



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 50/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INSTAURATA DA NET AND SECURITY S.A.S. NEI CONFRONTI DI TELECOM ITALIA S.P.A. IN MATERIA DI SERVIZI ALL'INGROSSO RELATIVI A NUMBER PORTABILITY AI SENSI DELLA DELIBERA N. 352/08/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito “*Autorità*”);

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

VISTO il Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità di cui alla delibera n. 569/14/CONS del 28 novembre 2014;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE (“*direttiva accesso*”), 2002/20/CE (“*direttiva autorizzazioni*”) e 2002/21/CE (“*direttiva quadro*”), così come modificate dalla direttiva n. 2009/140/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009;

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*”);

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*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la circolare dell’Autorità, del 9 aprile 2008, recante “*Modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS*” e 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. 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 circolare dell’Autorità, dell’11 ottobre 2010, recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”;

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

VISTA l’istanza di *Net and Security S.a.s.* (in seguito “*Net and Security*”), acquisita al protocollo dell’Autorità n. 42324 dell’1 agosto 2014, di avvio di una controversia avverso la società *Telecom Italia S.p.A.* (in seguito “*TI*” o “*Telecom*”) in materia di servizi all’ingrosso ed in particolare di *number portability*;

VISTI i verbali delle udienze relative alla trattazione di merito tenutesi l’8 ottobre e l’11 novembre 2014, nonché tutta la documentazione prodotta dalle parti e depositata in atti;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso della fase istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sommario

1.	I FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA	3
2.	IL PROCEDIMENTO	5
3.	LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI	9
3.1.	La posizione di <i>Net and security</i>	9
3.2.	La posizione di Telecom Italia	11
	Questioni preliminari	11
	Verifiche tecniche	12
3.3.	La posizione di TWT	14
4.	VALUTAZIONI ISTRUTTORIE DELL'AUTORITÀ	16
4.1.	Quadro Regolamentare	16
4.2.	Le verifiche sui fatti controversi	23
5.	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	38
5.1.	Gli esiti delle verifiche dell'Autorità	38
5.2.	Sui KO	40
5.3.	Sulla rimodulazione della DAC	41
5.4.	Sugli obblighi di implementazione delle procedure	42

1. I fatti all'origine della controversia

1. *Net and Security* è un *Reseller* di telefonia VoIP e di connettività *Internet* che si avvale dell'infrastruttura di rete e delle risorse di numerazione dell'operatore TWT S.p.A. (nel seguito "TWT") per erogare i servizi ai propri clienti finali.
2. *Net and Security* nel 2012 ha stipulato con la società Inser S.p.A. (nel seguito anche "*Inser*"), società del gruppo ISA S.p.A. di Trento – Istituto di Sviluppo Atesino – in precedenza cliente di Telecom, un contratto per la fornitura di fonia VoIP per le cinque sedi di quest'ultima, tra cui Trento e Brescia: delle suddette sedi, tre sono servite con linee GNR (Gruppo Numerazione Ridotta), selezione passante a [omissis] interni, e le altre due con linee singole. L'acquisizione di tale cliente ha comportato la richiesta, per il tramite di TWT, della portabilità del numero (NP) pura di 5 numerazioni. Il contenzioso tra le parti verte sul possibile mancato rispetto delle specifiche tecniche, da parte di Telecom, per le richieste di portabilità del numero inviate da *Net and Security* a Telecom, per il tramite di TWT, afferenti alle seguenti numerazioni:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. [omissis] (GNR)
 - b. [omissis] (GNR)
 - c. [omissis] (GNR)
 - d. [omissis]
 - e. [omissis]
3. Giova ricordare che il termine GNR, di cui ai punti a), b), e c), fa riferimento a linee di accesso, generalmente per utenza *business*, cui sono attestate diverse numerazioni (numeri interni) aventi in comune le prime cifre del DN (*Directory Number*). Tale parte comune della numerazione è indicata con il termine “radicale” del GNR¹.
 4. Si richiama che le specifiche tecniche delle procedure di *number portability* prevedono lo scambio, tra gli operatori coinvolti (il *recipient* che acquisisce il cliente, il *donating* che cede il cliente, il *donor* titolare della numerazione), di messaggi opportunamente strutturati contenenti tutte le informazioni e le notifiche (compresi gli eventuali rifiuti alla portabilità) necessarie alla corretta esecuzione delle richieste di NP. Nel caso in esame *Net and Security*, in qualità di *reseller*, ha richiesto la portabilità delle numerazioni citate avvalendosi di TWT (sulla cui rete sono state configurate le numerazioni portate) in qualità di *recipient*, mentre Telecom assume il ruolo sia di *donating* sia di *donor*.
 5. *Net and Security* contesta a Telecom di aver rigettato numerose richieste di NP in modo ingiustificato e di aver ritardato l'esecuzione della portabilità posticipando ripetutamente la data di effettivo espletamento delle richieste accettate e prese in carico, in violazione di quanto previsto dalle specifiche tecniche. In particolare, come meglio descritto nelle sezioni seguenti, le richieste di portabilità sono state avviate a partire dal mese di maggio 2013 e si sono concluse nel mese di novembre 2013 presentando, per alcuni ordinativi, ritardi fino a 191 giorni. *Net and Security* sostiene che il proprio cliente, in seguito ai ritardi subiti per asserita negligenza di Telecom, ha rinunciato al trasferimento dei propri servizi presso la stessa. A causa di ciò *Net and Security* stima di aver subito un danno di circa [omissis] euro, imputabile all'interruzione della collaborazione con la società ISA e alla conseguente mancata vendita dell'*hardware* telefonico, alla perdita di fatturato nonché al danno d'immagine arrecato. Chiede pertanto all'Autorità l'accertamento delle violazioni regolamentari da parte di Telecom riservandosi di procedere, per il risarcimento, nelle sedi competenti.

¹ Ad esempio per il GNR di cui al punto a), il numero [omissis] rappresenta il radicale del GNR mentre i codici [omissis] rappresentano numerazioni interne al GNR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Il procedimento

6. Con nota del 30 giugno 2014, acquisita dall’Autorità in data 1 agosto 2014 con numero di protocollo 42324, *Net And Security*, per il tramite del proprio rappresentante legale, ha presentato istanza, per la risoluzione di una controversia ai sensi dell’art. 23 del d.lgs. n. 259/03 (Codice delle comunicazioni elettroniche, nel seguito il “Codice”) e del Regolamento di cui alla delibera n. 352/08/CONS (nel seguito il ‘Regolamento’), nei confronti di Telecom, in materia di servizi all’ingrosso ed in particolare di *number portability*. Con tale istanza ha chiesto all’Autorità l’avvio di un procedimento di conciliazione pregiudiziale obbligatoria, l’adozione di provvedimenti sanzionatori e il risarcimento del danno subito.
7. L’Autorità, in data 25 agosto 2014, con nota protocollo Agcom n. 44592, ha riscontrato la suddetta istanza precisando che:
 - I. la valutazione del danno per inadempimento, disciplinata dal Codice Civile, non rientra nell’ambito di competenza del Regolamento;
 - II. il Regolamento vigente, in coerenza con l’art. 23 del Codice, non prevede il ricorso al tentativo obbligatorio di conciliazione.
8. In data 25 agosto 2014 *Net and Security*, con nota acquisita in Agcom con prot.n. 45194 del 1 settembre 2014, ha replicato alla suddetta comunicazione dell’Autorità, precisando che l’istanza “*verte unicamente sull’accertamento delle violazioni (da parte di Telecom Italia S.p.A.) inerenti il Codice delle Comunicazioni nonché le direttive Agcom ivi citate (274/07/Cons, come integrata dalle n. 68/08/CIR, 1/09/CIR, 23/09/CIR, 41/09/CIR e 52/09/CIR), consistenti nell’aver opposto un elevato ed ingiustificato numero di rifiuti nell’erogare servizi all’ingrosso (number portability pure)*”.
9. In data 11 settembre 2014 la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche dell’Autorità (la “Direzione”), con nota prot. n. 47096, ha convocato *Net and Security* e Telecom in udienza presso la propria sede di Roma, per il giorno 1 ottobre 2014, al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili alla definizione della controversia, e contestualmente ha invitato le parti al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni dall’udienza di comparizione.
10. Con prot. n. 49184 del 25 settembre 2014, l’Autorità ha acquisito la memoria di *Net and Security*, in allegato alla quale figurano un elaborato peritale e copia di una *e-mail* della divisione commerciale grandi clienti di Telecom indirizzata alla *Inser*.
11. A sua volta, con nota del 3 ottobre 2014, acquisita il 6 ottobre con prot. Agcom n. 51050, Telecom ha comunicato che avrebbe presentato le proprie argomentazioni di replica all’istanza in oggetto direttamente in udienza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

12. Di seguito l'Autorità ha accolto, previa intesa con *Net and Security*, la richiesta pervenuta per le vie brevi da Telecom di posticipare l'udienza al giorno 8 ottobre 2014.
13. In data 8 ottobre 2014 si è svolta la prima udienza, come da verbale redatto, di cui fanno parte integrante copie di due *e-mail* consegnate da *Net and Security*, il cui mittente è TWT, riguardanti lo stato delle attività in corso con Telecom e oggetto della controversia. In tale occasione le parti hanno esposto le proprie ragioni.
14. Telecom non ha presentato alcuna memoria relativa al merito delle contestazioni, sollevando l'eccezione di improcedibilità dell'istanza di *Net and Security*, motivata con l'inesistenza di un rapporto contrattuale con l'istante, e ha ritenuto pertanto ingiustificata la convocazione dell'Autorità.
15. L'Autorità ha confermato la procedibilità della presente controversia, in quanto il Codice e il Regolamento non prevedono, quale condizione preliminare all'avvio di una controversia tra operatori, l'esistenza di un contratto tra le parti; ha tuttavia ritenuto necessario la chiamata del terzo, ovvero dell'operatore TWT. E' emerso, infatti, che il rapporto di fornitura delle risorse di numerazione in essere tra la Società istante ed un terzo operatore, TWT, fosse oggettivamente connesso alla controversia in oggetto. Pertanto l'Autorità, ai sensi dell'art. 6, comma 6, del Regolamento, ha ritenuto opportuno convocare, per la successiva udienza, ai fini della partecipazione al presente procedimento, anche la Società TWT.
16. Nel corso della prima udienza, alla luce di quanto rappresentato dalle parti, l'Autorità ha ritenuto indispensabile, al fine di poter valutare la fattispecie nella sua completezza:
 - a. acquisire copia del contratto tra *Net and Security* e TWT,
 - b. acquisire tutte le informazioni inerenti alle richieste di portabilità inoltrate da TWT a Telecom,
 - c. verificare la correttezza dei codici di migrazione ed il rispetto dei termini nell'invio di questi ultimi,
 - d. analizzare le causali di scarto inviate da Telecom a TWT e appurare che rientrassero tra quelle previste dalle specifiche tecniche e che fossero pertinenti con la causa che le ha generate,
 - e. acquisire tutti gli elementi che consentissero di fissare temporalmente le date di richiesta della NP e la data di espletamento, laddove espletate,
 - f. acquisire tutte le notifiche formali intercorse tra TWT e Telecom sulla base delle procedure di portabilità regolamentate.
17. Successivamente l'Autorità, con nota del 15 ottobre 2014 protocollo Agcom n. 52847, ha convocato per la seconda udienza della controversia in oggetto, oltre alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

parte istante e Telecom, anche il terzo operatore TWT (sulla base di quanto sopra esposto), invitando contestualmente anche quest'ultimo al deposito delle proprie controdeduzioni entro 5 giorni dalla comparizione.

18. In data 6 novembre 2014 TWT ha inviato le proprie controdeduzioni, acquisite il 7 novembre al protocollo Agcom con n. 56760, che includono i tracciati *record* di tutte le richieste di portabilità inserite dal *reseller Net and Security* per il cliente *Inser*.
19. In data 7 novembre 2014 Telecom ha inviato le proprie controdeduzioni, acquisite il 10 novembre al protocollo Agcom con n. 56969, che comprendono una tabella con la cronologia degli eventi riguardanti i 5 numeri oggetto di controversia.
20. In data 11 novembre 2014 si è svolta la seconda udienza, come da verbale redatto, di cui fa parte integrante la seguente documentazione che *Net and Security* ha chiesto di allegare agli atti:
 - a) nota di *Inser* indirizzata a Telecom, avente come oggetto la richiesta dei codici di migrazione per le sedi di Trento, Milano, Vicenza, Brescia e Trieste;
 - b) risposta di Telecom alla suddetta nota con indicazione dei codici di migrazione;
 - c) *e-mail* di TWT a *Net and Security* con aggiornamenti sulle causali di scarto ricevute da Telecom;
 - d) elenco dei *trouble tickets* aperti da TWT;
 - e) tracciati *record* delle numerazioni delle sedi di Milano e Vicenza;
 - f) esiti delle richieste portabilità.
21. In tale occasione le parti hanno nuovamente esposto le proprie ragioni, in parte integrando i contenuti delle rispettive memorie. L'Autorità, in questa sede, ha analizzato in modo dettagliato l'*iter* del processo di portabilità delle numerazioni concernenti il *petitum* della presente controversia e ha ritenuto fosse opportuno, preso atto che le attività hanno richiesto interlocuzioni specifiche tra le parti, ricostruire l'attività interlocutoria informale posta in essere tra gli operatori parallelamente alle procedure automatizzate. Pertanto ha invitato le parti a fornire una memoria integrativa, in merito, entro il 25 novembre 2014. A margine dell'udienza, l'Autorità ha ricordato che la procedura per la definizione di una controversia, in ossequio al dettato del Regolamento, è finalizzata al raggiungimento di una soluzione bonaria e che il tentativo di conciliazione, esperibile durante tutta la durata del procedimento, non costituisce condizione obbligatoria di procedibilità ma è una facoltà rimessa alle parti.
22. *Net and Security* si è detta disponibile a una conciliazione, ma ha ribadito di ritenere fondamentale l'accertamento delle violazioni da parte di Telecom. Telecom, a sua volta, ha preso atto dei disagi subiti dalla società istante a causa dei ritardi nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fornitura della NP. Tuttavia ha ritenuto opportuno completare le verifiche tecniche al fine di comprendere le cause che hanno determinato tali ritardi.

23. Ciò premesso l’Autorità, nell’attesa della documentazione integrativa richiesta, si è riservata l’esame della stessa e la convocazione delle parti, ove necessario, per ulteriori approfondimenti istruttori.
24. In data 26 novembre 2014 Telecom ha inviato la propria memoria integrativa, acquisita nella stessa data al protocollo Agcom con n. 60454, che riscontrava le richieste istruttorie. In allegato a quest’ultima figurano:
 - a) una comunicazione di Telecom (del 3 luglio 2013, prot. n. C10372607) inoltrata ad *Inser*, con la quale il mittente informa che i codici di migrazione, per linee telefoniche migrate in VoIP, si devono dedurre dalla fattura relativa al servizio [omissis] . Con la stessa nota Telecom comunica i codici di migrazione relativi a 5 numerazioni c.d. fatturanti per le sedi *Inser* di Trento, Milano, Vicenza, Brescia e Trieste;
 - b) l’elenco di 3 numeri c.d. fatturanti, rispetto ai 5 di cui al punto precedente, per i quali risultano inviate da TWT richieste di NP e che sono state scartate per “*directory number non attivo*”;
 - c) copie di *e-mail* interlocutorie tra Telecom e TWT relative al periodo 30 luglio - 13 novembre 2013.
25. Con protocollo Agcom n. 60368 del 26 novembre 2014 è stata acquisita la memoria integrativa di *Net and Security*; in allegato a quest’ultima figurano:
 - a) *report* delle richieste di NP inviate da TWT a Telecom con evidenza, in particolare, delle richieste di NP relative alle numerazioni fatturanti;
 - b) elenco dei KO ricevuti per richieste di NP afferenti alle numerazioni fatturanti;
 - c) dettaglio del *trouble ticket* relativo al KO ricevuto per la NP richiesta per la sede di Trento.
26. In data 27 novembre 2014 TWT ha inoltrato la propria memoria integrativa, acquisita in data 28 novembre al protocollo Agcom con n. 60839, che dà, rispetto ai tracciati *record* trasmessi in precedenza, evidenza anche dei tracciati relativi ai numeri “fatturanti” o “fittizi” e lo scambio di *e-mail* interlocutorie avvenute parallelamente alle procedure di passaggio.
27. In seguito, in accoglimento della richiesta pervenuta per le vie brevi della società istante di depositare una nota integrativa della memoria precedentemente acquisita, l’Autorità, con nota prot. Agcom n. 63751 del 18 dicembre 2014, ha comunicato alle parti (*Net and Security*, TI e TWT) che, ove lo avessero ritenuto opportuno,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

avrebbero potuto inviare eventuali memorie aggiuntive entro dieci giorni dalla data di ricezione della comunicazione.

28. In data 24 dicembre 2014, con prot. Agcom n. 64800, è stata acquisita la memoria aggiuntiva di *Net and Security*, con la quale la parte istante ribadisce quanto già esposto con la precedente memoria del 26 novembre 2014, evidenziando con maggiore dettaglio le interlocuzioni avvenute tra le parti durante il processo di NP. Allo stesso tempo il responsabile del procedimento ha preso atto del mancato raggiungimento, tra le parti, di alcun accordo per la composizione bonaria della controversia, inviando una comunicazione in tal senso alle parti.
29. Ciò premesso, verificata l'impossibilità di raggiungere un accordo bonario della controversia ed acquisiti tutti i necessari elementi istruttori, ai sensi dell'art. 10, comma 7 del Regolamento, gli atti del presente procedimento sono stati trasmessi alla Commissione per le infrastrutture e le reti per le determinazioni di competenza.

3. Le argomentazioni delle parti

3.1. La posizione di *Net and security*

30. Nel 2012 *Net and Security* ha stipulato con la *Inser*, società del gruppo ISA S.p.A. di Trento – Istituto di Sviluppo Atesino -, un contratto per la fornitura di fonia VoIP per le cinque sedi di quest'ultima, tra cui Trento e Brescia; delle suddette sedi, tre sono servite con linee GNR, selezione passante a [omissis] interni, e le altre due con linee singole, per un totale di 5 numerazioni oggetto di richiesta portabilità.
31. *Net and Security* evidenzia che questa prima collaborazione con la *Inser* costituiva un banco di prova per la stipula di futuri contratti con il gruppo ISA, che partecipa al capitale di circa 44 società.
32. Fa presente che al fine di conseguire il trasferimento delle numerazioni, ovvero le operazioni di portabilità dei numeri geografici intestati alla *Inser*, da Telecom a *Net and Security*, si è avvalsa dell'operatore *recipient* TWT, nei confronti del quale *Net and Security* agisce in qualità di *reseller*. Afferma che, tenuto conto dell'importanza della collaborazione con la società *Inser*, prima di procedere all'inoltro delle richieste di NP, ha verificato con TWT la fattibilità delle portabilità oggetto della controversia. Evidenzia che le prime difficoltà si sono verificate sin dall'inserimento iniziale delle richieste di portabilità, in quanto gli ordinativi inviati da TWT risultavano scartati da Telecom con causale "codice segreto errato". Sottolinea che *Inser* ha ripetutamente chiesto chiarimenti a Telecom in riferimento alla correttezza dei suddetti codici, senza però ottenere riscontri utili.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

33. Dichiaro che Telecom, nella persona di un suo commerciale, ha sostenuto l'impossibilità di trasferire numerazioni VoIP di Telecom ad altro operatore e ha suggerito di convertire le linee di accesso in tecnologia tradizionale (PATS), con conseguente sostituzione dell'*hardware* VoIP utilizzato da *Inser* con nuovi apparecchi in tecnologia analogica, per poter successivamente avviare la procedura di portabilità del numero.
34. Le richieste di portabilità sono state avviate a partire dal mese di maggio 2013 e si sono concluse nel mese di novembre 2013 presentando, per alcuni ordinativi, ritardi fino a 191 giorni. Nel lasso di tempo suddetto *Net and Security* afferma di aver inoltrato numerose richieste di portabilità che sono state rifiutate da Telecom Italia con motivazioni varie tra le quali *directory number non attivo, codice segreto errato, bonifica dei database, impossibilità a procedere perché sotto ciclo di fatturazione*, ed altre causali, che ritiene illegittime oltre che infondate. A riguardo deposita in prima udienza, al fine di integrare la propria memoria, il testo di due *e-mail* ricevute da TWT con le quali quest'ultima evidenzia le difficoltà riscontrate nella lavorazione delle portabilità del numero.
35. *Net and Security* ricorda, a ogni buon fine e a ulteriore conferma di quanto affermato, che nel mese di marzo c.a. la società *Inser* ha raggiunto dinanzi al Corecom di Trento una conciliazione con Telecom, inerente l'oggetto della presente controversia, ottenendo un risarcimento da quest'ultima.
36. Per quanto sopra *Net and Security* stima di aver subito un danno di circa 1.700.000,00 euro, imputabile all'interruzione della collaborazione con la società ISA e alla conseguente mancata vendita dell'*hardware* telefonico, alla perdita di fatturato nonché al danno d'immagine arrecato; ha chiesto pertanto all'Autorità l'accertamento delle violazioni da parte di Telecom.
37. Nella memoria del 26 novembre 2014 *Net and Security* riassume così gli illeciti nei quali sarebbe incorsa Telecom: da una parte avrebbe proceduto al rifiuto della portabilità sulla base di causali di scarto atipiche, in quanto non contemplate dalla regolamentazione; dall'altra avrebbe addirittura negato la portabilità sulla base di codice segreti da essa stessa forniti.
38. Nella memoria del 24 dicembre 2014 *Net and Security* sintetizza nuovamente gli illeciti (segnalati con la precedente memoria), in cui sarebbe incorsa Telecom, evidenziando dettagli emersi dalle interlocuzioni tra le parti avvenute durante il processo di NP. In particolare sottolinea i seguenti aspetti:
 - a) presenza di KO delle portabilità per ciclo di fatturazione di TI in corso, oppure per bonifica sui propri DB;
 - b) codici di migrazione forniti da Telecom andati in KO;
 - c) illegittime rimodulazioni della DAC;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- d) solleciti di TWT senza riscontro da parte di TI;
 - e) richieste di chiarimenti inevase.
39. Quanto sopra integrerebbe, a giudizio dell'istante, una pratica surrettizia di *retention* del cliente (*Inser*), scoraggiato dalla migrazione attraverso ritardi e ostacoli tecnici; alla luce di ciò chiede all'Autorità di “*sanzionare Telecom ai sensi e per gli effetti dell'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche D.Lgs. 259/03, ex comma 11, secondo capoverso nel massimo edittale*”.

3.2. La posizione di Telecom Italia

Questioni preliminari

40. Telecom ha sollevato, in premessa, l'eccezione di improcedibilità dell'istanza di *Net and Security*, dichiarando di non avere con quest'ultima nessun rapporto contrattuale e, pertanto, ha dichiarato di ritenere ingiustificata la convocazione dell'Agcom in base a quanto premesso.
41. Nel contempo ha preso atto dei ritardi lamentati dalla parte istante nel portare a termine le portabilità in questione. A suo avviso l'attivazione delle NP richieste è stata eseguita in ritardo a causa del verificarsi di scarti ripetuti, che hanno determinato un allungamento dei tempi di espletamento delle stesse. Tuttavia sostiene che non si può non tener conto del fatto che la diffusione sempre maggiore di servizi per utenza *business* basati su tecnologia *ethernet/VoIP* non consente, a seguito di una richiesta di NP, la immediata applicazione della procedura *standard* prevista per quest'ultima, ma richiede una gestione “personalizzata” che comporta una continua interazione con l'operatore *recipient*. Ritiene, a tale riguardo, che le tempistiche di *provisioning* previste dalla delibera n. 35/10/CIR non siano adeguate e vadano riviste.
42. In merito a quanto sarebbe stato affermato dal proprio commerciale, secondo la parte istante, Telecom sostiene che *Net and Security* non avrebbe dovuto contattare il personale della direzione commerciale di Telecom (il quale, coerentemente con le sue competenze, ha proposto al cliente una nuova offerta commerciale che riteneva potesse essere adatta alle sue esigenze). A tal riguardo Telecom sottolinea che, alla luce della normativa vigente relativa agli obblighi di separazione amministrativa e contabile di cui alla delibera n. 152/02/CONS, la divisione competente da contattare per risolvere problematiche inerenti alle procedure di *number portability* è quella tecnica e non la divisione commerciale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Verifiche tecniche

43. Con nota prot. Agcom n. 60454 del 26 novembre 2014 Telecom ha rappresentato che le richieste di NP oggetto dell'istanza hanno interessato numeri utilizzati su impianti di particolare complessità tecnica, fornendone una descrizione. A titolo di esempio Telecom ha evidenziato che sulla linea singola con numerazione [omissis] (sede *Inser* di Brescia) è attivo il servizio [omissis].
44. In primo luogo Telecom ha svolto le verifiche, sui propri sistemi, in merito alle richieste di NP inviate da TWT ed afferenti alle numerazioni oggetto dell'istanza di *Net and Security*. La tabella seguente riporta, per ciascuna numerazione, la cronologia delle richieste rilevate da Telecom sui propri sistemi e l'esito, con l'eventuale indicazione della causale di scarto, di tali richieste.

DN	DATA_DRO	STATO_CRMWS	DATA_NOTIFICA	DESC_CAUSALE_SCARTO	NOTE
[omissis]	16/05/2013	SCARTATO	16/05/2013	Directory Number non attivo	
[omissis]	22/06/2013	CHIUSO	05/08/2013		Ordine ingressato su radicale
[omissis]	16/05/2013	SCARTATO	16/05/2013	Il DN non è del TIPO LINEA specificato	
[omissis]	25/05/2013	SCARTATO	27/05/2013	Il DN non è del TIPO LINEA specificato	
[omissis]	28/05/2013	SCARTATO	28/05/2013	Il DN non è del TIPO LINEA specificato	
[omissis]	19/06/2013	SCARTATO	19/06/2013	Il DN non è del TIPO LINEA specificato	
[omissis]	25/07/2013	SCARTATO	25/07/2013	Il DN non è del TIPO LINEA specificato	
[omissis]	03/08/2013	SCARTATO	06/08/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	20/08/2013	SCARTATO	20/08/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	11/09/2013	SCARTATO	12/09/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	17/09/2013	CHIUSO	22/11/2013	attivato	
[omissis]	19/06/2013	SCARTATO	19/06/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	25/07/2013	SCARTATO	25/07/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	03/08/2013	SCARTATO	06/08/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	20/08/2013	SCARTATO	20/08/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	11/09/2013	SCARTATO	12/09/2013	CODICE SEGRETO errato	
[omissis]	17/09/2013	CHIUSO	03/10/2013	attivato	
[omissis]	22/03/2014	CHIUSO	24/03/2014	gg	
[omissis]	16/05/2013	ESPLETAMENTO TECNICO	16/05/2013	Directory Number non attivo	
[omissis]	16/05/2013	ESPLETAMENTO TECNICO	05/12/2013		Ordine espletato OK (gestito su richiesta TT WSN-242261)
[omissis]	22/06/2013	SCARTATO	24/06/2013	Directory Number non attivo	Ordine inserito su radicale
[omissis]	16/05/2013	ESPLETAMENTO TECNICO	16/05/2013	Directory Number non attivo	
[omissis]	16/05/2013	ESPLETAMENTO TECNICO	05/12/2013		Ordine espletato OK (gestito su richiesta TT WSN-242261)

Tabella 1 – Elenco dei tracciati record estratti da Telecom relativi alle richieste di NP per i numeri oggetto dell'istanza.

45. Con riferimento alle richieste di NP scartate con causale “Codice segreto errato”, Telecom ha rappresentato che tale scarto è imputabile al mancato inserimento, nel *tracciato record* della richiesta di NP, del numero “fatturante”. A tal riguardo, con nota del 3 luglio 2013, Telecom ha comunicato alla società *Inser*, in risposta ad esplicita richiesta di quest'ultima del 2 luglio 2013, l'elenco delle numerazioni fatturanti associate alle sedi della stessa società e dei rispettivi codici di migrazione da utilizzare per la compilazione della richiesta di NP.
46. La tabella seguente riassume, per ciascuna sede della società *Inser*, la numerazione attiva sull'accesso, la sua tipologia, il corrispondente numero fatturante ed il codice di migrazione comunicato da Telecom:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sede	Numero attivo sull'accesso	Tipologia	Numero fatturante	Codice di migrazione
Trento	[omissis]	GNR con [omissis] numeri passanti diretti, $00 \leq XX \leq 99$	[omissis]	[omissis]
Milano	[omissis]	GNR con [omissis] numeri passanti diretti, $00 \leq XX \leq 99$	[omissis]	[omissis]
Vicenza	[omissis]	GNR con [omissis] numeri passanti diretti, $00 \leq XX \leq 99$	[omissis]	[omissis]
Brescia	[omissis]	Linea singola	[omissis]	[omissis]
Trieste	[omissis]	Linea singola	[omissis]	[omissis]

Tabella 2 - Associazione tra numero attivo sull'accesso, numero fatturante e codice di migrazione per ciascuna sede *Inser* oggetto dell'istanza.

47. Alla luce di quanto rappresentato, Telecom ha verificato se TWT abbia inviato ordini, oltre che per le numerazioni indicate nell'istanza, anche per le numerazioni "fatturanti" comunicate dalla stessa Telecom alla società *Inser*². Per i seguenti tre numeri fatturanti, Telecom ha rilevato che gli ordini inviati da TWT sono stati comunque rigettati con KO per "Directory number non attivo":

- a) [omissis] (sede di Brescia)
- b) [omissis] (sede di Trieste)
- c) [omissis] (sede di Trento)

Telecom dichiara di non aver trovato ordini da parte di TWT³ riguardo alle seguenti due numerazioni fatturanti:

- a) [omissis] (sede di Milano)
- b) [omissis] (sede di Vicenza)

² Si richiama che le specifiche tecniche per le procedure di NP pura (in particolare l'allegato 15 – Tracciati record – all'Accordo Quadro) prevedono che per richiedere la portabilità di un GNR sia necessario indicare, nel file di richiesta della NP, il radicale. Tuttavia le stesse specifiche tecniche, nel caso in cui Telecom Italia rivesta il duplice ruolo di *donor* e *donating*, prevedono che "il Recipient può inserire, a sua scelta, il radicale oppure il numero presente in fattura".

³ I KO inviati da Telecom si riferiscono alle richieste di NP afferenti ai radicali, rispettivamente, [omissis] e [omissis].



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

48. Telecom sostiene che lo scambio di *e-mail* interlocutorie avvenute con TWT evidenzia la difficoltà incontrata da Telecom nell'ottemperare alle richieste di portabilità, dovuta soprattutto all'evolversi della tecnologia *ethernet/VoIP*, ma allo stesso tempo dimostrerebbe l'assenza di qualsiasi dolo dilatorio.
49. Tanto premesso, Telecom ritiene che l'attivazione delle NP richieste da *Net and Security* per il tramite di TWT è stata effettivamente eseguita in ritardo rispetto alla prima DRO (Data di Ricezione Ordine), ma in ragione della difficoltà tecnica connessa al *provisioning* del servizio e del verificarsi di fasi intermedie di scarti ripetuti che hanno determinato un allungamento dei tempi di espletamento.

3.3. La posizione di TWT

50. La società TWT ha evidenziato le criticità riscontrate durante il processo di portabilità dei numeri oggetto di controversia e, a sostegno di quanto dichiarato, ha dato evidenza di ciò fornendo i tracciati *record* di tutte le richieste di portabilità inviate da TWT a Telecom su richiesta del *reseller Net and Security*, per il cliente *Inser*.
51. Con riferimento alle cinque numerazioni oggetto della controversia, la tabella seguente sintetizza la cronologia degli ordinativi di portabilità inviati a Telecom con specifica evidenza delle principali informazioni inserite da TWT nel tracciato *record* della richiesta ("*Directory Number*" oggetto della NP, "Tipo linea" ossia se GNR o POTS).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Directory Number	Tipo linea	Data Ordine	Stato Ordine	Causale
[omissis]	GNR	24/05/2013	KO	Rinuncia Cliente
[omissis]	GNR	19/06/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	GNR	21/06/2013	Espletato	Ricezione Espletamento ordine
[omissis]	GNR	27/05/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	GNR	21/06/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	GNR	23/07/2013	Espletato	Ricezione Espletamento ordine
[omissis]	GNR	15/05/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	GNR	27/05/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	GNR	18/07/2013	Espletato	Ricezione Espletamento ordine
[omissis]	POTS	18/06/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	24/07/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	02/08/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	19/08/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	10/09/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	16/09/2013	Espletato	Ricezione Espletamento ordine
[omissis]	GNR	15/05/2013	KO	Il DN non è del TIPO LINEA specificato
[omissis]	POTS	27/05/2013	KO	Il DN non è del TIPO LINEA specificato
[omissis]	POTS	18/06/2013	KO	Il DN non è del TIPO LINEA specificato
[omissis]	POTS	24/07/2013	KO	Il DN non è del TIPO LINEA specificato
[omissis]	POTS	02/08/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	19/08/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	10/09/2013	KO	CODICE SEGRETO errato
[omissis]	POTS	16/09/2013	Espletato	Ricezione Espletamento ordine

Tabella 3 - Elenco dei tracciati *record* estratti da TWT e riferiti alle numerazioni oggetto dell'istanza.

52. Nella propria memoria integrativa TWT ha riportato, come richiesto dall'Autorità in udienza, l'elenco delle richieste di NP inviate a Telecom afferenti alle numerazioni "fatturanti" (invece che alle numerazioni "chiamanti" indicate nell'istanza). La tabella seguente sintetizza la cronologia delle suddette richieste, con evidenza delle principali informazioni inserite da TWT nel tracciato *record* della richiesta (*Directory Number*, *Tipo linea*).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Directory Number	Tipo linea	Data Ordine	Stato Ordine	Causale
[omissis]	POTS	19/07/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	POTS	19/07/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	POTS	15/05/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	GNR	20/06/2013	KO	Directory Number non attivo
[omissis]	POTS	14/06/2013	KO	Errore cliente.

Tabella 4 - Elenco dei tracciati *record* estratti da TWT e riferiti alle numerazioni fatturanti per i numeri oggetto dell'istanza.

53. TWT ha inoltre riportato lo scambio di *e-mail* avuto con Telecom in cui fornisce evidenza delle criticità riscontrate durante tutto il processo di portabilità dei numeri oggetto della controversia e dei livelli di *escalation* che TWT ha posto in essere nei confronti delle strutture di Telecom al fine di superare le suddette criticità e dare seguito alle richieste di NP.

4. Valutazioni istruttorie dell'Autorità

4.1. Quadro Regolamentare

54. Il servizio di *Number Portability* (NP, anche definito “*Service Provider Portability*” - SPP), permette agli Operatori di fornire ai loro clienti la prestazione di portabilità della numerazione telefonica di rete fissa. Ciascun cliente di qualsiasi Operatore, in qualità di intestatario di una numerazione telefonica (di rete fissa) che l'Operatore gli ha assegnato, può chiedere, nell'atto del passaggio ad altro Operatore, la prestazione di portabilità della sua numerazione. Perché ciò possa avvenire, sia l'Operatore che cede la numerazione (detto “*Donating*”) che l'Operatore che la acquisisce (detto “*Recipient*”) devono dare corso alla richiesta nel rispetto di un processo condiviso, oltre che degli obblighi contrattuali assunti col cliente. I soggetti tenuti all'obbligo di fornire il servizio di NP sono:

- a) operatori titolari di licenza individuale o di autorizzazione generale in materia di reti e di servizi telefonici a disposizione del pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice;
- b) imprese titolari di autorizzazione generale per la fornitura di reti e servizi telefonici a disposizione del pubblico, ai sensi dell'art. 25 del sopra citato Codice.

55. La delibera n. 4/99/CIR dell'Autorità prevede che la SPP deve essere fornita da tutti gli Operatori titolari di apposita licenza, cui sono stati attribuite numerazioni per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizi geografici e per servizi non geografici. Successivamente la materia della NP è stata oggetto di ulteriori interventi regolamentari.

56. La delibera di riferimento per il caso in oggetto, in cui il servizio è di portabilità del numero (geografico) pura, e cioè il passaggio del numero avviene senza migrazione della linea di accesso, è la n. 35/10/CIR 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”*. Tale provvedimento ha formalizzato il processo per la lavorazione delle numerazioni geografiche di rete fissa. In particolare, l’articolo 5, comma 5, *“Attività di verifica del Donating. Caso di Telecom Italia Donating”* della suddetta delibera prevede quanto segue:

«t2 (=t1+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell’Operatore Donor, l’operatore Donating tecnico, coincidente con Telecom Italia Wholesale, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una richiesta di verifica del codice segreto ai sistemi automatici della divisione Retail di Telecom Italia ed una notifica di accettazione all’operatore Donor. In alternativa, per quest’ultimo messaggio, in caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso;*
- in caso di esito negativo, una notifica di “KO formale” o di “KO per capacità di evasione” all’operatore Donor, il quale contestualmente la inoltra all’operatore Recipient;*
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.*

tPIN (=t2+1): la divisione Retail di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la richiesta della divisione rete, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informatici, che il codice segreto ricevuto (a tal fine il cliente, cui è associato il COW, è identificato dal/dai DN oggetto di portabilità) coincida con quello dalla stessa assegnato al cliente e comunica a Telecom Italia Wholesale l’esito della verifica, entro 24 ore dall’invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l’esito della verifica sia negativo la divisione commerciale comunica alla divisione rete uno scarto con causale “Codice segreto errato”; in caso di mancato riscontro, decorse le 24 ore di cui sopra, è applicabile il meccanismo del silenzio assenso. Alla ricezione di uno scarto per “codice segreto errato”, Telecom Italia Wholesale lo inoltra, contestualmente, al Donor e questi, a sua volta, lo inoltra, contestualmente, al Recipient.

t3: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t1), Telecom Italia Wholesale, effettuate le verifiche tecniche, invia:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore Donor;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO tecnico" all'operatore Donor, il quale contestualmente la inoltra all'operatore Recipient;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

DAC-5: non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC, Telecom Italia Wholesale invia alla divisione Retail la notifica della richiesta di NP con indicazione della DAC.»

57. L'articolo 5 "Provisioning della Number Portability", comma 6, della stessa delibera, per quanto concerne le tempistiche di *provisioning* stabilisce:

"t4: l'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al Donor, al fine di evitare disservizi ai clienti portati)".

58. Alla delibera n. 35/10/CIR ha fatto seguito la Circolare dell'Autorità dell'11/10/2010 recante "Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR", con la quale sono stati ufficializzati i requisiti di implementazione ad oggi vigenti, relativi a protocolli, ai formati dei *file* e *tracciati record* da utilizzare. In particolare quest'ultima prevede, in merito alla rimodulazione DAC, quanto segue:

«La notifica "Rimodulazione DAC" può essere inviata solo dal DONOR entro DAC-3 e nei soli casi eccezionale in cui il DONOR per motivi tecnici debba posticipare la DAC. Le eventuali rimodulazioni DAC non modificano gli SLA di Provisioning dell'NP in capo al Donor. Eventuali "Notifiche di rimodulazione della DAC" che dovessero pervenire al Recipient e al Donating oltre le 19:00 di DAC-3 non verranno prese in considerazione né dal Recipient né dal Donating.

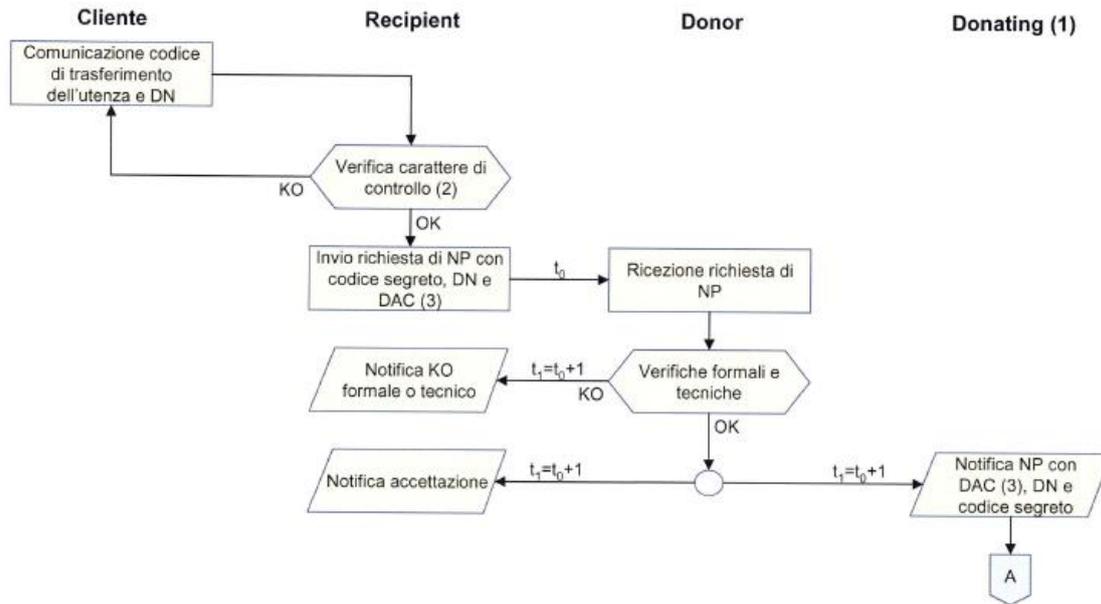
Il Recipient può inviare una richiesta di annullamento al Donor (entro le ore 18:00 del tempo TR) ed il Donor al Donating entro le ore 19:00 del tempo TR. Eventuali "Notifiche di annullamento" che dovessero pervenire al Donating oltre le 19:00 di TR non verranno prese in considerazione né dal Donor né dal Donating.»

Si riportano di seguito i diagrammi di flusso delle procedure (Allegato 2 alla delibera n. 35/10/CIR) previsti per il caso di specie e limitatamente a quanto di interesse:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

AVVIO DELLA PROCEDURA



(3) DAC $\geq t_1 + 8$ giorni lavorativi per casi semplici, DAC $\geq t_1 + 13$ giorni lavorativi per casi complessi. I casi complessi sono le richieste di NP relative a GNR. La complessità non è legata alla necessità di sincronizzare la cessazione dell'accesso fisico.

Si osserva che, entro 1 giorno dall'ordine, Telecom (in qualità di *Donor*) deve svolgere una verifica della richiesta di NP emettendo, se del caso, un KO formale o tecnico. I KO previsti dalle specifiche tecniche per le verifiche formali e tecniche del *Donor* sono quelli pubblicati con la Circolare dell'Autorità dell'11 ottobre 2010, di seguito riportati:

CODICE MOTIVO RIFIUTO	Tipologia Motivo Rifiuto	Operatore che genera il rifiuto	Descrizione Rifiuto
1	Verifiche formali e tecniche	Donor	IL DN non è del tipo Linea Specificato
2	Verifiche formali e tecniche	Donor	CODICE OPERATORE RECIPIENT inesistente
3	Verifiche formali e tecniche	Donor	DATA ORDINE non corretta
4	Verifiche formali e tecniche	Donor	DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donor
5	Verifiche formali e tecniche	Donor	DIRECTORY NUMBER non attivo
7	Verifiche formali e tecniche	Donor	DIRECTORY NUMBER utilizzato per telefonia pubblica



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

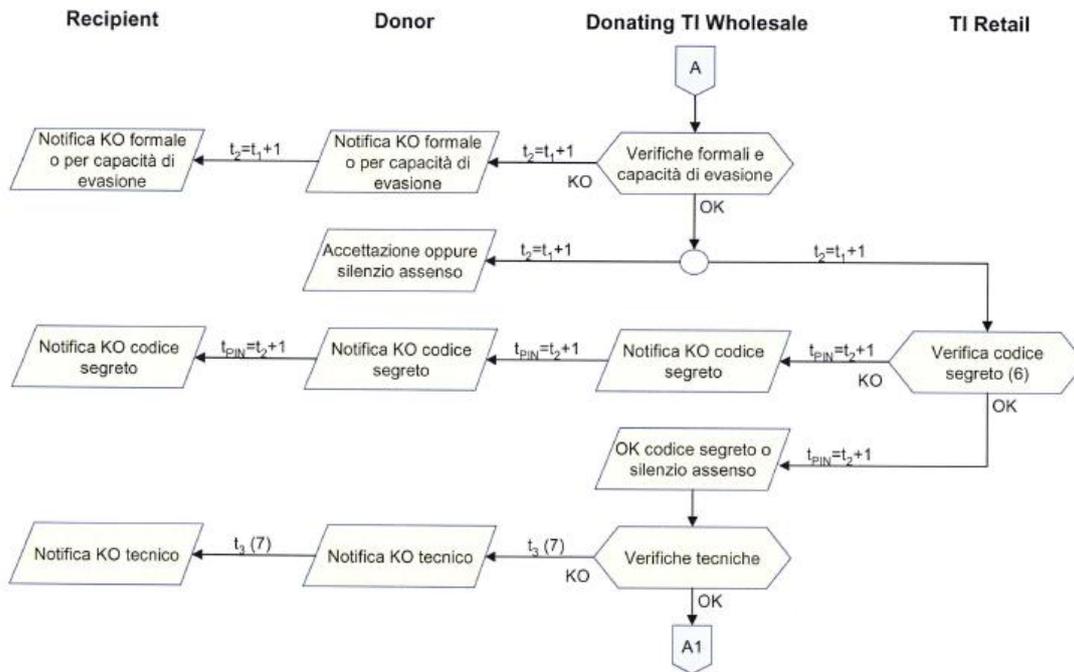
8	Verifiche formali e tecniche	Donor	Numerazione di servizio
13	Verifiche formali e tecniche	Donor	DAC errata
15	Verifiche formali e tecniche	Donor	CODICE PROGETTO errato
17	Verifiche formali e tecniche	Donor	Esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata
18	Verifiche formali e tecniche	Donor	IDENTIFICATIVO CORRELAZIONI già utilizzato per altri pacchetti di sincronizzazione
19	Verifiche formali e tecniche	Donor	Non tutti i DN del pacchetto di sincronizzazione afferiscono allo stesso Donating
21	Verifiche formali e tecniche	Donor	Il numero delle richieste da sincronizzare pervenute è diverso dal contenuto "TOT Richieste"
24	Verifiche formali e tecniche	Donor	Campo flag NP numerazioni aggiuntive non valorizzato
26	Verifiche formali e tecniche	Donor	Codice Ordine Recipient duplicato

Si rileva, inoltre, che nel caso dei GNR la DAC è pari a 14 giorni lavorativi dalla richiesta (t_0) salvo rimodulazione che può intervenire nella successiva fase di *provisioning* tecnico. Nella fase di avvio della procedura può essere, pertanto, emesso un KO formale come quelli emessi nel caso di *DN non del tipo linea specificato* o *DIRECTORY NUMBER non attivo* rilevati in questo procedimento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ATTIVITA' DI VERIFICA DEL DONATING



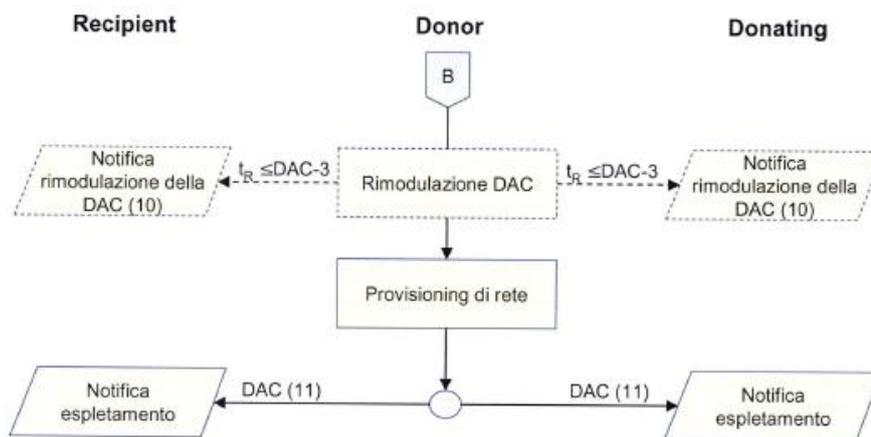
In questa fase possono essere emessi i KO per *codice segreto errato* o per verifiche tecniche pubblicati con la Circolare dell'11 ottobre 2010 e riportati nella tabella seguente:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CODICE MOTIVO RIFIUTO	Tipologia Motivo Rifiuto	Operatore che genera il rifiuto	Descrizione Rifiuto
9	Verifiche tecniche	Donating	Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER.
10	Verifiche tecniche	Donating	Presente un ordinativo di migrazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER.
11	Verifiche tecniche	Donating	Presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al DIRECTORY NUMBER.
12	Verifiche tecniche	Donating	Presente un ordinativo di cessazione in corso relativo al DIRECTORY NUMBER.
14	Verifiche tecniche (nell'ambito delle verifiche PIN nel caso TI=donating)	Donating	CODICE SEGRETO errato
16	Verifiche tecniche	Donating	CODICE PROGETTO errato
20	Verifiche formali e capacità di evasione	Donating	Superato il valore della capacità di evasione
27	Verifiche tecniche	Donating	DIRECTORY NUMBER non assegnato al Donating
28	Verifiche tecniche	Donating	Esiste una richiesta afferente al pacchetto di sincronizzazione scartata

FASE DI PROVISIONING DI RETE



In tale fase può avvenire la rimodulazione della DAC.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2. Le verifiche sui fatti controversi

59. Al fine di verificare l'effettivo rispetto da parte di Telecom di quanto previsto dalle specifiche tecniche di cui sopra e, comunque, dalla normativa vigente, l'Autorità ha analizzato, sia in contraddittorio con le parti sia sulla base di quanto allegato nel corso del procedimento, i messaggi (*tracciati record*) scambiati tra TWT e Telecom relativamente alle numerazioni oggetto dell'istanza. I tracciati *record*, infatti, sono *file* inviati e ricevuti dai sistemi informatici degli operatori e consentono di tracciare tutte le informazioni scambiate e in quale data. L'analisi dei tracciati *record* consente di effettuare una valutazione oggettiva dei fatti, prescindendo da qualsiasi interpretazione svolta dalle parti coinvolte nella controversia. La verifica dell'ottemperanza alle specifiche tecniche da parte di Telecom ha pertanto riguardato i seguenti aspetti:
- a) verifica che le casuali di scarto opposte alle richieste di NP fossero tra quelle previste dalle specifiche tecniche e che fossero relative all'effettivo problema riscontrato;
 - b) verifica che le notifiche rimodulazione della DAC fossero relative a motivi tecnici di natura eccezionale;
 - c) verifica che i messaggi (*tracciati record*) fossero stati inviati da Telecom Italia in modo corretto e nel rispetto delle tempistiche previste dalle specifiche tecniche.
60. Per una migliore comprensione delle valutazioni seguenti, appare necessario chiarire le modalità di compilazione del tracciato *record* per le richieste di NP. Tale tracciato *record*, infatti, si compone di "campi" che devono essere compilati dal mittente del messaggio conformemente a quanto previsto dalle specifiche tecniche. Tra i diversi campi da compilare risultano di particolare rilevanza, ai fini del presente procedimento, i campi "*Directory Number*" (DN) e "*Tipo Linea*" ed in particolare:
- a) nel caso di numerazioni singole su linea POTS, è necessario valorizzare il campo "*Directory Number*" con il numero oggetto di portabilità, mentre non è necessario compilare esplicitamente il campo "*Tipo Linea*";
 - b) nel caso di GNR, è necessario valorizzare il campo "*Directory Number*" con il radicale del GNR ed inserire nel campo "*Tipo Linea*" il valore "1";
 - c) sempre nel caso di GNR, in alternativa alla modalità precedente e nel solo scenario in cui *donor* e *donating* coincidono con Telecom (come nel caso di specie), è possibile valorizzare il campo "*Directory Number*" con il numero *fatturante* del GNR e specificare nel campo "*Tipo Linea*" il valore "2".
61. Nel seguito si riportano le valutazioni svolte dall'Autorità per ciascuna numerazione oggetto dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

[omissis] (GNR) – Sede *Inser* di Milano

62. La tabella seguente riporta la sintesi delle notifiche relative alle richieste di NP afferenti al GNR in oggetto (0213062832 numero fatturante).

Directory Number	Codice ordine	Tipo linea	Data Notifica	Da	A	Dettaglio notifica
[omissis] (radicale)	NPGNA13004763	2 – GNR fatturante	24/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 14/06/2013
			30/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Rinuncia Cliente”
[omissis] (presunto radicale)	NPGNA13005578	2 – GNR fatturante	19/06/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/07/2013
			20/06/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis] (radicale)	NPGNA13004395	1 – GNR radicale	21/06/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/07/2013
			09/07/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 23/07/2013
			18/07/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 01/08/2013
			29/07/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 12/08/2013
			05/08/2013	Telecom	TWT	Espletamento effettuato il 02/08/2013

Tabella 5 - Dettaglio dei messaggi scambiati da TWT e Telecom per la NP della sede *Inser* di Milano.

Una prima richiesta (codice ordine NPGNA13004763), inviata da TWT in data 24/05/2013, con DN [omissis] (radicale del GNR) e tipo linea “2” (GNR identificato con *numero fatturante*), è stata scartata da Telecom con causale “rinuncia cliente” il 30/05/2013. Tale richiesta appare effettivamente annullata dal *recipient*. Infatti, sulla base dei *trouble ticket* aperti da TWT (TT del 28/05/2013), acquisiti nel procedimento, risulta che quest’ultima ha chiesto “*di bloccare la NP segnalata .. il cliente deve portare insieme altre numerazioni che continuano ad andare in ko il numero non deve migrare da solo !!!*”. Lo scarto, pertanto, risulta legittimo.

Una seconda richiesta (codice ordine NPGNA13005578), per il DN [omissis] e tipo linea “2” (GNR identificato con *numero fatturante*), risulta inviata il 19/06/2013 e scartata da Telecom per “*Directory Number non attivo*”. A tal riguardo Telecom ha rappresentato che la richiesta di TWT è stata scartata in quanto il DN inserito nel *tracciato record* [omissis] non corrisponde al fatturante del GNR. La verifica del *tracciato record* fornito da TWT ha evidenziato che, effettivamente, il numero inserito nel *tracciato record* [omissis] di richiesta della NP è diverso dal fatturante [omissis] comunicato da Telecom a *Inser* con la nota del 3 luglio 2013. Lo scarto, pertanto, risulta legittimo.

La terza richiesta del 21/06/2013 (codice ordine NPGNA13004395), con DN [omissis] (radicale del GNR) e tipo linea “1” (GNR identificato con radicale) e DAC originale al 12/07/2013, risulta espletata correttamente il 02/08/2013 dopo 3 rimodulazioni della DAC. Le notifiche di rimodulazione DAC risultano inviate da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia con almeno 3 giorni di anticipo rispetto alla DAC, come previsto dalle specifiche tecniche.

In merito a quest'ultima richiesta e con riferimento alle cause di rimodulazione della DAC, dall'analisi delle *e-mail* interlocutorie tra gli operatori emerge quanto segue:

- a) La data dell'ordine è 21/06/2013 e indica una DAC iniziale al 12/07/2013;
 - b) Con *email* dell'8/07/2013 TWT chiede a Telecom di verificare lo stato lavorazione dell'ordine;
 - c) Il 9/07/2013 TWT, dopo aver ricevuto la notifica di rimodulazione della DAC al 23/07/2013, chiede a Telecom di verificare che tale rimodulazione non sia stata inviata per errore;
 - d) Il 9/07/2013 Telecom conferma la rimodulazione della DAC al 23/07/2013 e precisa che la richiesta di NP richiede una lavorazione manuale soggetta a *workaround* ed afferma, inoltre, che l'attivazione della NP è sospesa in attesa della risoluzione del *trouble ticket*;
 - e) Il 16/07/2013 TWT chiede informazioni a Telecom sullo stato di lavorazione dell'ordine con DAC rimodulata al 23/07/2013;
 - f) A seguito di ulteriore rimodulazione della DAC al 1/08/2013, notificata da Telecom a TWT il 18/07/2013, nella stessa data del 18/07/2013 Telecom comunica a TWT, via *email*, che il personale impegnato nel *workaround* sta gestendo l'attivazione dell'*IP-Centrex* e che non è in grado di confermare definitivamente la DAC del 1/08/2013;
 - g) Il 29/07/2013 Telecom invia a TWT una nuova notifica con rimodulazione della DAC al 12/08/2013;
 - h) Il 30/07/2013 Telecom comunica a TWT di essere pronta a portare sulla rete TWT il DN [*omissis*] in data 2/08/2013;
 - i) Il 2/08/2013 Telecom comunica via *email* che è stato attivato il DN [*omissis*].
63. Da quanto sopra è possibile concludere che, per tale numerazione, gli scarti inviati da Telecom sono coerenti, tenuto conto delle informazioni inserite nel tracciato *record* da TWT per conto di *Net and Security*, con le specifiche tecniche. La DAC è stata inoltre rimodulata 3 volte, con tempi ragionevoli di spostamento della stessa da fine giugno a inizio agosto, con i preavvisi previsti dalla normativa vigente (almeno 3 giorni prima della DAC prevista). Anche la condotta tenuta da Telecom è stata diligente nel fornire i chiarimenti richiesti da TWT. Non si ravvisano, pertanto, violazioni della normativa vigente.

[*omissis*] (GNR) – Sede *Inser* di Trento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

64. La tabella seguente riporta la sintesi delle notifiche relative alle richieste di NP afferenti al GNR in oggetto includendo sia le richieste inviate per il radicale [omissis] sia le richieste inviate per la relativa numerazione fatturante [omissis], la prima numerazione comunicata da Telecom a *Inser* con nota del 3 luglio 2013.

Directory Number	Codice ordine	Tipo linea	Data Notifica	Da	A	Dettaglio notifica
[omissis] (fatturante)	NPGNA13 004393	2 – GNR fatturante	15/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 31/05/2013
			16/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis] (presunto fatturante)	NPGNA13 004820	2 – GNR fatturante	27/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 14/06/2013
			28/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis] (fatturante)	NPGNA13 005795	2 – GNR fatturante	20/06/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/07/2013
			21/06/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis] (radicale)	NPGNA13 T055U3	1 – GNR radicale	18/07/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 09/08/2013
			22/11/2013	Telecom	TWT	Espletamento effettuato il 13/11/2013

Tabella 6 - Dettaglio dei messaggi scambiati da TWT e Telecom per la NP della sede *Inser* di Trento.

Le prime due richieste (codici ordine NPGNA13004393 e NPGNA13004820), inserite nel mese di maggio 2013 con DN rispettivamente pari a [omissis] e [omissis] (numeri “fatturanti”), tipo linea “2” (GNR identificato con numero fatturante) risultano scartate con causale “*Directory Number non attivo*”.

Telecom ha riconosciuto la presenza di scarti non giustificati in quanto il *recipient* aveva correttamente valorizzato il campo DN con il numero [omissis] (fatturante del GNR) ed il campo tipo linea a “2” (GNR identificato con numero presente in fattura). Telecom ha rappresentato che, per tale numerazione, è stato aperto un *trouble ticket* con TWT che ha consentito di espletare manualmente la richiesta di NP.

La richiesta per il DN [omissis] appare scartata legittimamente da Telecom in quanto il numero, come si evince dalle comunicazioni riportate in seguito, non corrisponde al fatturante del GNR.

Parimenti lo scarto inviato da Telecom alla richiesta (codice ordine NPGNA13005795) inviata per il numero fatturante [omissis] non appare legittimo in quanto tale numerazione (identificativa del servizio secondo lo schema logico dell’architettura [omissis] descritta in precedenza) era stata comunicata dalla stessa Telecom a *Inser* con nota del 3 luglio 2013 come numero fatturante.

L’Autorità ha pertanto chiesto alle parti di acquisire la data di apertura del *trouble ticket* che ha consentito di espletare manualmente la richiesta di NP e tutti gli scambi per le vie brevi, o formali, intercorsi tra le parti per risolvere il problema. Dall’analisi delle *email* interlocutorie in merito emerge quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a) Il 20/06/2013 Telecom specifica a TWT che la linea “[omissis] è una radice e pertanto il tipo di linea da richiedere deve essere tipo linea 1. Il tipo linea 2 è da richiedere per linee donor/donating Telecom ma su linea fatturante, nello specifico doveva essere [omissis]. Ma essendo un IP Centrex⁴, è meglio inviarla su radice”.
- b) Il 21/06/2013 TWT chiede a Telecom di monitorare lo stato di lavorazione della nuova richiesta di NP per la numerazione [omissis] con DAC 12/07/2013;
- c) Il 2/07/2013 TWT comunica a Telecom, allegando il tracciato *record*, di aver comunque ricevuto uno scarto per “*directory number non attivo*” all’ordinativo inviato per il numero [omissis] con tipo linea 1 e chiede di ricevere supporto urgente al fine di capire se sia “*necessario bonificare il DB per poter risottomettere le richieste*”;
- d) Il 4/07/2013 TWT chiede a Telecom informazioni sul KO;
- e) Il 17/07/2013 TWT invia un sollecito a Telecom e segnala alla stessa di aver “*mandato mail e fatto più di 20 telefonate senza avere una risposta e una soluzione*”;
- f) Il 17/07/2013 Telecom comunica a TWT che “*la linea è stata bonificata sul DB di rete coinvolto. Abbiamo anche verificato l’efficacia dell’attività simulando una chiamata da CRMWS al DB di rete che aveva causato il KO. Potete re-inviare l’ordine con ottime possibilità di successo (altrimenti rispondete alla presente). Scusate per il ritardo del riscontro dovuto all’elevato numero di segnalazioni in questo periodo di personale ridotto*”;
- g) Il 25/07/2013 TWT segnala che per la numerazione in oggetto, oltre che per altre oggetto con analoghi problemi di espletamento, le richieste di portabilità “*sono state inserite innumerevoli volte e per ciascuna, ogni volta, è stata aperta un’anomalia di sistema*”. A tal riguardo TWT invita Telecom a “*sensibilizzare i*

⁴ “Il servizio IP Centrex è una soluzione orientata tipicamente alle aziende con lo scopo di sostituire i servizi tipici di un centralino telefonico attraverso l’utilizzo della rete IP ed, in particolare, delle tecnologie VoIP. Gli elementi essenziali del servizio sono l’accesso IP a banda larga e i telefoni IP. In ciascuna sede vengono installati un numero di telefoni IP, ciascuno corrispondente ad un derivato telefonico dell’IP Centrex. Su tali derivati possono essere applicati, nell’ambito di una singola sede, una serie di prestazioni analoghe a quelle tipiche di un centralino telefonico. La logica dei servizi di centralino viene realizzata tramite l’interazione tra i telefoni IP ed i sistemi centralizzati in rete (Softswitch, SIP server, Application Server). Pertanto, tutto l’equipaggiamento in sede cliente, il call controll e le logiche di servizio sono gestite dal Service Provider. Il servizio IP Centrex ha l’obiettivo di liberare il cliente dalla necessità di acquistare i centralini e di doverli gestire e, al tempo stesso, di fornire un servizio equivalente gestito in out-sourcing da Telecom Italia. Inoltre con IP Centrex la locazione geografica delle sedi del cliente non è un fattore vincolante per la realizzazione di un unico centralino. Più uffici, più sedi di cliente possono essere combinate in un unico IP Centrex”. Fonte: Notiziario Tecnico Telecom Italia, Anno 13 n. 1 - Giugno 2004.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

collegi che ci supporteranno nella lavorazione manuale, al fine di farle lavorare senza ulteriori rimodulazioni”;

- h) Il 9/08/2013 TWT chiede conferma della NP prevista nella stessa data per il numero [omissis];
- i) Nella medesima data Telecom fa presente a TWT che [omissis];
- j) Il 19/08/2013 TWT sollecita Telecom alla lavorazione e chiusura della richiesta di NP per la numerazione in oggetto;
- k) Il 23/08/2013 Telecom comunica a TWT che per il cliente *Inser* “è prevista un’ampia bonifica su DB per tutte le linee del cliente i primi giorni della prossima settimana; in quanto ha una situazione impiantistica alquanto complessa”;
- l) Il 10/09/2013 TWT chiede a Telecom aggiornamenti sullo stato di lavorazione degli ordinativi;
- m) Nella stessa data Telecom, visto il perdurare del problema, identifica il coordinatore per l’attività di *escalation* e chiede ai collegi assegnati alle lavorazioni di fornire “visibilità del TT da scalare eventualmente”;
- n) Il 29/08/2013 TWT scrive a Telecom evidenziando che le criticità per le numerazioni *IP Centrex* della sede *master* e *slave* di *Inser* perdurano da 5 mesi. Ritiene irragionevole “il blocco delle attività occorso dopo la metà di agosto giustificato, come mi è stato indicato, dal ciclo di fatturazione in corso”;
- o) Il 24/09/2013 TWT informazioni sullo stato di lavorazione dell’ordine;
- p) Il 2/10/2013 ed il 15/10/2013 TWT chiede informazioni in merito alla DAC prevista per la NP in oggetto;
- q) Il 17/10/2013 Telecom comunica a TWT che la sede di Trento [omissis] “si potrà realizzare ad ultimazione degli impianto di Brescia [omissis]⁵, e Vicenza [omissis]⁶ - numerazione trattata al punto seguente”;
- r) Il 5/11/2013 TWT chiede a Telecom un incontro per concordare la NP della numerazione in oggetto, ultima NP per il cliente *Inser*;
- s) L’8/11/2013 Telecom comunica a TWT di essere pronta per la NP della numerazione in oggetto e propone la DAC al 13/11/2013;
- t) Nella stessa data TWT conferma a Telecom la DAC proposta (13/11/2013);
- u) Sempre in data 13/11/2013 TWT comunica a Telecom che il GNR risulta portato correttamente.

⁵ Numerazione oggetto della presente controversia.

⁶ Numerazione oggetto della presente controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

65. Da quanto sopra si evince che i due scarti inviati da Telecom in data 16/05/2013, per il numero fatturante del GNR [omissis], e in data 21/06/2013, per il numero fatturante [omissis] (quest'ultimo comunicato da Telecom a *Inser* con nota del 3/07/2013), non sono coerenti con quanto previsto dalle specifiche tecniche. Tali scarti sono probabilmente imputabili a un disallineamento nei sistemi di Telecom, poi corretto per consentire l'espletamento della richiesta portabilità.
66. La sequenza degli eventi, inoltre, dimostra come Telecom non abbia predisposto le proprie strutture tecniche alla realizzazione della procedura di portabilità, per configurazioni *IP Centrex*, nei tempi previsti dalla delibera n. 35/10/CIR. Difatti la stessa Telecom rileva che deve ricorrere a procedure manuali parallele per far fronte alle notevoli difficoltà tecniche riscontrate nella realizzazione della NP. La modifica della DAC, ritardata di alcuni mesi, appare pertanto non un evento eccezionale bensì funzionale a risolvere tali difficoltà.

[omissis] (GNR) – Sede *Inser* di Vicenza

67. La tabella seguente riporta la sintesi delle notifiche relative alle richieste di NP afferenti al GNR in oggetto.

Directory Number	Codice ordine	Tipo linea	Data Notifica	Da	A	Dettaglio notifica
[omissis] (presunto fatturante)	NPGNA13 004821	2 – GNR fatturante	27/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 14/06/2013
			28/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis] (radicale)	NPGNA13 004396	1 – GNR radicale	21/06/2014	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/07/2013
			22/06/2014	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis] (radicale)	NPGNA1Z 0XPX80	1 – GNR radicale	23/07/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/08/2013
			07/08/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 22/08/2013
			19/08/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 02/09/2013
			28/08/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 11/09/2013
			06/09/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 20/09/2013
			17/09/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 01/10/2013
			26/09/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 10/10/2013
			07/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 21/10/2013
			16/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 29/10/2013
			24/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 08/11/2013
			05/11/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 19/11/2013
			14/11/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 28/11/2013
22/11/2013	Telecom	TWT	Espletamento effettuato il 04/11/2013			

Tabella 7 - Dettaglio dei messaggi scambiati da TWT e Telecom per la NP della sede *Inser* di Vicenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

68. Le prime due richieste (codici ordine NPGNA13004821 e NPGNA13004396), inserite nei mesi di maggio e giugno 2013, rispettivamente per DN [omissis] con tipo linea “2” (GNR identificato con numero fatturante) e DN [omissis] con tipo linea “1” (GNR identificato con radicale), risultano scartate da Telecom il giorno successivo alla richiesta, come previsto dalle specifiche tecniche per le verifiche in capo al *donor*, con causale “*Directory Number non attivo*”.
69. Lo scarto per il DN [omissis] con tipo linea “2” appare coerente con le indicazioni fornite da Telecom, per la sede di Trento, in merito alla valorizzazione del fatturante⁷.

Lo scarto per il radicale [omissis] appare, invece, non legittimo essendo il numero rappresentato in modo corretto e coerente con la specifica di tipo “1”.

La successiva richiesta del 23/07/2013 (codice ordine NPGNA1Z0XPX80) con DN [omissis] e tipo linea “1” (GNR identificato con radicale), pertanto valorizzata in modo coincidente alla richiesta precedentemente scartata, risulta espletata in data 04/11/2013 dopo 11 rimodulazioni della DAC.

Telecom ha rappresentato che, anche per la presente numerazione, si è resa necessaria l’apertura di un *trouble ticket* con TWT (*trouble ticket* coincidente con quello relativo alla precedente numerazione) al fine di espletare manualmente la richiesta.

L’Autorità ha pertanto chiesto alle parti di acquisire la data di apertura del *trouble ticket* e tutti gli scambi per le vie brevi, o formali, intercorsi tra le parti per risolvere il problema. La numerazione in oggetto afferisce alla sede *Inser* di Vicenza e la cui portabilità, come indicato nelle valutazioni di cui alla numerazione precedente, è tecnicamente legata, per motivi di integrità tra le sedi del cliente, alla portabilità delle sedi di Trento [omissis] e Brescia [omissis]. Pertanto alcune delle comunicazioni intercorse via *email* tra TWT e Telecom per la numerazione in oggetto sono comuni alle comunicazioni avvenute per le altre due numerazioni suddette. Dall’analisi delle *email* interlocutorie in merito emerge quanto segue:

- a) Il 21/06/2013 TWT chiede a Telecom di monitorare lo stato di lavorazione della richiesta di NP per la numerazione in oggetto con DAC 12/07/2013;
- b) Il 2/07/2013 TWT comunica a Telecom, allegando il tracciato *record*, di aver comunque ricevuto uno scarto per “*directory number non attivo*” all’ordinativo inviato per il numero [omissis] con tipo linea 1 e chiede di ricevere supporto

⁷ Si richiama, a tal riguardo, che per la sede di Trento, nella quale è installato un GNR da [omissis] numerazioni così come nella sede di Vicenza, Telecom ha indicato come numero fatturante il DN composto dal radicale del GNR e dalle cifre 00 ([omissis], vedi mail del 20/06/2013 riportata nella sezione precedente). La richiesta in esame, invece, è stata formulata per un fatturante composto dalla radice del radicale e dalle cifre 01 [omissis].



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

urgente al fine di capire se sia “necessario bonificare il DB per poter risottomettere le richieste”;

- c) Il 4/07/2013 TWT chiede a Telecom informazioni sul KO;
- d) Il 17/07/2013 TWT invia un sollecito a Telecom e segnala alla stessa di aver “mandato mail e fatto più di 20 telefonate senza avere una risposta e una soluzione”;
- e) Il 17/07/2013 Telecom comunica a TWT che “la linea è stata bonificata sul DB di rete coinvolto. Abbiamo anche verificato l’efficacia dell’attività simulando una chiamata da CRMWS al DB di rete che aveva causato il KO. Potete re-inviare l’ordine con ottime possibilità di successo (altrimenti rispondete alla presente). Scusate per il ritardo del riscontro dovuto all’elevato numero di segnalazioni in questo periodo di personale ridotto”;
- f) Il 25/07/2013 TWT segnala che per la numerazione in oggetto, oltre che per altre oggetto con analoghi problemi di espletamento, le richieste di portabilità “sono state inserite innumerevoli volte e per ciascuna, ogni volta, è stata aperta un’anomalia di sistema”. A tal riguardo TWT invita Telecom a “sensibilizzare i colleghi che ci supporteranno nella lavorazione manuale, al fine di farle lavorare senza ulteriori rimodulazioni”;
- g) Il 9/08/2013 Telecom fa presente a TWT che [omissis];
- h) Il 19/08/2013 TWT sollecita Telecom alla lavorazione e chiusura della richiesta di NP per la numerazione in oggetto;
- i) Il 23/08/2013 Telecom comunica a TWT che per il cliente *Inser* “è prevista un’ampia bonifica su DB per tutte le linee del cliente i primi giorni della prossima settimana; in quanto ha una situazione impiantistica alquanto complessa”;
- j) Il 29/08/2013 TWT scrive a Telecom evidenziando che le criticità per le numerazioni *IP Centrex* della sede *master* e *slave* di *Inser* perdurano da 5 mesi. Ritiene irragionevole “il blocco delle attività occorso dopo la metà di agosto giustificato, come mi è stato indicato, dal ciclo di fatturazione in corso”;
- k) Il 10/09/2013 TWT chiede a Telecom aggiornamenti sullo stato di lavorazione degli ordinativi;
- l) Nella stessa data Telecom, visto il perdurare del problema, identifica il coordinatore per l’attività di *escalation* e chiede ai colleghi assegnati alle lavorazioni di fornire “visibilità del TT da scalare eventualmente”;
- m) Il 24/09/2013 TWT informazioni sullo stato di lavorazione dell’ordine;
- n) Il 2/10/2013 ed il 15/10/2013 TWT chiede informazioni in merito alla DAC prevista per la NP in oggetto;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- o) Il 17/10/2013 Telecom comunica a TWT che la sede di Vicenza [omissis] è “*in lavorazione a cura territorio per predisporre la rete, previsione di fattibilità nel mese di novembre*”;
 - p) Il 23/10/2013 Telecom comunica a TWT di essere pronta ad eseguire la NP per la numerazione in oggetto e propone la DAC al 4/11/2013;
 - q) Nella stessa data TWT conferma a Telecom la DAC proposta (4/11/2013);
 - r) Il 5/11/2013 TWT comunica a Telecom che il GNR risulta portato correttamente.
70. Da quanto sopra si evince che lo scarto inviato da Telecom in data 22/06/2013, per il numero radicale del GNR [omissis], non è coerente con quanto previsto dalle specifiche tecniche. Tale scarto appare imputabile a un disallineamento nei sistemi di Telecom, poi corretto per consentire l’espletamento della richiesta di portabilità.

La DAC è stata rimodulata, per ben 11 volte, per difficoltà tecniche e comunque con i preavvisi previsti dalla normativa vigente (almeno 3 giorni prima della DAC prevista).

La sequenza degli eventi, come sopra già rilevato, dimostra come Telecom non abbia predisposto le proprie strutture tecniche alla realizzazione della procedura di portabilità, per configurazioni *IP Centrex*, nei tempi previsti dalla delibera n. 35/10/CIR. Difatti la stessa Telecom rileva che deve ricorrere a procedure manuali parallele per far fronte alle notevoli difficoltà tecniche riscontrate nella realizzazione della NP. La rimodulazione della DAC, per 11 volte, appare pertanto non un evento eccezionale bensì funzionale a risolvere tali difficoltà.

[omissis] (POTS) – Sede *Inser* di Trieste

71. A differenza delle numerazioni analizzate in precedenza, la linea in oggetto risulta qualificata come linea singola e non come GNR. A tal riguardo si richiama che le specifiche tecniche per la NP pura prevedono la facoltà di utilizzare il radicale o il numero fatturante solo in caso di linee GNR. [omissis] Pertanto, con la citata nota del 3 luglio 2013, Telecom ha comunicato a *Inser*, per la propria sede di Trieste, la numerazione fatturante [omissis]. La tabella seguente riporta la sintesi delle notifiche relative alle richieste di NP afferenti alla linea in oggetto, includendo anche le richieste inviate per la relativa numerazione fatturante comunicata da Telecom [omissis].



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Directory Number	Codice ordine	Tipo linea	Data Notifica	Da	A	Dettaglio notifica
[omissis] (fatturante)	NPGNA13 004382	0 – POTS	15/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 31/05/2013
			16/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis]	NPGNA13 005605	0 – POTS	18/06/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/07/2013
			19/06/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis] (fatturante)	NPGNA13 006866	0 – POTS	19/07/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 02/08/2013
			20/07/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis]	NPGNA13 006996	0 – POTS	24/07/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 07/08/2013
			25/07/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA13 007322	0 – POTS	02/08/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 19/08/2013
			05/08/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA13 007594	0 – POTS	19/08/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 30/08/2013
			20/08/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA13 008340	0 – POTS	10/09/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 24/09/2013
			11/09/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA13 008509	0 – POTS	16/09/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 27/09/2013
			24/09/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 08/10/2013
			02/10/2013	Telecom	TWT	Espletamento effettuato il 02/10/2013

Tabella 8 - Dettaglio dei messaggi scambiati da TWT e Telecom per la NP della sede *Inser* di Trieste.

72. Per tale numerazione risultano agli atti, tra maggio 2013 e settembre 2013, 5 richieste (codici ordine NPGNA13005605, NPGNA13006996, NPGNA13007322, NPGNA13007594 e NPGNA13008340) inviate da TWT per il numero [omissis] e scartate da Telecom con causale “Codice segreto errato”. In tali richieste TWT ha inserito nel tracciato *record* il codice segreto “1SM”. Ulteriori 2 richieste (codici ordine NPGNA13004382 e NPGNA13006866), inviate per il numero fatturante [omissis], sono state inviate tra maggio 2013 e luglio 2013 e sono state scartate da Telecom con causale “Directory Number non attivo”
73. Una successiva richiesta del 16/09/2013 (codice ordine NPGNA13008509), riferita al numero [omissis], risulta espletata correttamente in data 02/10/2013. Tuttavia, dall’analisi del tracciato *record* relativo a tale ultima richiesta (espletata correttamente) è risultato che il campo “codice segreto” è stato valorizzato da TWT con lo stesso codice (1SM) precedentemente scartato da Telecom in quanto ritenuto errato.
74. *Net and Security* ha depositato, a tal riguardo, copia della comunicazione inviata da Telecom ad *Inser* il 3 luglio 2013 in cui, in risposta a specifica richiesta di quest’ultima, vengono forniti i codici di migrazione per le sedi di Trento, Milano, Vicenza, Brescia e Trieste e da cui risulta che il codice segreto comunicato dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

stessa Telecom alla *Inser* è proprio 1SM. Telecom ha rappresentato che la suddetta comunicazione depositata da *Net and Security* riporta, oltre al codice segreto, l'identificativo della linea VoIP (c.d. numero fatturante) da utilizzare nella compilazione del tracciato *record* come numero oggetto della portabilità. Telecom ha rappresentato, pertanto, che le richieste di NP per la linea VoIP [omissis] sono state scartate in quanto sarebbero dovute essere compilate inserendo il numero fatturante [omissis], come indicato nella nota di Telecom depositata da *Net and Security*.

75. *Net and Security* ha affermato di aver inviato ordinativi di NP pura utilizzando il citato numero fatturante e che anche questi sono stati scartati da Telecom Italia. L'Autorità, al fine di poter valutare la natura dello scarto, ha chiesto a Telecom e a TWT di estrarre, dai rispettivi sistemi, le informazioni ed i tracciati *record* relativi ad eventuali ordinativi di NP inviati da TWT a Telecom per il numero [omissis], oltre al codice segreto 1SM.
76. Entrambe le parti, TWT e Telecom, hanno rilevato la presenza di due richieste di NP, inviate da TWT a Telecom, con DN [omissis] (numero fatturante) in data 15/05/2013 e 19/07/2013. Entrambe le richieste risultano scartate da Telecom per “*Directory Number non attivo*”, come sintetizzato nella tabella sopra riportata.
77. Tenuto conto che la richiesta del 16/09/2013 è stata espletata correttamente pur contenendo gli stessi dati di richieste precedentemente scartate da Telecom per “*Codice segreto errato*”, si ritiene che Telecom abbia proceduto ad una bonifica dei propri sistemi al fine di dare correttamente seguito alla richiesta di TWT. Da quanto sopra emerge che:
 - a) i 5 scarti per “*Codice segreto errato*” relativi alle richieste di NP per la numerazione [omissis] non sono coerenti con quanto previsto dalle specifiche tecniche, tenuto conto che TWT ha inserito correttamente il codice segreto del cliente *Inser* (1SM);
 - b) i 2 scarti per “*Directory Number non attivo*” relativi alle richieste di NP per la numerazione [omissis] non sono giustificati, atteso che la richiesta di NP era stata formulata da TWT indicando il numero fatturante, coerentemente con le indicazioni fornite dalla stessa Telecom Italia alla *Inser* con nota del 3/07/2013.

[omissis] (POTS) – Sede *Inser* di Brescia

78. Così come per la sede *Inser* di Trieste, la linea in oggetto risulta qualificata come linea singola e non come GNR. A tal riguardo si richiama che le specifiche tecniche per la NP pura prevedono la facoltà di utilizzare il radicale o il numero fatturante solo in caso di linee GNR [omissis].



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

79. La tabella seguente riporta la sintesi delle notifiche relative alle richieste di NP afferenti alla linea in oggetto, includendo anche le richieste inviate per la relativa numerazione fatturante comunicata da Telecom [omissis].

Directory Number	Codice ordine	Tipo linea	Data Notifica	Da	A	Dettaglio notifica
[omissis]	NPGNA1 3004394	2 – GNR fatturante	15/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 31/05/2013
			16/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Il DN non è del tipo linea specificato”
[omissis]	NPGNA1 3004822	0 – POTS	27/05/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 14/06/2013
			28/05/2013	Telecom	TWT	KO per “Il DN non è del tipo linea specificato”
[omissis]	NPGNA1 3005603	0 – POTS	18/06/2014	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 12/07/2013
			19/06/2013	Telecom	TWT	KO per “Il DN non è del tipo linea specificato”
[omissis] (fatturante)	NPGNA1 3006867	0 – POTS	19/07/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 02/08/2013
			20/07/2013	Telecom	TWT	KO per “Directory Number non attivo”
[omissis]	NPGNA1 3006989	0 – POTS	24/07/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 07/08/2013
			25/07/2013	Telecom	TWT	KO per “Il DN non è del tipo linea specificato”
[omissis]	NPGNA1 3007323	0 – POTS	02/08/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 19/08/2013
			05/08/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA1 3007593	0 – POTS	19/08/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 30/08/2013
			20/08/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA1 3008339	0 – POTS	10/09/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 24/09/2013
			12/09/2013	Telecom	TWT	KO per “Codice segreto errato”
[omissis]	NPGNA1 3008508	0 – POTS	16/09/2013	TWT	Telecom	Richiesta NP con DAC 27/09/2013
			24/09/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 08/10/2013
			03/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 17/10/2013
			14/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 27/10/2013
			23/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 06/11/2014
			31/10/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 15/11/2013
			12/11/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 26/11/2013
			21/11/2013	Telecom	TWT	Rimodulazione DAC al 05/12/2013
22/11/2013	Telecom	TWT	Espletamento effettuato il 04/11/2013			

Tabella 9 - Dettaglio dei messaggi scambiati da TWT e Telecom per la NP della sede *Inser* di Brescia.

80. Per tale numerazione risultano, tra i mesi di maggio e settembre 2013, 7 richieste di NP inviate da TWT per il numero [omissis] ed una per il numero fatturante [omissis] che sono state scartate da Telecom. In particolare, le prime 4 richieste per il numero [omissis] (codici ordine NPGNA13004394, NPGNA13004822, NPGNA13005603 e NPGNA13006989) sono state scartate con causale “*Il DN non è del TIPO LINEA specificato*” e le successive 3 (codici ordine NPGNA13007323, NPGNA13007593 e NPGNA13008339) per lo stesso numero con causale “*Codice segreto errato*”. La



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richiesta del 19/07/2013 (codice ordine NPGNA13006867) per il numero fatturante [omissis] risulta scartata con causale “*Directory Number non attivo*”.

81. Una successiva richiesta del 16/09/2013 (codice ordine NPGNA13008508), con il DN non fatturante, risulta espletata in data 04/11/2013 dopo 7 rimodulazioni della DAC.
82. Nel corso della fase istruttoria Telecom ha rappresentato che gli scarti per “*Il DN non è del TIPO LINEA specificato*” e “*CODICE SEGRETO errato*” sono riconducibili al mancato inserimento, nei tracciati *record* di richiesta NP, del numero fatturante [omissis], come specificato dalla stessa società alla *Inser* con nota del 3 luglio 2013.
83. *Net and Security* ha tuttavia affermato di aver inviato ordinativi di NP pura utilizzando il citato numero fatturante e che anche questi sono stati scartati da Telecom.
84. L’Autorità ha pertanto chiesto a Telecom e a TWT di estrarre, dai rispettivi sistemi, le informazioni ed i tracciati *record* relativi ad eventuali ordinativi di NP inviati da TWT a Telecom per il numero fatturante [omissis]. Entrambe le parti TWT e Telecom hanno rilevato la presenza di una richiesta di NP, inviata da TWT a Telecom, con DN [omissis] (numero fatturante) inviata in data 19/07/2013. La richiesta risulta scartata da Telecom con causale “*Directory Number non attivo*”. Dall’analisi delle mail interlocutorie in merito emerge quanto segue:
 - a) Il 7/08/2013 TWT chiede supporto a Telecom per monitorare le richieste di NP per il numero in oggetto in quanto “*continuano ad andare in KO per codice segreto errato o il tipo di linea errato. Sono stati inoltrati diversi TT [trouble ticket] e ci viene risposto di ripresentare le richieste e continuano ad andare in KO. Potete fare una verifica anche voi, trattandosi di CLI [numerazioni] VoIP Telecom?*”;
 - b) Il 22/08/2013 Telecom comunica a TWT che “*le richieste per i due DN [omissis] nuovamente scartate. Ti chiedo la cortesia di aprire due nuove segnalazioni di motivazione rifiuto*”;
 - c) Il 23/08/2013 TWT risponde a Telecom comunicando di aver aperto i *trouble ticket* di motivazione rifiuto;
 - d) Il 23/08/2013 Telecom comunica a TWT che “*per il cliente in oggetto, è prevista un’ampia bonifica su DB per tutte le linee del cliente i primi giorni della prossima settimana; in quanto ha una situazione impiantistica alquanto complessa*”;
 - e) Il 29/08/2013 TWT scrive a Telecom evidenziando che le criticità per le numerazioni *IP Centrex* della sede *master* e *slave* di *Inser* perdurano da 5 mesi. Ritiene irragionevole “*il blocco delle attività occorso dopo la metà di agosto giustificato, come mi è stato indicato, dal ciclo di fatturazione in corso*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- f) Il 10/09/2013 Telecom informa TWT che *“le banche dati per i 2 DN [omissis] sono state bonificate, chiedo quindi di riproporre le richieste di portabilità”*;
- g) Nella stessa data TWT comunica di procedere al reinserimento degli ordinativi;
- h) Il 12/09/2013 Telecom comunica a TWT che *“anche l’impianto di Brescia [omissis] nonostante fosse entrato regolarmente in un primo momento è stato scartato meno di 10 minuti fa, sto analizzando pure questo”*;
- i) Il 17/09/2013 TWT comunica a Telecom il codice del nuovo ordine di NP inviato per la numerazione in oggetto;
- j) Il 18/09/2013 Telecom comunica a TWT che *“le richieste sono state acquisite e si trovano in “attesa codice segreto” da oltre 12 ore, credo che finalmente ci siamo. Dovrebbero rimanere in questo stato 3 gg come da del. 35 e poi andranno in “lavorazione manuale VOIP”*;
- k) Il 24/09/2013 TWT informazioni sullo stato di lavorazione dell’ordine;
- l) Il 15/10/2013 TWT chiede un riscontro sullo stato di lavorazione dell’ordine;
- m) Il 17/10/2013 Telecom comunica a TWT che la sede di Brescia [omissis] è un *“impianto fattibile; attendo una vostra indicazione per una possibile DAC a partire dal 2/11”*;
- n) Il 18/10/2013 TWT conferma per la sede di Brescia la DAC per il 2/11/2013;
- o) Il 21/10/2013 Telecom comunica a TWT che deve *“rettificare la data del 2/11 consolidata in precedenza per la sede Inser di Brescia. Trattandosi di un sabato, la data non è corretta. Per cui, se può andar bene vi propongo il 4/11”*;
- p) Il 21/10/2013 TWT conferma per la sede di Brescia la DAC per il 4/11/2013;
- q) Il 23/10/2013 Telecom comunica a TWT di essere pronta ad eseguire la NP per la numerazione in oggetto;
- r) Il 4/11/2013 Telecom chiede a TWT di dare conferma dell’avvenuto passaggio del numero;
- s) Il 5/11/2013 TWT comunica a Telecom che la numerazione risulta portata correttamente.

85. Da quanto sopra si rileva che:

- a) i 3 scarti con causale *“Il DN non è del TIPO LINEA specificato”* relativi alle richieste di NP per il numero [omissis] non sono giustificati in quanto le richieste erano state correttamente valorizzate con tipo linea = POTS (lo scarto del 16/05/2013 è invece legittimo in quanto la linea era stata erroneamente qualificata da TWT come “GNR fatturante”);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- b) i 3 scarti con causale “*Codice segreto errato*” relativi alle richieste di NP per il numero [omissis] non sono giustificati in quanto le richieste erano state correttamente valorizzate con codice segreto = 1SM;
 - c) lo scarto del 20/07/2013 per “*Directory Number non attivo*” relativo al numero fatturante [omissis] non è giustificato in quanto la richiesta era stata formulata coerentemente con le indicazioni fornite dalla stessa Telecom Italia alla *Inser* con nota del 3/07/2013.
86. La DAC è stata rimodulata 7 volte per difficoltà tecniche, con i preavvisi previsti dalla normativa vigente (almeno 3 giorni prima della DAC prevista) ma comunque in modo eccessivo. Vale quanto sopra per la mancata implementazione delle procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR per tale tipologia di accessi.

La sequenza degli eventi, come sopra già rilevato, dimostra infatti come Telecom non abbia predisposto le proprie strutture tecniche alla realizzazione della procedura di portabilità, per configurazioni *IP Centrex*, nei tempi previsti dalla delibera n. 35/10/CIR. Difatti la stessa Telecom rileva che deve ricorrere a procedure manuali parallele per far fronte alle notevoli difficoltà tecniche riscontrate nella realizzazione della NP. La rimodulazione della DAC, per ben 7 volte, appare pertanto non un evento eccezionale bensì funzionale a risolvere tali difficoltà.

5. Considerazioni conclusive

5.1. Gli esiti delle verifiche dell’Autorità

87. Come premesso, il contenzioso tra le parti verte sul possibile mancato rispetto delle specifiche tecniche, da parte di Telecom, per le richieste di portabilità del numero inviate da *Net and Security* a quest’ultima, per il tramite di TWT, afferenti alle seguenti numerazioni:

- a) [omissis] (GNR)
- b) [omissis] (GNR)
- c) [omissis] (GNR)
- d) [omissis]
- e) [omissis]

Gli accertamenti svolti hanno messo in evidenza quanto segue:

[omissis] (GNR) – Sede *Inser* di Milano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

88. Per tale numerazione gli scarti inviati da Telecom sono coerenti, tenuto conto delle informazioni inserite nel tracciato *record* da TWT per conto di *Net and Security*, con le specifiche tecniche. La DAC è stata inoltre rimodulata in modo ragionevole e comunque con i preavvisi previsti dalla normativa vigente (almeno 3 giorni prima della DAC prevista). Telecom ha tenuto una condotta diligente nel fornire i chiarimenti richiesti da TWT. Non si ravvisano, pertanto, violazioni della normativa vigente.

[omissis] (GNR) – Sede *Inser* di Trento

89. I due scarti inviati da Telecom in data 16/05/2013, per il numero fatturante del GNR [omissis], e in data 21/06/2013, per il numero fatturante [omissis] (quest'ultimo comunicato da Telecom a *Inser* con nota del 3/07/2013) non sono coerenti con quanto previsto dalle specifiche tecniche. Tali scarti appaiono imputabili a un disallineamento nei sistemi di Telecom, poi corretto per consentire l'espletamento della richiesta di portabilità.

[omissis] (GNR) – Sede *Inser* di Vicenza

90. Lo scarto inviato da Telecom in data 22/06/2013 per il numero radicale del GNR [omissis] non è coerente con quanto previsto dalle specifiche tecniche. Tale scarto appare imputabile a un disallineamento nei sistemi di Telecom, poi corretto per consentire l'espletamento della richiesta di portabilità. La DAC è stata rimodulata, ben 11 volte, per difficoltà tecniche, con i preavvisi previsti dalla normativa vigente (almeno 3 giorni prima della DAC prevista). La rimodulazione della DAC per 11 volte, che risulta eccessiva e non un evento eccezionale, è stata funzionale a risolvere le difficoltà tecniche riscontrate nell'espletamento della NP.

[omissis] (POTS) – Sede *Inser* di Trieste

91. I 5 scarti per “Codice segreto errato” relativi alle richieste di NP per la numerazione [omissis] non sono coerenti con quanto previsto dalle specifiche tecniche tenuto conto che TWT ha inserito correttamente il codice segreto del cliente *Inser* (1SM). I 2 scarti per “Directory Number non attivo”, relativi alle richieste di NP per la numerazione [omissis], non sono giustificati avendo TWT utilizzato il numero fatturante comunicato dalla stessa Telecom con nota del 3/07/2013.

[omissis] (POTS) – Sede *Inser* di Brescia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

92. I 3 scarti con causale “*Il DN non è del TIPO LINEA specificato*” relativi alle richieste di NP per il numero [omissis] non sono giustificati in quanto le richieste erano state correttamente valorizzate con tipo linea = POTS (lo scarto del 16/05/2013 è invece legittimo in quanto la linea era stata erroneamente qualificata da TWT come “GNR fatturante”). I 3 scarti con causale “*Codice segreto errato*” relativi alle richieste di NP per il numero [omissis] non sono giustificati in quanto le richieste erano state correttamente valorizzate con codice segreto = 1SM. Lo scarto del 20/07/2013 per “*Directory Number non attivo*” relativo al numero fatturante [omissis] non è giustificato in quanto la richiesta era stata formulata coerentemente con le indicazioni fornite dalla stessa Telecom Italia, alla *Inser*, con la nota del 3/07/2013.
93. La DAC è stata rimodulata 7 volte per difficoltà tecniche, con i preavvisi previsti dalla normativa vigente (almeno 3 giorni prima della DAC prevista). Detta rimodulazione della DAC, che risulta eccessiva e non un evento eccezionale, è stata anche in tale circostanza funzionale a risolvere le difficoltà tecniche riscontrate nell’espletamento della NP.

5.2. Sui KO

94. Per 4 dei 5 numeri oggetto del presente procedimento Telecom ha emesso dei KO non giustificati. A tal riguardo si richiama che l’articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS nella parte in cui modifica l’articolo 17, comma 9, della delibera n. 4/06/CONS, laddove consente a Telecom Italia 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).*

L’articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS nella parte in cui modifica l’articolo 17, commi 11 e 12 prevede che:

- 11. 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);*
- 12. 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).*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

95. Telecom Italia ha, pertanto, emesso rifiuti (KO) non coerenti con le previsioni normative di cui sopra e con le relative norme e accordi attuativi di cui alla Circolare del 9 aprile 2008⁸, di cui alla Circolare dell'11 ottobre 2010⁹ e di cui all'Accordo Quadro del 14 giugno 2008 in relazione alla causali di rifiuto (KO) ammesse.

5.3. Sulla rimodulazione della DAC

96. Telecom ha inoltre rimodulato la DAC numerose volte, seppur con il richiesto preavviso, generando un ritardo notevole nell'espletamento della NP. A tale riguardo si richiama che l'articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS, nella parte in cui aggiunge, alla delibera n. 4/06/CONS, l'articolo 17 bis, comma 2, lettera e), prevede che:

“e. gli operatori recipient e donating possono interrompere l'attivazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17 comma 12.”

L'articolo 2 della delibera n. 274/07/CONS, nella parte in cui modifica l'articolo 18, comma 2, della delibera n. 4/06/CONS, prevede che:

“f. gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12.”

97. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura (allegato 2 alla delibera n. 35/10/CIR) dispongono che la notifica “Rimodulazione DAC” può essere inviata solo dal *Donor*, entro DAC-3, e nei soli casi eccezionali in cui il *Donor* per motivi tecnici debba posticipare la DAC”.
98. La rimodulazione della DAC è stata giustificata, da Telecom, facendo riferimento alla complessità tecnica dell'architettura sottostante, di tipo *IP Centrex VoIP*. L'Autorità ritiene tale giustificazione non sufficiente atteso che la difficoltà tecnica di *provisioning* della NP di un servizio *retail* attivo, presso i propri clienti, ormai da tempo non rappresenta un evento eccezionale, indipendente dalla volontà dell'operatore. Telecom avrebbe dovuto attivarsi, preventivamente, per predisporre al *provisioning* della NP per tutte le tipologie di GNR a seguito dell'adozione della delibera n. 35/10/CIR. A tale riguardo la delibera n. 35/10/CIR prevede per i casi

⁸ “Modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS”.

⁹ “Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di Number Portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

complessi, quali i GNR, 14 giorni lavorativi complessivi, indipendentemente dalla tecnologia sottostante.

5.4. Sugli obblighi di implementazione delle procedure

99. L'Autorità ritiene, per l'effetto di quanto sopra, che Telecom abbia violato, nei rapporti con la società istante, l'articolo 5 e l'articolo 8 della delibera n. 35/10/CIR e la Circolare dell'11 ottobre 2010, per non aver utilizzato le procedure di portabilità ivi definite nel caso di clienti *business* con architetture VoIP *IP Centrex*.

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

DELIBERA

Articolo 1

(Misure adottate nei confronti di Telecom)

1. Con riferimento alle numerazioni [omissis] – Sede Inser di Trento, [omissis] – Sede Inser di Vicenza, [omissis] – Sede Inser di Trieste, [omissis] – Sede Inser di Brescia, Telecom Italia S.p.A. ha emesso rifiuti (KO) alle richieste di portabilità del numero utilizzando causali di scarto non coerenti con le previsioni di cui alla Circolare dell'Autorità dell'11 ottobre 2010, attuativa delle specifiche tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR, e con i generali principi sulle causali di rigetto di cui alla delibera n. 274/07/CONS, per cause tecniche alla stessa imputabili.
2. Con riferimento alle numerazioni [omissis] – Sede Inser di Vicenza, [omissis] – Sede Inser di Brescia, Telecom Italia S.p.A. ha rimodulato la DAC in modo non coerente con le previsioni di cui alla delibera n. 35/10/CIR e con i generali principi di cui alla delibera n. 274/07/CONS, per cause tecniche alla stessa imputabili.
3. Telecom Italia S.p.A. è tenuta a porre in essere tutti i necessari adeguamenti tecnici alle proprie piattaforme finalizzate alla portabilità del numero per clienti *business* attestati su tecnologia VoIP, in modo da espletare le richieste di portabilità del numero, per tale tipologia di utenza, senza ritardi ingiustificati rispetto alle tempistiche regolamentate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 2 (Disposizioni finali)

1. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
2. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani