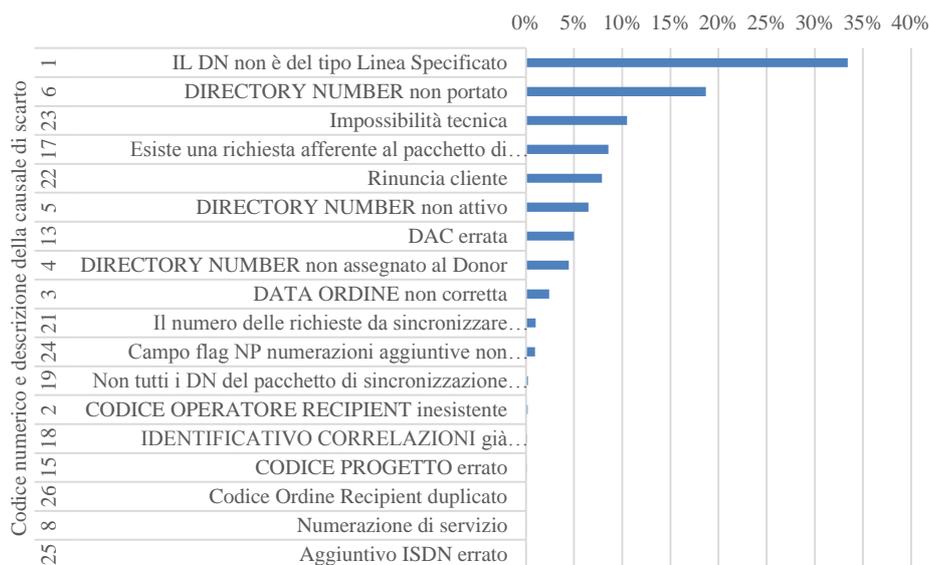


Figura 5 - Distribuzione degli scarti inviati da Telecom Italia *donor*.

41. La Figura 6 e la Figura 7 mostrano, rispettivamente, la distribuzione degli scarti inviati, in qualità di *donating*, da Telecom Italia e dagli OLO. Le due distribuzioni seguono andamenti analoghi, in cui la maggior parte degli scarti (oltre il 50%) è relativa alla causale “*CODICE SEGRETO errato*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

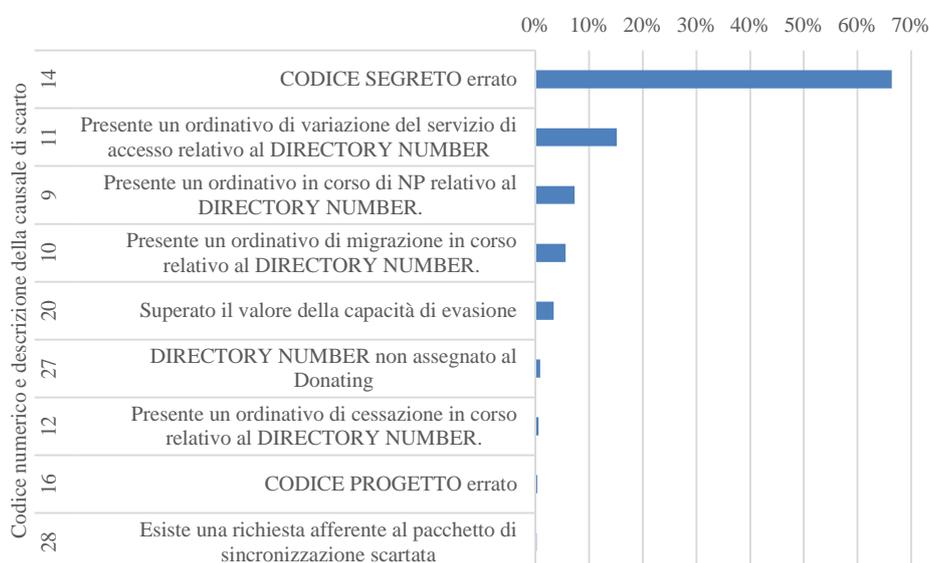


Figura 6 - Distribuzione degli scarti inviati da Telecom Italia *donating*.

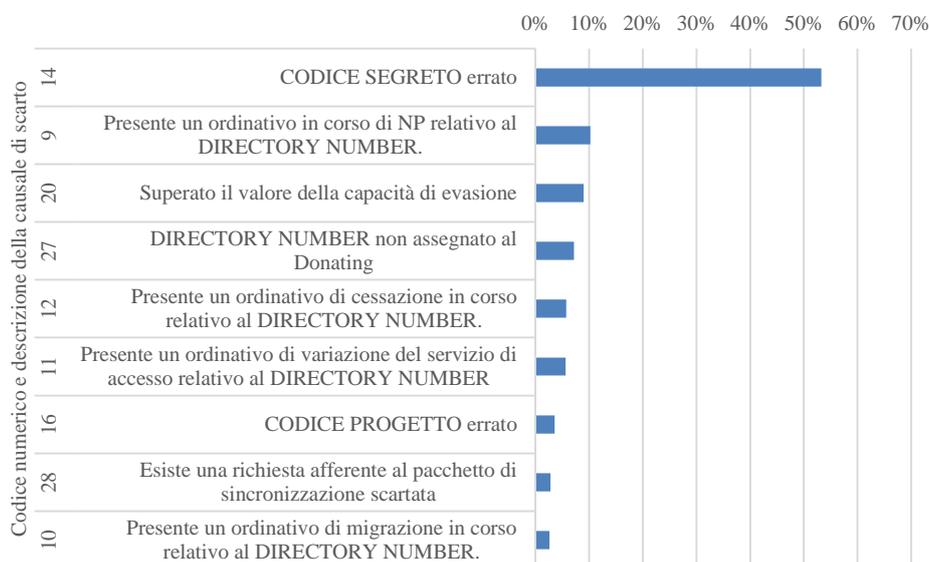


Figura 7 - Distribuzione degli scarti inviati da OLO *donating* con Telecom Italia *donor*.

42. In conclusione, Telecom Italia ha fornito i *report* bimestrali e annuali previsti dagli Impegni 3 e 4 e ha svolto le relative analisi. I KO sono sostanzialmente di tipo formale e afferiscono a due cause principali: non corretto invio del DN, che non corrisponde alla tipologia di linea, e invio del codice segreto errato. Il tasso dei KO è stato sostanzialmente stabile, dell'ordine del 10% come *donor* (emesso da Telecom Italia) e del 9% come *donating* (emesso da Telecom Italia e da altro operatore con Telecom Italia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

donor). Un aumento (fino al 24% e poi nei mesi successivi rientrato) si è avuto in corrispondenza delle anomalie di cui alla delibera n. 309/14/CONS a luglio 2014. Le analisi svolte hanno inoltre evidenziato che il tasso di rimodulazione si è attestato mediamente intorno al 5%. Telecom Italia ha, come previsto dall'impegno n. 4, svolto una verifica delle cause che hanno determinato un aumento dei KO e del tasso di rimodulazione nella seconda metà del 2014. Una delle anomalie che determinava scarti non dovuti e ripetute rimodulazioni della DAC, afferente alla non corretta implementazione delle procedure di portabilità del numero nel caso di clienti *business* con architetture VoIP, è stata già oggetto di accertamento e avvio di un procedimento dell'Autorità ai sensi della delibera n. 309/14/CONS.

Si ritiene, in conclusione, che anche gli impegni 3 e 4 sono stati correttamente implementati, con riferimento all'obbligo di produzione di report ed allo sforzo di analisi delle anomalie.

CONSIDERATO che con l'art. 9 della delibera n. 652/16/CONS l'Autorità ha approvato gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS e riguardanti:

- 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.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 10 della stessa delibera, l'Autorità monitora con cadenza periodica, per un periodo di tre anni, l'implementazione degli Impegni di cui all'articolo 9 e, per l'effetto, i procedimenti di natura sanzionatoria di cui agli atti di contestazione n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS restano sospesi fino alla verifica della corretta esecuzione degli Impegni.

CONSIDERATO che il monitoraggio di cui al presente provvedimento ha riguardato specifiche fattispecie tecniche degli ordini di NP (quali la gestione automatica della portabilità di GNR e la gestione disaggregata delle numerazioni aggiuntive ISDN) e, pertanto, che l'attività istruttoria svolta si pone come complementare a quella di cui all'articolo 10 della delibera n. 652/16/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la relazione presentata dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche e le risultanze istruttorie;

RITENUTO, alla luce di tutte le risultanze istruttorie che gli Impegni sono stati correttamente implementati;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR, ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS (ripreso dall'articolo 18, comma 2, della delibera n. 581/15/CONS⁵);

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del "Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità";

DELIBERA

Articolo 1

1. L'archiviazione, ai sensi dell'articolo 18 della delibera n. 581/15/CONS, nei termini di cui in motivazione, del procedimento sanzionatorio n. 3/11/DIR, per avere la società correttamente attuato gli Impegni approvati con delibera n. 110/12/CONS.

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

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi

⁵ "Nei casi in cui l'organo collegiale accerta la corretta attuazione degli impegni, delibera l'archiviazione del procedimento sanzionatorio".