



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 309/14/CONS

**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**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 19 giugno 2014;

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 il *“Codice”*;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, recante *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”* nel testo coordinato con la delibera n. 648/09/CONS del 19 novembre 2009 recante *“modifica all’articolo 12 bis, comma 3, del regolamento in materia di procedure sanzionatorie”* e con la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010 recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*;

VISTA la delibera n. 352/08/CONS, del 25 giugno 2008, recante *“Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica”* (di seguito denominato il *“Regolamento di cui alla delibera n. 352/08/CONS”*);

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

VISTA la delibera 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. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 456/11/CONS;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*” ed, in particolare, l’articolo 17, comma 12, che stabilisce “*non sono ammesse causali generiche, che non individuino l’effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica*”;

VISTA la circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, recante “*Modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS*” ed i relativi allegati tecnici;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 in tema di procedure di passaggio dei clienti tra operatori;

VISTA la delibera n. 718/08/CONS, dell’11 dicembre 2008, recante “*Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge 248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS*”;

VISTA la delibera n. 731/09/CONS, del 16 dicembre 2009, recante “*Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa*” ed, in particolare, gli artt. 29, 33 e 40, che stabiliscono i criteri per la fornitura dei servizi ULL, WLR e bitstream da parte di Telecom Italia;

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. 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 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. 74/12/CIR, del 2 agosto 2012, recante “*Adozione di misure cautelari ai sensi dell’articolo 4 del regolamento adottato con delibera n. 352/08/CONS nella controversia tra Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. in materia di migrazioni verso accessi bitstream*”;

VISTA la delibera n. 15/14/CIR, del 13 febbraio 2014, recante “*Definizione, ai sensi del regolamento adottato con delibera n. 352/08/CONS, della controversia tra Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. in materia di migrazioni verso accessi bitstream*”;

VISTE le numerose segnalazioni degli OLO inerenti a disservizi occorsi nella fornitura, da parte di Telecom Italia, di servizi all'ingrosso afferenti ai mercati 1-4-5;

CONSIDERATO che i disservizi riguardano, nello specifico, ritardi o mancate attivazioni di servizi all'ingrosso alla data concordata (DAC) o entro lo SLA, 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 Telecom Italia in qualità di fornitore dei servizi di accesso, mancato espletamento delle richieste di portabilità di numeri geografici (NPG);

VISTI gli esiti delle attività di verifica delle segnalazioni di cui sopra e i verbali delle audizioni svolte con gli operatori segnalanti e Telecom Italia;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il procedimento

1. A partire dalla seconda metà del 2013 gli operatori Fastweb, Wind, Vodafone e BT, hanno segnalato all'Autorità, in tempi diversi, un elevato numero di criticità nella fornitura da parte di Telecom Italia dei servizi di accesso *wholesale*.
2. In particolare Fastweb ha segnalato (è stata la prima società a segnalare anomalie), in relazione ai processi di *provisioning* ed *assurance*, KO ingiustificati, eccessive rimodulazioni della DAC, mancate notifiche delle attività svolte da Telecom Italia, indisponibilità del portale *wholesale*. Di conseguenza, un'elevata percentuale di ordinativi non sono stati espletati nei tempi e nelle modalità regolamentate. Tali criticità interessano, in generale, la fornitura di tutti i servizi di accesso *wholesale* e, nello specifico, i servizi ULL, SLU, *bitstream*, nonché l'NPG (portabilità dei numeri geografici).
3. Facendo seguito alle suddette segnalazioni, l'Autorità ha svolto le verifiche di competenza su quanto segnalato, anche tramite lo svolgimento di molteplici riunioni con la società segnalante e Telecom Italia stessa. Le verifiche svolte hanno evidenziato la presenza di anomalie nei KO e nelle rimodulazioni della DAC occorse consentendo, tuttavia, il momentaneo superamento delle criticità di volta in volta presentatesi.
4. Da ultimo Fastweb ha comunicato un aggiornamento, al 22 Maggio 2014, dello stato dei propri ordini di attivazione e migrazione. A quanto prodotto, circa 7000 ordini si troverebbero in stato di *mancato espletamento nei tempi previsti* (trattasi di ordini la cui DAC è scaduta, cosiddetto *backlog*, o non acquisiti dal sistema di ricezione degli ordini di Telecom Italia).

5. Wind, con comunicazione del 14 marzo 2014, ha evidenziato, in via generale, una serie di anomalie nei processi di attivazione/migrazione/cessazione e NPG. Tali anomalie, sebbene segnalate a Telecom Italia, non sarebbero state risolte o, comunque, risolte con tempi lunghi e, nella maggior parte dei casi, senza fornirne i previsti riscontri. Il 9 maggio 2014, sentita dall'Autorità sul tema segnalato, Wind ha confermato le anomalie segnalate.
6. Anche Vodafone, con nota del 9 maggio 2014, ha segnalato all'Autorità un peggioramento nelle condizioni tecniche di fornitura dei servizi di accesso *wholesale* di Telecom Italia. Le principali criticità riscontrate sono riconducibili alle seguenti fattispecie:
 - I. *Consistenti backlog nell'ambito delle procedure ex delibera 274 (OLO to OLO)*. Vodafone registra (nei primi giorni di maggio 2014) un *backlog* di circa 6500 ordini, corrispondente a richieste di attivazione/migrazione (BS + ULL) fuori SLA e in attesa di lavorazione da parte di Telecom Italia;
 - II. *Anomalie tecniche nei processi di provisioning dei servizi di accesso su rete in rame*. A titolo esemplificativo Vodafone evidenzia:
 - a. rimodulazioni multiple della data di attesa consegna (DAC): agli inizi di maggio 2014 1339 richieste di attivazione risultano in attesa di lavorazione a causa di rimodulazioni multiple (il 60% degli ordini viene rimodulato fino a 3 volte, il 30% fino a 10 volte, il 10 % un numero > 10 volte con punte estreme fino a 78 volte);
 - b. notifiche duplicate per lo stesso ordinativo di lavoro o incongruenti rispetto alle specifiche tecniche regolamentate;
 - c. invio di KO anomali, ovvero causali di scarto non previste dalle specifiche di processo condivise tra gli operatori;
 - d. anomalie nei processi di NP pura con Telecom Italia *donor*¹;
 - III. *Problemi tecnici per il VULA e BS NGA*. Circa il 75% delle richieste di attivazione di linee VULA e BS NGA su Linea Attiva, inviate secondo la procedura prevista dalla delibera n. 611/13/CONS, non vanno a buon fine per problemi tecnici di Telecom Italia con conseguente disservizio al cliente finale²;

¹In presenza di KO dell'OLO *donating*, Telecom Italia prosegue comunque con espletamento provocando un disservizio al cliente finale. Altra anomalia è legata al mancato inoltro da parte di Telecom Italia al *donating* delle notifiche di NP.

²In particolare:

IV. *Insufficienti performance di assurance su tutti i servizi di accesso*³;

V. *Indisponibilità periodica del CRM.*

7. Infine si richiama che il 27 maggio 2014, nel corso di una riunione presso l'Autorità, Telecom Italia ha presentato un piano di espletamento degli ordini in *backlog* o rimodulati che ne prevede lo smaltimento completo entro metà luglio 2014. Telecom Italia si è inoltre impegnata, nel corso di tale incontro, a porre in essere un piano di interventi strutturali per risolvere le diverse anomalie rilevate nei processi di *provisioning* e *assurance*.
8. Valutati tutti gli elementi fattuali emersi, la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica dell'Autorità ha inviato a Telecom Italia, il 9 giugno 2014, a una comunicazione in relazione all'oggetto invitando la stessa a:
- completare, rapidamente, le attività di *provisioning* dei clienti con DAC già scaduta, stabilendo un ordine di priorità in base all'*aging* della DAC stessa;
 - non accumulare ulteriori ritardi nell'espletamento degli ordini degli OLO, oltre a non effettuare rimodulazioni della Data di attivazione (DAC) non giustificate;
 - ristabilire quanto prima il corretto funzionamento dei sistemi di *provisioning* e *assurance*.

L'audizione dell'11 giugno 2014

9. L'11 giugno 2014 gli OLO segnalanti di cui sopra sono stati convocati dall'Autorità, con Telecom Italia, al fine di definire con maggiore dettaglio un piano di risoluzione delle anomalie ed eventuali ulteriori interventi regolamentari

-
- Il 40% delle linee presentano problemi tecnici in fase di attivazione ed è necessario l'apertura di un TT di *assurance* con conseguente intervento di un tecnico di Telecom Italia nei giorni successivi alla DAC con tempo di espletamento medio di circa 10 gg durante i quali il cliente è disservito;
 - Il 35% delle richieste di attivazione, pur avendo ricevuto la notifica di accettazione da parte di Telecom Italia, non vanno a buon fine in quanto il giorno della DAC Telecom Italia non procede con l'espletamento tecnico (né invia una rimodulazione della DAC) generando conseguentemente un disservizio per i clienti.

³ - Elevata ripetitività del guasto sulla medesima linea (TT ripetuti entro il 30 gg: 7% su ULL, 13% su BS Asimmetrico, 20% su Bitstream Simmetrico);
- Elevato tasso di guasto/degrado per i servizi *bitstream* (+10% rispetto a ULL) ed in particolare per i servizi *bitstream* simmetrici dove si registra un tasso di guasto annuo del 60% e un tasso di degrado annuo 40%;
- Elevato numero di *trouble ticket* gestiti fuori SLA (tra il 5% e il 15% - a seconda dei servizi - dei TT chiusi con competenza Telecom Italia vengono gestiti fuori SLA).

che potrebbero essere necessari. Nel corso della riunione Telecom Italia, nel confermare che all'origine dei disservizi in questione vi è stato un malfunzionamento dei propri sistemi di *provisioning* e *delivery* dei servizi *wholesale*, ha rappresentato che sta ponendo in essere ogni possibile sforzo per ripristinare condizioni di normalità. A tale riguardo Telecom Italia rappresenta che il livello di attenzione di tutte le divisioni coinvolte dell'azienda è massimo. A quanto dalla stessa illustrato nel corso dell'audizione le azioni ad oggi adottate, da Telecom Italia, possono principalmente essere sintetizzate come segue:

1. sospensione sia del contratto di solidarietà sia del limite al numero di ore di straordinario del personale tecnico che è impiegato nelle attività di smaltimento degli ordini e di ripristino del corretto funzionamento dei sistemi di *provisioning*;
 2. definizione di un piano di rientro delle anomalie riscontrate sui sistemi afferenti a *Information Technology* e *Open Access*;
 3. riduzione del 30% del *backlog* che si era accumulato al 26 maggio 2014 entro il 15 giugno 2014 ed azzeramento sostanziale entro metà luglio 2014⁴;
10. Gli OLO nel corso della stessa riunione, in via generale, nel ribadire le criticità già evidenziate con le proprie comunicazioni, hanno lamentato un ritardo di intervento da parte di Telecom Italia, atteso che tali malfunzionamenti erano alla stessa noti già da tempo. Secondo un OLO la condotta tenuta da Telecom Italia si configura come una violazione degli obblighi di accesso SMP, concretizzatasi in una mancata fornitura, secondo le regole vigenti, dei servizi all'ingrosso afferenti ai mercati 1-4-5. Per tali ragioni alcuni OLO hanno chiesto all'Autorità di porre in essere i conseguenti adempimenti, incluso l'avvio di un procedimento sanzionatorio. Ciò premesso, da un punto di vista operativo, gli OLO hanno richiesto:
- la definizione di tempistiche certe per la risoluzione delle anomalie e per lo smaltimento del *backlog*;

⁴ A tale proposito TI ricorda che, alla data del 26 maggio 2014, il *backlog* complessivo ammontava a 33.993 unità (11.032 per servizi dati/VoIP su BS, il resto per servizi voce TDM/POTS su ULL e WLR). Per *backlog* è da intendersi il computo complessivo degli ordini a DAC scaduta o SLA scaduto (con potenziale disservizio del cliente). Sono esclusi dal computo gli ordini a DAC rimodulata in quanto non soggetti a disservizio (laddove non vi sia stato un errore di preventiva notifica di rimodulazione della DAC). Il *backlog* fa riferimento a ordini di attivazione, migrazione, cessazione. Pertanto, al 10 giugno 2014, tale *backlog* si è ridotto a 22.926 unità (-33%) di cui, 9.642 (-22%) per servizi dati su *bitstream* e 13.284 (-39%) per fonia su ULL/WLR. TI precisa che tale valore residuale di *backlog* include anche gli ordini ricevuti dal 27 maggio al 10 giugno 2014.

- l'indicazione di referenti aziendali di Telecom Italia da poter contattare per la soluzione dei casi (singoli) di disservizio;
 - la fornitura di dati di monitoraggio, periodici, in relazione ad un insieme di indicatori delle *performance* dei sistemi di *provisioning* e di *assurance*. Secondo gli OLO, solo attraverso un insieme completo di tali indicatori è possibile essere certi che il sistema proceda, nel complesso, verso una condizione di stabilità e di funzionamento normale;
 - l'adozione, da parte dell'Autorità, di un ORDINE o DIFFIDA nei confronti di Telecom Italia, come fatto in casi analoghi, finalizzato a ristabilire condizioni di certezza delle regole a corretto adempimento degli obblighi regolamentari a cui Telecom Italia è soggetta.
11. A tale riguardo Telecom Italia ha rappresentato, nel corso della riunione dell'11 giugno 2014, che il proprio piano d'intervento prevede rilasci settimanali con completa risoluzione delle anomalie e smaltimento del *backlog* entro il 15 luglio 2014. Tale tempistica non è tecnicamente comprimibile.
12. L'Autorità ha concluso la riunione evidenziando, agli operatori presenti, che:
- a) ritiene opportuna e necessaria la definizione di un *set* di indicatori delle *performance* del sistema di *provisioning* e *assurance*. Al termine della riunione l'Autorità ha condiviso con gli operatori un insieme d'indicatori delle *performance/qualità* della rete di accesso (si veda la sezione seguente), fatte salve le specifiche declinazioni da effettuarsi successivamente;
 - b) occorre che Telecom Italia fornisca dei punti di contatto per gli OLO;
 - c) è necessario l'utilizzo, per la segnalazione dei singoli casi di anomalie da parte degli OLO a Telecom Italia, di un formato dati concordato preventivamente.

L'audizione del 19 giugno 2014

13. Il 19 giugno 2014 è stata svolta un'ulteriore riunione presso l'Autorità con la partecipazione degli OLO segnalanti e Telecom Italia. L'obiettivo principale della riunione è stato quello di ottenere da Telecom Italia un aggiornamento sullo stato di smaltimento del *backlog* e di ripristino delle corrette funzionalità dei sistemi di *provisioning*.
14. A tale riguardo Telecom Italia ha comunicato quanto segue:
- o alla data del 18 giugno 2014 gli ordini in *backlog* (ovvero ordini con DAC o SLA scaduto) sono 15.395 a fronte dei 22.926 del 10 giugno 2014 e 33.993 del

26 maggio 2014. Pertanto vi è una riduzione del *backlog* di circa il 55% rispetto allo scorso maggio;

- o alcune anomalie che bloccavano gli ordini sono state risolte;
- o confida di abbattere il *backlog* residuo, nonché altre criticità, entro il 15 luglio 2014;
- o la giacenza complessiva degli ordini è in riduzione, il che è indice di un *trend* decrescente anche della percentuale di rimodulazione della DAC;
- o il presidio, ovvero le interfacce verso gli operatori, rimarrà permanente anche dopo il 15 luglio 2014.

15. WIND, intervenuta alla riunione, ha rappresentato quanto segue:

- conferma la riduzione del *backlog* anche se evidenzia che tale riduzione è meno accentuata per le linee non attive;
- segnala un aumento dei KO nelle ultime settimane;
- lamenta che al momento non è stato ancora possibile stabilire un contatto con un referente di Telecom Italia;
- ribadisce la necessità che Telecom ponga in atto delle soluzioni efficienti ed efficaci tali da evitare che le medesime problematiche si verifichino anche in futuro.

16. Fastweb, intervenuta alla riunione, ha rappresentato quanto segue:

- o riscontra un miglioramento del *backlog* ma non delle restanti criticità (KO, rimodulazioni, ordini bloccati, ordini non presi in carico, etc.);
- o segnala che nelle ultime settimane ha ricevuto dei KO con causali di scarto mai ricevute prima;
- o conferma che Telecom Italia ha messo a disposizione un proprio punto di contatto;
- o ribadisce la necessità di tempi certi per la risoluzione di tutte le criticità;
- o trova inammissibile che l'Autorità, a causa dei disservizi causati da Telecom Italia, sanzioni Fastweb per mancata trasparenza nei confronti dei clienti finali.

17. Vodafone, intervenuta alla riunione, ha rappresentato quanto segue:

- il proprio *backlog* è sceso solo del 25% rispetto a maggio scorso;
- riscontra un aumento della rimodulazione della DAC del 15%;
- conferma che i KO anomali sono in riduzione;
- segnala che continuano a persistere le criticità per mancato espletamento della NP pura;
- segnala che continuano a sussistere criticità sui servizi in fibra (sia in *provisioning* che in *assurance*);

- conferma che Telecom Italia ha messo a disposizione un proprio punto di contatto.

18. BT Italia, intervenuta alla riunione, ha rappresentato quanto segue:

- o conferma, in linea generale, un miglioramento del *backlog*;
- o conferma che Telecom Italia ha messo a disposizione un proprio punto di contatto.

2. Il quadro regolamentare

Sul tema degli scarti (KO)

19. Le vigenti previsioni regolamentari consentono, come noto, di rifiutare l'ordine di lavorazione *“esclusivamente”* se:

“a. non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio;

b. sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio” (del. 274/07/CONS art. 17, comma 9”).

20. Inoltre la stessa delibera n. 274/07/CONS prevede che:

- I. *Qualora la richiesta di fornitura di un servizio di accesso sia respinta, l'operatore notificato fornisce all'operatore richiedente **adeguata e documentata** motivazione circa le ragioni del rigetto; (articolo 17, comma 11);*
- II. *“Le causali di **rigetto** e di rimodulazione della data di consegna **sono limitate** a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all'offerta di riferimento. **Non sono ammesse causali generiche**, che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica (articolo 17, comma 12).*

L'Autorità inoltre, nelle premesse logiche al deliberato (v. punti nn. 56 e 57 della delibera n. 274/07/CONS), insiste sul fatto che *“Le comunicazioni tra gli operatori devono consentire l'identificazione univoca della causale specifica, relativa al problema riscontrato che deve essere documentabile”*.

21. Giova aggiungere che, con riferimento ai processi di attivazione su linee di accesso non attive ULL e *bitstream*, l'Autorità ha già affrontato (delibere nn.

93/12/CIR e 94/12/CIR) il tema egli *Ordini erroneamente rifiutati da Telecom Italia*⁵.

L'ordine erroneamente rifiutato è certamente un ordine con causale di scarto non corretta, il che può accadere sia in quanto non appropriata al caso di specie sia in quanto non prevista dagli accordi o dalla normativa vigente.

Sulla base di tale quadro regolamentare risulta censurabile l'operatore dominante tutte le volte che non ha adeguatamente motivato il KO o che ha utilizzato causali in modo non appropriato o non concordate.

22. La delibera n. 274/07/CONS, relativa ai processi di attivazione e migrazione, è stata poi modificata con la delibera n. 41/09/CIR e integrata con la delibera n. 611/13/CONS che, tuttavia, conferma i principi cardine di cui sopra.
23. La delibera n. 35/10/CIR, relativa ai processi di portabilità del numero puro, in linea con le succitate delibere, scandisce i processi tra operatori ai fini della fornitura della portabilità del numero puro (NPG). Anche in tal caso la normativa prevede attività e notifiche svolte in tempi certi e rifiuti, facenti parte esclusivamente dell'insieme definito, connessi alle reali cause che li hanno generati.

Le previsioni regolamentari sulla DAC

24. La citata delibera n. 274/07/CONS, all'articolo 2 che sostituisce l'articolo 18 della delibera n. 4/06/CONS, scandisce la mimica del processo di attivazione *TI to OLO* e di migrazione *OLO to OLO* evidenziando lo strategico ruolo dell'operatore notificato che, tecnicamente, consente il passaggio del cliente alla cosiddetta *Data di Attesa Consegna* (DAC). Il passaggio del cliente da un operatore alternativo all'altro (attivazione o migrazione *OLO to OLO*) è quindi definito in sede regolamentare come processo a cosiddetta data certa.

L'Autorità ha insistito nel ritenere di particolare importanza garantire un passaggio auspicabilmente senza interruzione del servizio per l'utenza, evidenziando la necessità, per ciascuno dei tre soggetti coinvolti, di provvedere alla sincronizzazione delle operazioni relative a tale processo (v. art. 18, comma 5).

⁵ In dette delibere è prescritto (articolo 3, comma 3, della delibera n. 93/12/CIR e articolo 3, comma 1, della delibera n. 94/12/CIR), che Telecom Italia prevede la corresponsione di una penale, nel caso di ordini erroneamente rifiutati dalla stessa, pari a 5,98 euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di invio del reclamo scritto (inviato dall'operatore a Telecom Italia e contenente il riferimento dell'ordinativo scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia) ed il giorno di espletamento dell'ordine.

Telecom Italia, infatti, deve adeguatamente giustificare le eventuali circostanze, eccezionali o tecniche, che impediscono di attivare un servizio presso il *recipient*, o che possono causare un ritardo nel perfezionamento dell'operazione con conseguente necessità di rimodulazione della DAC (v. art 17 bis, comma 11).

Quindi, data la peculiare posizione e funzione, a Telecom Italia è stato consentito il potere di rimodulare la DAC ma solo per oggettivi o eccezionali impedimenti. Tale potestà, evidentemente, non equivale a legittimare la stessa a un rinvio di attivazione *sine die* giacché risulta necessario garantire al cliente finale il minor disservizio “*per quanto tecnicamente possibile*” (v. art.17, comma 2).

Le notifiche sulla DAC

Va da sé, inoltre, che l'eventualità che la DAC sia spostata – e quindi rimodulata – deve necessariamente essere resa nota al *recipient* ed al *donating* ivi incluse le documentate ragioni (sempre eccezionali) che l'hanno determinata.

E infatti grava su Telecom Italia un onere di informazione in relazione alla conferma della DAC ed all'espletamento del *provisioning*:

L'articolo 18, comma 2, lett d), scandisce temporalmente tale onere stabilendo che: “*la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori donating e recipient la data di attesa consegna*”,

Il comma 2 lettera g) dello stesso articolo stabilisce che: “*alla data di attesa consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al donating che al recipient*”.

25. Prima di concludere questa sezione giova richiamare che il tema della rimodulazione della DAC e delle penali per ritardato *provisioning* a DAC, questioni che sono collegate, è stato oggetto di valutazioni regolamentari dell'Autorità nelle già citate delibere nn. 93/12/CIR e 94/12/CIR, oltre che in uno specifico tavolo tecnico di vigilanza della Direzione competente dell'Autorità.

In particolare, uno dei temi affrontati riguarda il calcolo delle penali per ritardo di attivazione e cioè se debba essere presa a riferimento (come momento iniziale del ritardo) la DAC richiesta dagli OLO, in fase di invio dell'ordinativo di attivazione, o se debba essere considerata la DAC eventualmente rimodulata.

Al punto D.38 della delibera n. 93/12/CIR è riportato, proprio in esito ai lavori del citato tavolo tecnico sulle penali, che:

- nel caso di **linee attive** (in cui non si pone la problematica legata al reperimento del cliente), la penale dovrebbe essere, di norma, calcolata a partire dalla DAC originaria;
- nel caso di linee **non attive**, per cause non imputabili all'OLO, al cliente o a cause di forza maggiore, è possibile definire una soglia percentuale di rimodulazioni da non superare (cosiddetta "franchigia"). Laddove si superasse tale soglia (per cui l'evento cesserebbe di essere di natura eccezionale) la penale è calcolata a partire dalla DAC originaria. Per i casi che rientrano nella suddetta franchigia la penale viene calcolata dalla DAC rimodulata.

Al paragrafo D.40 della stessa delibera n. 93/12/CIR l'Autorità fornisce le proprie valutazioni. In particolare, con riferimento alle *Linee non Attive*, ritiene proporzionato ipotizzare la fissazione di una franchigia (in termini percentuali di tetto massimo di ordini rimodulati) superata la quale la penale viene calcolata a partire dalla DAC originaria, purché la causale di rimodulazione ricada tra quelle concordate e che identificano una responsabilità di Telecom Italia. Andranno concordati i casi per i quali è ammessa la rimodulazione per assenza di responsabilità in capo a Telecom (causa cliente, OLO o causa di forza maggiore).

Le notifiche di espletamento degli ordini

26. Si ritiene utile, anche in tal caso, richiamare il tema dei ritardi relativi alle notifiche, o le mancate notifiche, afferenti agli ordinativi che è stato oggetto del succitato tavolo tecnico di vigilanza dell'Autorità. In particolare è stato affrontato il tema del ritardo nelle notifiche di espletamento di un ordine, comunicazione esplicitamente prevista dalla normativa vigente.

A tale proposito nelle citate delibere nn. 93/12/CIR e 94/12/CIR e con riferimento ai ritardi nelle notifiche di espletamento di un ordine rispetto al momento dell'attivazione, l'Autorità ha già stabilito quanto segue: *Telecom Italia prevede uno SLA, relativamente alle notifiche di espletamento di un ordine, pari al giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento, con la previsione di una penale pari a 1,00 euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine suddetto (SLA al 100%).*

Il CRM

27. Si richiama la delibera n. 718/08/CONS recante *"Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della Legge 248/06 di cui al procedimento avviato con Delibera n. 351/08/CONS"*. Per quanto attiene al presente procedimento si richiama che nell'ambito del Gruppo di

impegni n. 1: istituzione di un nuovo processo di delivery e di un nuovo sistema di gestione dei clienti wholesale, Telecom Italia si è impegnata ad allestire un nuovo sistema di *Customer Relationship Management* per il mercato *wholesale* (“Sistema CRM Wholesale”) che gestirà, sul piano tecnico e commerciale, i rapporti con gli operatori alternativi.

Telecom Italia, in particolare, si è impegnata alla realizzazione del suddetto nuovo sistema CRM *wholesale* per la gestione tecnica e commerciale dei rapporti tra gli operatori e la funzione Telecom Italia *Wholesale*, relativi alle attività di fornitura dei servizi SPM e della co-locazione. Il sistema integra in un unico ambiente informatico i sistemi tecnico commerciali denominati “Pitagora” che gestivano, mediante l’utilizzo di piattaforme informatiche differenti, l’interazione tra la funzione Telecom Italia *Wholesale* e la Rete per le attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi offerti agli operatori da Telecom Italia *Wholesale*.

Nell’ambito della *Nuova Proposta di Impegni*, Telecom Italia prevede la realizzazione di un nuovo portale *wholesale*. Il portale *wholesale* è un sistema mediante il quale gli operatori possono colloquiare con Telecom Italia *Wholesale*, inviando gli ordini di fornitura di servizi e le richieste di assistenza tecnica. Il nuovo portale *wholesale* integra, quindi, le precedenti funzioni del portale *wholesale* con quelle del Sistema CRM *Wholesale* previsto dal *Nuovo Processo di delivery*.

Con la citata delibera l’Autorità ha approvato gli impegni presentati da Telecom Italia rendendoli obbligatori sul presupposto che gli stessi sono apparsi idonei a migliorare le condizioni di concorrenza del settore nonché a rimuovere le conseguenze anticompetitive degli illeciti contestati nei procedimenti sanzionatori coinvolti.

28. Da ultimo si richiama che l’Autorità ha imposto a Telecom Italia il rispetto di SLA e penali relativi ai KO e alla DAC nell’ambito della risoluzione di una controversia tra un OLO e Telecom Italia stessa, inerente a malfunzionamenti del CRM (in generale del *provisioning*) e al mancato rispetto delle procedure di migrazione, questioni accertate in tale sede procedimentale.

3. Valutazioni conclusive dell’Autorità

Sugli obblighi di fornitura dei servizi wholesale da parte di Telecom Italia

29. Le verifiche istruttorie condotte confermano la presenza, da diversi mesi, di anomalie di sistema nei processi di *provisioning* e *assurance* di Telecom Italia, incluso il CRM. La concomitanza e la persistenza delle segnalazioni succitate, da parte di più OLO, indicano uno stato di criticità generale del sistema

automatizzato di *provisioning* il cui utilizzo come strumento essenziale di fornitura dei servizi all'ingrosso è previsto dagli artt. 29 (comma 6), 33 (comma 3), 40 (comma 2), della delibera n. 731/09/CONS^{6,7}. Il malfunzionamento suddetto comporta ripercussioni negative sulle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, così come modificata ed integrata con delibere nn. 41/09/CIR e n. 611/13/CONS, le cui tempistiche e notifiche non appaiono essere rispettate per un rilevante numero di ordini. Ciò si ripercuote sui clienti finali con ovvi disservizi e disagi. Parimenti sussistono criticità nell'applicazione delle procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

30. Si richiama a tale proposito che, come chiarito dalla delibera n. 274/07/CONS, Telecom Italia deve adeguatamente giustificare (usando le causali di scarto appropriate e previste dall'Accordo Quadro in tema di procedure di passaggio) le eventuali circostanze, eccezionali o tecniche, che impediscono di attivare un servizio o che possono causare un ritardo nel perfezionamento del passaggio del cliente, con conseguente necessità di rimodulazione della DAC. L'eventualità che la DAC sia modificata – e quindi rimodulata – oltre che costituire un evento di carattere eccezionale, deve essere resa nota all'operatore, nei tempi previsti, ivi incluse le documentate ragioni che l'hanno determinata.
31. Acclarato, dai fatti acquisiti nel corso del presente procedimento, che i sistemi di *provisioning* di Telecom Italia non hanno funzionato correttamente e che, quindi, sono stati creati disservizi agli OLO ed ai relativi clienti, a ciò si aggiunge che l'intervento di Telecom Italia, finalizzato alla soluzione delle problematiche di cui sopra, non appare essere stato tempestivo secondo quelle che sono le ragionevoli regole di diligenza nella fornitura dei servizi *wholesale*.
32. A tale riguardo si rammenta che gli Uffici dell'Autorità avevano già formalmente richiesto a Telecom Italia di risolvere le anomalie di sistema ed evadere gli ordini acquisiti quanto prima e, comunque, entro il mese di luglio 2014. Nel corso della riunione dell'11 giugno 2014 Telecom Italia si è impegnata a risolvere le anomalie (con smaltimento del *backlog* e rimozione delle anomalie) entro il 15 luglio 2014, asserendo la non comprimibilità di tale data.

⁶ I commi citati, in relazione ai mercati 1, 4 e 5 riportano che “Telecom Italia adotta un sistema automatizzato di amministrazione delle attività di *provisioning* e *assurance* che permetta agli operatori acquirenti dei servizi di accesso disaggregato/*bitstream*/WLR e dei servizi accessori di seguire l'esecuzione degli ordini nelle loro diverse fasi fino al completamento degli stessi. Tale sistema deve garantire peraltro la conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS che rende vincolante il Gruppo di Impegni n 1, ed in particolare i punti 1.8.-1.13”.

⁷ L'art. 55, comma 3, della delibera n. 731/09/CONS, prevede che “Il sistema automatizzato di gestione delle attività di provisioning di cui agli Art. 29, Art. 33 e Art. 40 deve garantire peraltro la conformità a quanto previsto dalla delibera n. 718/08/CONS che rende vincolante il Gruppo di Impegni n 1, ed in particolare i punti 1.1. – 1.5”. Analoghe previsioni sono previste dalla delibera n. 1/12/CONS (art. 25, comma 3) relativamente ai servizi *bitstream* NGA.

33. L'Autorità ritiene comunque necessario ulteriormente richiamare Telecom Italia, mediante una diffida, all'adozione di un *modus operandi* futuro conforme al ruolo che le compete e agli obblighi di fornitura di servizi all'ingrosso imposti alla stessa in qualità di operatore SMP nei mercati dell'accesso. Parimenti, nell'immediato, Telecom Italia deve adottare ogni misura atta a cessare la propria condotta ripristinando condizioni di corretto funzionamento dei propri sistemi (incluso il CRM).
34. Nello specifico, alla luce di quanto dedotto nella precedente sezione, l'Autorità ritiene di adottare una diffida finalizzata a garantire:
- una corretta dinamica concorrenziale, tra gli operatori (OLO e Telecom Italia), così come allo stato disciplinata dalle procedure di passaggio di cui alle delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR, evitando una degradazione delle stesse procedure causata dall'uso non conforme alla normativa, da parte di Telecom Italia, della rimodulazione della DAC e delle causali di scarto;
 - il rispetto da parte dell'operatore notificato dei tempi e delle fasi relativi al processo di passaggio da Telecom Italia agli OLO (attivazione) e al processo di migrazione OLO to OLO di cui alla delibere nn. 274/07/CONS (c.s.m e i.) e 35/10/CIR;
 - la tutela della continuità del servizio all'utenza finale per quanto tecnicamente possibile e contestualmente la reale possibilità per quest'ultima di poter scegliere, senza ostacoli, un operatore alternativo;
 - il ripristino di condizioni di corretto funzionamento del CRM introdotto da Telecom Italia e ritenuto, in sede di approvazione degli Impegni, dall'Autorità opportuno nell'ottica che lo stesso consenta un effettivo miglioramento delle condizioni concorrenziali sui mercati dell'accesso alla rete fissa;
 - la disponibilità, per l'Autorità, di dati inerenti a specifici *parametri*, maggiormente sensibili per gli effetti sul mercato, che consentano il monitoraggio (e se occorre il tempestivo intervento per il ripristino del corretto funzionamento dei processi di *provisioning*) della qualità e delle prestazioni di fornitura, da parte di Telecom Italia, dei servizi all'ingrosso di cui ai mercati dell'accesso (1-4 e 5).

***Sul monitoraggio del livello di servizio (qualità/prestazioni) offerto da Telecom Italia
in relazione all'attivazione dei servizi di accesso regolamentati***

35. L'Autorità ritiene che, fissato il piano di intervento finalizzato a ripristinare condizioni di corretto svolgimento delle procedure di attivazione, migrazione e NPG, occorra un attento monitoraggio che coinvolga più dimensioni dell'intero processo di *provisioning* e *assurance* della rete di accesso. Ciò al fine di evitare che la soluzione di un certo tipo di anomalia sia accompagnata, come nei fatti accaduto, dal peggioramento di altre (ad esempio la riduzione dei KO è spesso correlata da un aumento della rimodulazione della DAC o viceversa). Detto monitoraggio consentirà di intervenire tempestivamente in caso di anomalie di sistema al fine di evitare il ripetersi di disservizi analoghi a quelli rilevati nel presente procedimento.
36. L'Autorità ritiene, pertanto, necessaria la comunicazione da parte di Telecom Italia dei dati di seguito riportati, da monitorare costantemente (con cadenza settimanale) e che fanno riferimento alle procedure di passaggio regolamentate ai sensi delle delibere nn. 274/07/CONS (e s.m.i) e 35/10/CIR. Tali indicatori devono fornire, per una certa data X in cui si svolge la rilevazione (tale data si aggiorna con periodicità settimanale, ad esempio potrà corrispondere al mercoledì di ogni settimana) per ogni servizio *wholesale* e per ogni operatore segnalante (Vodafone, Fastweb, Wind, BT), la percentuale di ordini con DAC (o SLA) scaduta, rimodulata e di ordini in KO. A tal fine Telecom Italia fornisce, con cadenza settimanale, le informazioni di cui alle successive TABELLE 1 (A e B) e 2 (A, B e C) per ciascuno degli OLO sopra indicati e per ciascuno dei servizi riportati nella TABELLA 3.

TABELLA 1-A

<i>ordini IN LAVORAZIONE con DRO precedente o uguale a:</i>	<i>Data X</i>
dati da compilare per ogni SERVIZIO WHOLESALE a DAC (vedi Tabella 3)	
NUMERO ORDINI di fornitura di SERVIZIO WHOLESALE a DAC in stato di LAVORAZIONE	A
di cui entro DAC originaria*, cioè con DAC $\geq$ X	B
di cui oltre DAC originaria*, cioè con DAC $<$ X (include ordini rimodulati)	C=A-B
% ordini oltre DAC originaria* (DAC originaria* scaduta)	D=C/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* (per qualunque causa)	E
% ordini rimodulati per qualunque causa rispetto a quelli in lavorazione	F=E/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* per causa cliente (compilare solo su LNA)	G
% ordini rimodulati per causa cliente rispetto a quelli in lavorazione (compilare solo su LNA)	H=G/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* per causa forza maggiore o terzi	M
% ordini rimodulati per causa forza maggiore o terzi rispetto a quelli in lavorazione	N=M/A

(*) Nel caso di servizi su LNA per DAC *originaria* si intende quella comunicata dall'OLO.

TABELLA 1-B

<i>ordini IN LAVORAZIONE con DRO precedente o uguale a:</i>	<i>Data X</i>
dati da compilare per ogni SERVIZIO WHOLESALE a SLA (vedi Tabella 3)	
NUMERO ORDINI di fornitura di SERVIZIO WHOLESALE a SLA in stato di LAVORAZIONE	A
di cui entro SLA, cioè con SLA $\geq X$	B
di cui oltre SLA, cioè con SLA $< X$	C=A-B
% di ordini oltre SLA	C/A

TABELLA 2-A

<i>ordini IN LAVORAZIONE con DRO precedente o uguale a:</i>	<i>Data X</i>
dati da compilare per l'aggregato dei SERVIZI WHOLESALE a DAC LNA (vedi Tabella 3)	
NUMERO ORDINI di fornitura di Tutti i SERVIZI WHOLESALE a DAC LNA in stato di LAVORAZIONE	A
di cui entro DAC originaria*, cioè con DAC $\geq X$	B
di cui oltre DAC originaria*, cioè con DAC $< X$ (include ordini rimodulati)	C=A-B
% ordini oltre DAC originaria* (DAC originaria* scaduta)	D=C/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* (per qualunque causa)	E
% ordini rimodulati per qualunque causa rispetto a quelli in lavorazione	F=E/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* per causa cliente (compilare solo su LNA)	G
% ordini rimodulati per causa cliente rispetto a quelli in lavorazione (compilare solo su LNA)	H=G/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* per causa forza maggiore o terzi	M
% ordini rimodulati per causa forza maggiore o terzi rispetto a quelli in lavorazione	N=M/A

TABELLA 2-B

<i>ordini IN LAVORAZIONE con DRO precedente o uguale a:</i>	<i>Data X</i>
dati da compilare per l'aggregato dei SERVIZI WHOLESALE a DAC LA (vedi Tabella 3)	
NUMERO ORDINI di fornitura di tutti i SERVIZI WHOLESALE a DAC LA in stato di LAVORAZIONE	A
di cui entro DAC originaria*, cioè con DAC $\geq X$	B
di cui oltre DAC originaria*, cioè con DAC $< X$ (include ordini rimodulati)	C=A-B
% ordini oltre DAC originaria* (DAC originaria* scaduta)	D=C/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* (per qualunque causa)	E
% ordini rimodulati per qualunque causa rispetto a quelli in lavorazione	F=E/A
di cui rimodulati rispetto a DAC originaria* per causa forza maggiore o terzi	M
% ordini rimodulati per causa forza maggiore o terzi rispetto a quelli in lavorazione	N=M/A

TABELLA 2-C

<i>ordini IN LAVORAZIONE con DRO precedente o uguale a:</i>	<i>Data X</i>
dati da compilare l'aggregato dei SERVIZI WHOLESALE a SLA (vedi Tabella 3)	
NUMERO ORDINI di fornitura di tutti i SERVIZI WHOLESALE a SLA in stato di LAVORAZIONE	A
di cui entro SLA, cioè con SLA $\geq X$	B
di cui oltre SLA, cioè con SLA $< X$	C=A-B
% di ordini oltre SLA	C/A

TABELLA 3

elenco dei SERVIZI WHOLESALE					
ATTIVAZIONI+MIGRAZIONI ULL LA (eventuale NP congiunta)					
ULL LNA					
ATTIVAZIONI+MIGRAZIONI WLR LA					
WLR LNA					
ATTIVAZIONI+MIGRAZIONI BITSTREAM ASYMM. LA (eventuale NP congiunta)					
BITSTREAM ASYMM. LNA					
NP PURA					
ATTIVAZIONI+MIGRAZIONI SLU LA (eventuale NP congiunta)					
SLU LNA					
ATTIVAZIONI+MIGRAZIONI VULA e BS NGA LA (eventuale NP congiunta)					
VULA e BS NGA LNA					
BITSTREAM SIMM					

37. Fissata una certa data (vale quanto sopra per la periodicità settimanale della fotografia sullo stato degli ordini), per ciascuno dei servizi *wholesale* di cui alla TABELLA 3 e per ciascun OLO, Telecom Italia fornisce le informazioni inerenti ai rifiuti di cui alla TABELLA 4.

TABELLA 4

Analisi tassi di KO	
dati da compilare per ogni SERVIZIO WHOLESALE (vedi Tabella 3)	Data X riferimento settimana
NUMERO di ORDINI ATTIVAZIONI+MIGRAZIONI di SERVIZIO WHOLESALE lavorati in una settimana	A
di cui attivati	B
di cui rifiutati	C=A-B
% rifiuti su lavorati	C/A

Le stesse informazioni di cui alla TABELLA 4 sono fornite sul dato aggregato (LA, LNA, a SLA e a DAC), tenuto conto dell'elenco dei servizi di cui alla TABELLA 3. Inoltre i dati sui rifiuti di cui alla TABELLA 4 vanno anche suddivisi, in una separata tabella, secondo le seguenti causali: *verifiche formali, verifiche tecniche e gestionali, causa cliente, ordine annullato dall'OLO*.

38. In relazione alle prestazioni di *assurance* Telecom Italia fornisce, per ciascun OLO e per ciascuno dei servizi *wholesale* di cui alla TABELLA 3, le informazioni di cui alla seguente TABELLA 5.

TABELLA 5

Assurance	Data X riferimento settimana
NUMERO Accessi attivi per ogni Servizio di accesso WHOLESALE	A
Numero TT in stato Open	B
% TT in stato di Open	$C=B/A$
Numero TT in stato Open fuori SLA*	E
%TT fuori SLA/totale TT	$F=E/B$
Numero TT aperti da > 2gg oltre SLA	G
%TT fuori SLA alto aging/TT fuori SLA	$H=G/E$

(*) Es. per BS asimmetrico: 24h o 32 h solari; ULL: R1; R2; R3; BS simmetrico: 4h o 12h solari

Le stesse informazioni relative alla TABELLA 5 sono fornite sul dato aggregato dei servizi *wholesale* di cui alla TABELLA 3.

39. In relazione al tema delle notifiche connesse ai processi di attivazione, migrazione, portabilità del numero, l'Autorità ritiene che debba essere monitorato il numero di notifiche anomale o non pervenute per ciascun OLO, per SERVIZIO WHS (LA, LNA). Ciò dovrà avvenire, comunque, su segnalazione da OLO verso Telecom Italia che provvede, senza indugio, ai dovuti riscontri. A titolo esemplificativo la lista seguente riporta un *set* di notifiche (previste nelle specifiche tecniche concordate tra gli operatori ed allegate all'accordo quadro del 14 giugno 2008) anomale/mancanti da monitorare:

- a. notifiche anomale AQ
- b. notifiche anomale AC
- c. notifiche anomale CO (BTS)
- d. notifiche anomale espletato OK
- e. notifiche anomale espletato KO
- f. notifiche anomale RDAC
- g. notifiche anomale richiesta verifica codice sessione
- h. notifiche anomale verifica codice sessione KO
- i. notifiche anomale di sospensione
- j. notifiche anomale desospensione
- k. notifiche anomale presa appuntamento
- l. notifiche anomale KO verifica formale e capacità di evasione dal *Donating* (per NP)
- m. notifiche anomale KO verifica tecnica e codice segreto dal *Donating* (per NP)

40. L'Autorità ritiene che l'acquisizione di tali dati, nelle modalità su definite, consentirà:

- una volta che il sistema sarà entrato a regime, di conoscere i valori di tali parametri che corrispondono a condizioni "normali" di funzionamento del sistema e che si ritengono accettabili;
- recepire quanto sopra nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento pertinenti, al fine di completare/modificare (oltre che semplificare) il sistema degli SLA. In tal modo, per ogni tipologia di indicatore sarà possibile definire una soglia di tolleranza e, laddove tale soglia sia superata, adeguate penali.

CONSIDERATO che gli elementi acquisiti nel corso delle attività istruttorie condotte confermano una situazione di criticità generale nella fornitura dei servizi *wholesale* da parte di Telecom Italia e che le prestazioni di fornitura non risultano essere conformi ai minimi requisiti di efficienza ed efficacia con cui l'operatore notificato è tenuto ad operare, anche alla luce degli impegni assunti nel procedimento concluso con delibera n. 718/08/CONS;

ATTESA la rilevanza che le questioni emerse rivestono nell'ambito della concorrenza nella fornitura dei servizi di comunicazione elettronica per il tramite della rete di accesso di Telecom Italia;

CONSIDERATI i disservizi ai clienti finali i quali, tra l'altro, a causa della condotta suddetta non vedono soddisfatte le proprie richieste di attivazione o migrazione nei tempi previsti dalla regolamentazione vigente;

RITENUTO pertanto necessario disporre tempi stringenti, comunque proporzionati alle possibilità tecniche e gestionali di Telecom Italia e tenuto conto degli impegni volontari dalla stessa presi nel corso del presente procedimento, per il ripristino di condizioni normali di operatività dei sistemi di *provisioning* (incluso il CRM);

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

L'Autorità diffida TELECOM ITALIA S.p.A.:

1. a utilizzare causali di scarto, degli ordini degli OLO, coerenti, come da disposizioni regolamentari e da accordi tra le parti, con la causa che le ha

generate. È fatto divieto a Telecom Italia di utilizzare causali di scarto non previste dalla vigente normativa.

2. a rispettare tutti gli obblighi di comunicazione al *recipient* relativi alla DAC (*notifica della rimodulazione della DAC, conferma della DAC ed espletamento a DAC*) di cui all'articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS, nella parte in cui modifica l'articolo 18, comma 2, lett. *d*) e *g*) della delibera n. 4/06/CONS, e di cui alla Circolare del 9 aprile 2008 (Allegato 1 alle specifiche tecniche) e all'Accordo Quadro del 14 giugno 2008.
3. a rimodulare la DAC di ordini di OLO solo per circostanze eccezionali da documentare adeguatamente agli stessi.
4. a ripristinare, entro il mese di luglio 2014, il corretto funzionamento dei propri sistemi di *provisioning*, incluso il proprio CRM.
5. a smaltire, entro 15 giorni dalla notifica del presente provvedimento, gli ordini degli OLO che eccedono la DAC originaria, fatte salve le rimodulazioni della stessa purché siano in linea con il precedente comma 3.
6. a comunicare all'Autorità e agli OLO di cui al presente procedimento, settimanalmente a partire dalla data di notifica del presente provvedimento, i dati sulla qualità e sulle prestazioni del *provisioning* e dell'*assurance* della rete di accesso nelle modalità indicate ai paragrafi 36, 37 e 38.

La presente delibera è notificata a Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 19 giugno 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani