



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 652/16/CONS

CONDIZIONI ATTUATIVE DELL'OBBLIGO DI NON DISCRIMINAZIONE IN CAPO A TELECOM ITALIA NEI MERCATI DEI SERVIZI DI ACCESSO ALL'INGROSSO ALLA RETE FISSA AI SENSI DELL'ARTICOLO 64 DELLA DELIBERA N. 623/15/CONS ED APPROVAZIONE DEGLI IMPEGNI PRESENTATI DA TELECOM ITALIA NELL'AMBITO DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI CONGIUNTI N. 1/15/DRS E N. 2/15/DRS

NELLA sua riunione di Consiglio del 21 dicembre 2016;

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*”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS, del 24 maggio 2001, recante “*Regolamento concernente l'accesso ai documenti*”, come modificata dalla delibera n. 422/06/CONS;

VISTA la direttiva n. 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime*, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, *relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica*, come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS, del 5 maggio 2004, recante “*Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche*”, come modificata dalla delibera n. 731/06/CONS;

VISTA la raccomandazione n. 2008/850/CE della Commissione europea, del 15 ottobre 2008, *relativa alle notifiche, ai termini e alle consultazioni di cui all’articolo 7 della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la raccomandazione n. 2014/710/UE della Commissione europea, del 9 ottobre 2014, *relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione ex ante ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*;

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

VISTI, in particolare, gli Impegni n. 15.1 e n. 16.3 di cui alla delibera n. 718/08/CONS che prevedono rispettivamente che “*Telecom e l’Autorità potranno introdurre di comune accordo modifiche ai presenti Impegni, nel rispetto della normativa vigente*” e che “*Telecom comunicherà preventivamente all’Autorità qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne rilevanti ai fini dell’attuazione degli Impegni, incluse Open Access e la funzione Wholesale*”;

VISTA la delibera n. 623/15/CONS, del 5 novembre 2015, recante “*Identificazione ed analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa (mercati nn. 3a e 3b della raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE e n. 1 della raccomandazione n. 2007/879/CE)*”;

CONSIDERATO, in particolare, che con la delibera n. 623/15/CONS l’Autorità ha identificato Telecom Italia quale operatore con significativo potere di mercato nei mercati dei servizi di accesso locale all’ingrosso in postazione fissa e dei servizi di accesso centrale all’ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo ed ha imposto a tale operatore gli obblighi previsti dagli articoli 46, 47, 48, 49 e 50 del Codice;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nell'ambito degli obblighi in materia di accesso e di uso di determinate risorse di rete di cui all'articolo 49 del Codice, l'Autorità – con l'articolo 7, comma 14, della delibera n. 623/15/CONS – ha imposto a Telecom Italia l'obbligo di fornire i servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e di manutenzione correttiva (*assurance*) delle linee in *unbundling del local loop* (ULL) e in *subloop unbundling* (SLU) anche tramite il ricorso ad imprese terze;

CONSIDERATO dunque che, al fine di migliorare la trasparenza e il confronto concorrenziale, gli operatori alternativi possono richiedere la disaggregazione dei suddetti servizi accessori tramite l'affidamento ad imprese terze, specificamente selezionate, ove disponibili nel territorio interessato e per la parte di servizio da esse svolta;

CONSIDERATO altresì che l'articolo 22, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, sottoponesse all'Autorità due proposte alternative, rispetto alle modalità di disaggregazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi di ULL e SLU, in conformità alle linee guida riportate ai successivi commi 3 e 4, che saranno valutate dall'Autorità nell'ambito di un apposito procedimento istruttorio, ai sensi del comma 7 dello stesso articolo;

CONSIDERATO inoltre che – nell'ambito dell'obbligo di non discriminazione di cui all'articolo 47 del Codice – l'articolo 64, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia, entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, presentasse una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso in postazione fissa, con particolare riferimento alla a) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*, b) semplificazione delle causali di scarto, c) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e d) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini, che sarà valutata dall'Autorità in un apposito procedimento istruttorio ai sensi del comma 18 del medesimo articolo;

VISTA la proposta di Telecom Italia formulata con la comunicazione del 22 febbraio 2016, protocollo n. 8134 del 23 febbraio 2016, anche ai sensi degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS;

VISTA la delibera n. 122/16/CONS, con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio volto a valutare l'insieme delle misure proposte da Telecom Italia ai sensi degli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS, nonché le misure aggiuntive relative alla propria organizzazione interna, comunicate ai sensi degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS;

VISTA in particolare la consultazione pubblica nazionale avviata dall'Autorità con l'articolo 2 della delibera n. 122/16/CONS in merito alle suddette misure proposte da Telecom Italia ed alle relative valutazioni preliminari dell'Autorità;

VISTI i contributi prodotti ai sensi della delibera n. 122/16/CONS, dall'Associazione *Internet Service Provider* (AIIP) e dalle società BT Italia S.p.A.,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTE le istanze di audizione pervenute dall'Associazione AIIP e dalle società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Welcome Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. al fine di illustrare i contributi trasmessi ai sensi della delibera n. 122/16/CONS;

SENTITA, in data 21 giugno 2016, l'Associazione AIIP, in rappresentanza anche della società Welcome Italia;

SENTITA, in data 23 giugno 2016, la società Telecom Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 27 giugno 2016, la società Tiscali Italia S.p.A.

SENTITA, in data 28 giugno 2016, la società BT Italia S.p.A.;

SENTITA, in data 4 luglio 2016, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE, in data 7 luglio 2016, congiuntamente, le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.;

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

VISTA la determina n. 2/16/DRS recante “Pubblicazione, ai sensi dell'articolo 16 della delibera n. 581/15/CONS (nel seguito anche il “Regolamento”), della proposta di Impegni presentata dalla società Telecom Italia S.p.A. nell'ambito dei procedimenti sanzionatori n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS” e le osservazioni degli operatori intervenuti nella consultazione riportate in Allegato A al presente provvedimento;

VISTA l'istanza di audizione pervenuta dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in merito al programma di *deployment* della Nuova Catena di *Delivery* dei servizi di accesso *wholesale* comunicato da Telecom Italia;

SENTITA, in data 15 settembre 2016, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

SENTITE, in data 20 settembre 2016, le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.;

SENTITE, in data 28 settembre 2016, le società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., e Wind Telecomunicazioni S.p.A. in merito al programma comunicato da Telecom Italia per il rilascio della nuova catena di *Delivery* (NCD);

SENTITE, in data 2 dicembre 2016, l'Associazione AIIP e le società BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., e Wind Telecomunicazioni S.p.A. in merito al programma comunicato da Telecom Italia per il rilascio della nuova catena di *Delivery* (NCD);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che le misure proposte da Telecom Italia volte a rafforzare il modello di *equivalence* – sottoposte a consultazione pubblica con delibera n. 122/16/CONS (domande da D1 a D5) – sono caratterizzate da contenuti di carattere attuativo e tecnico, in quanto concernenti le interfacce di colloquio tra Telecom Italia e gli operatori alternativi (OAO) e i processi di migrazione dalle vecchie alle nuove piattaforme di accoglienza ed elaborazione degli ordini di lavoro (CRM e data base di rete e sistemi di supporto);

RITENUTO pertanto opportuno che il presente provvedimento non sia oggetto di notifica alla Commissione europea, atteso che le misure introdotte hanno carattere prettamente attuativo degli obblighi di cui all'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS;

RITENUTO altresì opportuno, per ragioni di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa – dato il carattere di eterogeneità delle due tematiche oggetto del presente procedimento istruttorio (misure volte a rafforzare il modello di *equivalence* e misure di disaggregazione/esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU) – di approvare le misure di cui agli articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS tramite due distinti provvedimenti;

CONSIDERATO, dunque, che le misure di disaggregazione/esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU sono oggetto di un distinto provvedimento dell'Autorità;

CONSIDERATO inoltre quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sommario

1. Premessa	8
2. Le osservazioni dei soggetti intervenuti di carattere generale e le valutazioni dell'Autorità	15
2.1. Osservazioni degli operatori.....	15
2.2. Le valutazioni dell'Autorità.....	17
3. Rafforzamento del modello di <i>equivalence</i> - Gestione commerciale degli ordini, rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e riduzione delle differenze nel workflow degli ordini (punti i, iii e iv dell'art. 64, comma 15)	18
3.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	18
3.2. Le osservazioni degli operatori sulla delibera n. 122/16/CONS.....	23
3.3. Le valutazioni dell'Autorità sugli esiti della consultazione di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	27
3.4. Le risultanze delle riunioni tecniche di confronto tra gli operatori sulla migrazione al nuovo sistema di delivery	35
3.5. Le conclusioni dell'Autorità in esito alle riunioni tecniche di confronto tra TI e gli OAO.....	63
4. Rafforzamento del modello di <i>equivalence</i> - razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze (punto v dell'art. 64, comma 15) e Impegni di cui alla determina n. 2/16/DRS	65
4.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera 122/16/CONS	65
4.2. Le osservazioni degli operatori sulla delibera n. 122/16/CONS.....	66
4.3. Le osservazioni degli operatori sugli Impegni pubblicati con determina n. 2/16/DRS	68
4.4. Le valutazioni dell'Autorità in esito alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS e al market test sui procedimenti sanzionatori nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS	69
4.4.1. Sul miglioramento delle prestazioni dei processi di delivery	69
4.4.2. Sulle misure organizzative per migliorare i processi e sugli Impegni sanzionatori	71
5. Rafforzamento del modello di <i>equivalence</i> - semplificazione delle causali di scarto (punto ii dell'art. 64, comma 15)	81



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	81
5.2. Le osservazioni degli operatori	81
5.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	84
6. Data base di rete.....	85
6.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	85
6.2. Le osservazioni degli operatori	86
6.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	88
7. Nuove release software.....	91
7.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	91
7.2. Le osservazioni degli operatori	91
7.3. Le valutazioni dell'Autorità.....	92
8. Key performance indicators	94
8.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	94
9. ODV	94
9.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS.....	94
9.2. I seguiti istruttori.....	94



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Premessa

La delibera n. 623/15/CONS

1 Si rammenta che la delibera n. 623/15/CONS, relativa all'analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa, nel confermare tutti i preesistenti obblighi regolamentari in materia di non discriminazione in capo a TI, interviene ulteriormente in tema di parità di trattamento agli articoli 22, “Disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di provisioning e assurance” e 64, “Condizioni attuative degli obblighi di non discriminazione”.

2 Con particolare riferimento alle misure previste all'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS¹, tenuto conto della non proporzionalità dell'imposizione di un modello di *Equivalence of Input* (EoI), l'Autorità, nella delibera citata, ha deciso di rafforzare l'attuale modello di *Equivalence of Output* (EoO), tramite un miglioramento dell'*equivalence* nei processi di fornitura².

3 Ciò premesso, di seguito, si richiama preliminarmente il contenuto dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS.

Miglioramento dell'equivalence

4 L'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS è relativo alle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione. Al fine di agevolare la lettura, si ritiene opportuno richiamare, di seguito, le disposizioni contenute nei commi 8-18 del suddetto articolo, che sono oggetto della proposta presentata da Telecom Italia.

Data base di rete

8. Telecom Italia fornisce agli operatori alternativi o alle imprese terze di cui all'articolo 7, comma 14, informazioni sulla rete di accesso e toponomastiche, necessarie per l'effettuazione degli ordini di attivazione, con lo stesso livello di aggiornamento e completezza fornito alle proprie divisioni interne.

9. Ai fini di cui al comma precedente Telecom Italia garantisce adeguati *standard* di qualità delle basi dati messe a disposizione degli operatori alternativi a supporto dei processi di *delivery* e *assurance*.

Nuove release software

10. I rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* sono preceduti da adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.

Key performance indicators

11. L'Autorità monitora sul rispetto degli obblighi di non discriminazione tramite la reportistica e l'insieme di *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI-nd) di cui ai commi 6 e 7 (il comma 12 fornisce

¹ Si rammenta che le misure previste all'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS, ossia le misure proposte da Telecom Italia di disaggregazione ed esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU, nonché i relativi esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS, sono trattati nell'ambito di un distinto provvedimento per ragioni di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

² Paragrafi da 453 a 480 della delibera n. 623/15/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

specifiche indicazioni su tali indicatori e sull'avvio di un procedimento di valutazione per la definizione della reportistica e di tali indicatori, ivi inclusi gli indicatori relativi ai sistemi ed ai *database* di cui ai commi 8 e 9, relativi alla verifica della non discriminazione).

13. L'Autorità monitora sul rispetto degli *standard* minimi di qualità di *provisioning* e *assurance* dei servizi di cui ai mercati 3a e 3b per il tramite dei parametri di qualità (nel seguito KPI-QoS) di cui alla delibera n. 309/14/CONS. A tal fine si conferma l'obbligo di fornitura, in capo a Telecom Italia, di un *report* ogni due settimane.

14. Telecom Italia rispetta l'insieme di *Key Performance Objectives* (KPO) di cui all'Allegato H al presente provvedimento e corrisponde, agli operatori alternativi, le relative penali in caso di mancato rispetto degli stessi.

Rafforzamento della equivalence nei processi sottostanti gli ordini di attivazione e ODV

15. Telecom Italia comunica all'Autorità, per la relativa approvazione, entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, una proposta finalizzata a rafforzare le garanzie di parità di trattamento con particolare riferimento a:

- i) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*;
- ii) semplificazione delle causali di scarto;
- iii) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati;
- iv) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini;
- v) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.

16. L'Autorità, nell'ambito delle attività di vigilanza sugli obblighi di non discriminazione, può avvalersi del supporto tecnico dell'Organo di cui al comma 9 dell'articolo n. 55 della delibera n. 731/09/CONS. A tal fine l'Organo di vigilanza (ODV) procede, di propria iniziativa o su segnalazione di terzi, alla verifica di eventuali violazioni e comunica le stesse all'Autorità.

17. Al fine di rafforzare l'autonomia e l'efficacia del modello di *governance* dell'ODV Telecom Italia sottopone all'Autorità una proposta di modifica del relativo Regolamento di cui alla delibera n. 731/09/CONS finalizzata ad aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare, tenuto conto delle linee guida riportate nell'art. 64 comma 17 della delibera n. 623/15/CONS.

18. L'Autorità valuta le due proposte presentate da Telecom Italia in un procedimento ad hoc volto a completare il quadro degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso all'ingrosso e ai servizi correlati.

5 In sintesi, con l'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, in relazione alle condizioni attuative dell'obbligo di non discriminazione, l'Autorità ha richiesto a TI di:

- assicurare agli OAO la fornitura di informazioni sulla rete di accesso e toponomastiche con lo stesso livello di aggiornamento e completezza fornito alle proprie divisioni interne (Art. 64, commi 8 e 9);
- rimuovere le asimmetrie nelle basi di dati;
- semplificare e razionalizzare le causali di scarto;
- prevedere adeguate attività di *test* con gli OAO in caso di rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* (art. 64, comma 10);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- introdurre specifici *Key Performance Indicators* (KPI) e *Key Performance Objectives* (KPO) di non discriminazione (art. 64, comma 12);
- formulare, sempre entro 60 giorni dalla pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS, una proposta per rafforzare le garanzie di parità di trattamento (art. 64, comma 15) e ridurre le differenze nel processo di lavorazione (*workflow*) degli ordini;
- formulare una proposta di modifica del regolamento dell'Organo di Vigilanza (OdV) per aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare (art. 64, comma 17).

6 Si rammenta altresì che, in relazione alle condizioni attuative dell'obbligo di accesso, con l'articolo 22 della delibera n. 623/15/CONS, l'Autorità ha richiesto a TI di formulare, entro 60 giorni dalla pubblicazione della delibera n. 623/15/CONS, due proposte alternative in merito alla disaggregazione ed esternalizzazione dei servizi connessi alle attività di *delivery* e *assurance* (art. 22, commi 3 e 4) dei servizi ULL e SLU.

Il percorso procedimentale indicato dall'Autorità nella delibera n. 122/16/CONS

7 Il 23 febbraio u.s. Telecom Italia (anche "TI" nel seguito) ha sottoposto all'Autorità una proposta preliminare di Impegni ("Proposta") ai sensi dell'art. 2 dell'allegato A alla delibera n. 131/08/CONS (Regolamento), nell'ambito dei procedimenti regolamentari previsti dalla delibera n. 623/15/CONS all'articolo 22, commi 1-4, e all'articolo 64, commi 12 e 15.

8 Al riguardo, l'Autorità ha ritenuto che non sussistessero i presupposti per l'avvio del procedimento di valutazione degli Impegni, previsto dal Regolamento, in quanto la suddetta Proposta conteneva misure che la stessa Autorità aveva imposto con i citati articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS, chiedendo la presentazione di specifiche proposte da parte di Telecom Italia.

9 Infatti, la Proposta di Telecom Italia conteneva misure che l'Autorità aveva imposto con i citati articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS, e per le quali aveva richiesto la presentazione di una proposta da parte di TI. Oltre a ciò, il documento di TI conteneva misure aggiuntive, che non erano state oggetto di specifica richiesta da parte dell'Autorità. Preso atto di quanto sopra, l'Autorità ha svolto una scelta in merito a quale fosse la procedura giuridicamente e tecnicamente più idonea ad attuare in primo luogo quanto previsto dall'analisi di mercato. L'Autorità ha ritenuto maggiormente opportuno, da un punto di vista procedurale, ed efficiente, in termini di tempistiche, il seguente *iter* istruttorio:

- I. avvio di una consultazione pubblica per la valutazione e approvazione, con eventuali modifiche, delle proposte di Telecom Italia formulate ai sensi degli articoli 22 e 64 (commi 15 e 18) della delibera n. 623/15/CONS. È stata rilevata, a tale riguardo, la non opportunità di considerare tali misure quali Impegni, atteso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che le stesse derivavano da obblighi regolamentari imposti a conclusione dell'analisi di mercato;

- II. attuazione di quanto previsto dai punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS per quanto attiene alle misure, ulteriori a quanto richiesto dall'Autorità nell'analisi di mercato, che Telecom Italia ha proposto di attuare in via volontaria. In particolare, ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, risultano direttamente applicabili quelle modifiche organizzative che non introducono impatti sugli attuali Impegni *Open Access*. L'Autorità può, in aggiunta, valutare come opportune, e approvare, quelle ulteriori misure che vanno a integrare e migliorare gli attuali Impegni *Open Access*. Ciò è svolto sottoponendo nella presente consultazione pubblica le misure che l'Autorità considera aggiuntive rispetto a quanto richiesto dalla delibera di analisi di mercato.

10 Con riferimento alla richiesta di TI, presentata all'Autorità, di attuare quanto previsto dall'articolo 50 *ter* del Codice, tenuto conto della proposta di *Full Equivalence* per i servizi base di accesso, l'Autorità ha rappresentato che il presente ciclo regolamentare dei mercati dell'accesso copre il periodo temporale 2014-2017 e che, pertanto, entro la fine dell'anno in corso andrà avviata una nuova analisi di mercato. L'Autorità ha quindi evidenziato che nell'ambito della successiva analisi di mercato potrà essere valutato l'impatto che le misure di *Full Equivalence*, che TI ha volontariamente proposto, hanno sugli obblighi vigenti.

11 Pertanto, con la delibera n. 122/16/CONS l'Autorità ha deliberato l'avvio di un procedimento istruttorio – ai sensi degli articoli 22, comma 7, e 64, comma 18, della delibera n. 623/15/CONS e dei punti 15 e 16 degli Impegni approvati con delibera n. 718/08/CONS (Impegni *Open Access*) – volto a valutare le proposte formulate da Telecom Italia in merito alle modalità di disaggregazione ed esternalizzazione delle attività di *provisioning* ed *assurance* dei servizi ULL e SLU ed alle misure per rafforzare le garanzie di parità di trattamento nella fornitura dei servizi regolamentati di accesso all'ingrosso in postazione fissa, nonché all'integrazione e modifica degli Impegni *Open Access*, in relazione alla parte delle misure proposte che rappresentano una modifica di questi ultimi.

12 Alla luce del suddetto percorso regolamentare stabilito dall'Autorità, e comunicato a Telecom Italia in data 13 aprile u.s., detta Società ha inviato nuovamente la medesima Proposta, formulata ai sensi dell'articoli 22 e 64 della delibera n. 623/15/CONS nonché dei punti 15, 16.3 e 16.4 degli Impegni *Open Access* nella versione pubblicabile.

13 Tale Proposta è stata sottoposta a consultazione pubblica con la delibera n. 122/16/CONS, che sintetizza il contenuto della proposta di Telecom Italia e riporta le valutazioni preliminari dell'Autorità. La versione pubblicabile della proposta riformulata di Telecom Italia è riportata nell'Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

14 Ciò premesso, nella tabella seguente, si richiama l'analisi puntuale di quali misure proposte da TI possano rientrare, rispettivamente, nei punti I o II del percorso regolamentare sopra proposto.

15 In particolare, la tabella seguente distingue, sulla base della numerazione adottata nella proposta di TI (Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS), le misure riconducibili all'attuazione degli artt. 22 o 64 della delibera n. 623/15/CONS e quelle che, invece, rientrano nel perimetro della modifica degli Impegni ex delibera n. 718/08/CONS.

Articolazione Iniziative Telecom Italia	Proposte ex art. 64, D623(*)	Proposte ex art. 22, D623(*)	Misure Volontarie TI (*)	Riferimenti Documento Accompagnamento
Affiancamento Open Access / Wholesale			(2.1)	Capitolo 3
Riorganizzazione <i>back-office</i> di <i>delivery</i>	(2.2)			Capitolo 4
Riorganizzazione <i>back-office</i> di <i>assurance</i>	(2.3)			Capitolo 4
Sistemi informatici di supporto	(2.4)			Capitolo 4
Miglioramento delle prestazioni su <i>backlog</i> , DAC e NR	(3.1)			Capitolo 4
Evoluzione della gestione delle notifiche	(3.2)			Capitolo 4
Nuova piattaforma per il <i>tracking order</i>	(3.3)			Capitolo 4
Presa appuntamento e annullamento su <i>time out</i>			(3.4)	Capitolo 3
Delivery - Nuovo modello di <i>equivalence</i>			(3.5)	Capitolo 3
			(3.5.1)	Capitolo 3
	(3.5.2)			Capitolo 4
			(3.5.3)	Capitolo 3
	(3.6)			Capitolo 4
			(3.7)	Capitolo 3
			(3.8)	Capitolo 3
Report sulla parità di trattamento e evoluzione del sistema di monitoraggio del <i>delivery</i>			(3.9)	Capitolo 3
			(3.10)	Capitolo 3
Semplificazione delle causali di scarto	(3.12)			Capitolo 4
Assurance - Nuovo modello di <i>equivalence</i>			(4.1)	Capitolo 3
			(4.5)	Capitolo 3
Report sulla parità di trattamento e evoluzione del sistema di monitoraggio dell' <i>assurance</i>			(4.2)	Capitolo 3
			(4.3)	Capitolo 3
Data Base Copertura tecnica e toponomastica	(5.1)			Capitolo 4
	(5.2)			Capitolo 4
			(5.3)	Capitolo 3
			(5.4)	Capitolo 3
			(5.5)	Capitolo 3



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolazione Iniziative Telecom Italia	Proposte ex art. 64, D623(*)	Proposte ex art. 22, D623(*)	Misure Volontarie TI (*)	Riferimenti Documento Accompagnamento
Estensione e consolidamento del system unico		(6)		Capitoli 6 e 7

(*) Le numerazioni in parentesi fanno riferimento ai paragrafi dell'Allegato B dell'Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS

Tabella 1 – Raccordo tra le Iniziative previste in Allegato C, riferimenti normativi e relativi paragrafi

Valutazioni preliminari, di cui alla delibera n. 122/16/CONS, relativamente alla proposta formulata da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS

Equivalence

16 L'Autorità ha ritenuto che la Proposta, nella sostanza, appare andare nella direzione delle linee guida dell'Autorità. Infatti l'assimilazione di TI Retail a un OAO infrastrutturato elimina, strutturalmente e per i servizi di accesso base, le asimmetrie nel workflow degli ordini. Ciò aumenta le garanzie di parità di trattamento e semplifica le relative attività di vigilanza degli organismi preposti. I tempi di realizzazione sono stimati in circa 18 mesi.

17 L'Autorità ha ritenuto, inoltre, che il progetto di riorganizzazione interna, già avviato, sia in grado di incrementare l'efficienza dell'intero processo, mediante la realizzazione di un'unica funzione *wholesale* che accorpa le attuali tre funzioni OA, WM e EM, oltre a fornire maggiori garanzie di non discriminazione. Ciò consente, infatti, di assicurare che l'accesso all'ingrosso alla rete fissa di TI, da parte di TI Retail e degli OAO, per i servizi di accesso base avvenga utilizzando la medesima organizzazione e, dunque, di eliminare le asimmetrie.

18 Parimenti, la realizzazione di un DB unico (migliorato nella qualità dei dati), a cui accedono sia TI che gli OAO, contribuisce a tale risultato. Si ricordi che l'asimmetria del DB era stata indicata, sin dalla delibera n. 309/14/CONS, come fonte di discriminazione degli OAO e di possibili anomalie.

19 Trattasi di misure che implementano, con riferimento ai servizi di accesso base, un modello di *Full equivalence* che non può che considerarsi positivo in termini di maggiori garanzie di parità trattamento.

20 L'Autorità rilevava che tale modifica organizzativa ha impatto solo sui processi interni di TI e non su quelli degli OAO, atteso che il progetto di *equivalence* prevede la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sostanziale invarianza delle interfacce verso gli OAO, così da garantire la minimizzazione degli oneri economici e degli impatti sull'operatività dei fruitori esterni³.

21 In conclusione l'Autorità rilevava che misure proposte appaiono positive in relazione a quelle che erano gli obiettivi dell'Autorità. Ovviamente l'efficacia del modello andrà verificata tramite l'attività di monitoraggio delle strutture preposte.

Razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze e semplificazione delle causali di scarto

22 Altresì l'Autorità osservava che le misure proposte, inclusa la semplificazione delle causali di scarto (cosiddetti KO), appaiono andare nella direzione indicata dall'Autorità di un miglioramento assoluto delle prestazioni dei processi di *provisioning* e *assurance*.

23 L'Autorità osservava che quanto sopra era già evidenziato dagli andamenti degli indici di cui alla delibera n. 309/14/CONS e dal fatto che TI ha messo in campo una serie di misure organizzative tali da condurre a un progressivo miglioramento delle prestazioni dei parametri di qualità definiti dalla delibera n. 309/14/CONS.

24 Ovviamente è necessario un continuo monitoraggio degli indicatori di cui alla delibera n. 309/14/CONS al fine di verificare l'efficacia delle misure adottate da TI.

La riunione dei procedimenti sanzionatori nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS con il procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS

25 Con determina n. 2/16/DRS l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS relativi a violazioni delle procedure sottostanti i servizi di attivazione e migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS, tenuto conto della diffida di cui alla delibera n. 309/14/CONS.

26 Successivamente, avendo rilevato che le misure volontarie proposte da Telecom Italia nei suddetti procedimenti sanzionatori e quelle oggetto di valutazione nel procedimento regolamentare di cui alla delibera n. 122/16/CONS sono strettamente connesse (in quanto in entrambi i procedimenti le misure proposte sono finalizzate a migliorare le prestazioni dei sistemi di *provisioning* attraverso il miglioramento dei *data base* di rete e di toponomastica, la semplificazione e la revisione delle causali di scarto, una nuova piattaforma di *tracking* degli ordini, il miglioramento della gestione delle notifiche e dei relativi sistemi informatici, la riduzione del *backlog*) l'Autorità, con la delibera n. 381/16/CONS, ai sensi e per gli effetti della delibera n. 131/08/CONS, articolo 8 *bis*, ha riunito il procedimento di cui agli Impegni presentati da TI nell'ambito delle

³ A tale riguardo, come meglio si vedrà nelle sezioni seguenti, nel corso della consultazione pubblica l'Autorità ha preso atto degli impatti, seppur ridotti, sui sistemi degli OAO e ha, pertanto, adottato apposite misure per consentire, in modo ordinato, i necessari adeguamenti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS con il procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS.

2. Le osservazioni dei soggetti intervenuti di carattere generale e le valutazioni dell'Autorità

2.1. Osservazioni degli operatori

Sulla necessità di un'ulteriore consultazione pubblica

O1. Fastweb e Vodafone osservano preliminarmente che il documento di Telecom Italia sottoposto a consultazione pubblica con delibera n. 122/16/CONS risulta ampiamente secretato e, laddove accessibile, consiste in una mera elencazione di intenti generici e di principi generali privi di qualsiasi dettaglio implementativo e tempi di attuazione. BT, Fastweb e Vodafone sottolineano, pertanto, che la genericità dell'insieme di informazioni presenti nei documenti sottoposti a consultazione pubblica (allegati B e C alla delibera n. 122/16/CONS) non permette di valutare appieno la rispondenza del progetto di Telecom Italia alle richieste dell'Autorità e la capacità dello stesso di produrre effettivamente il risultato dichiarato.

O2. Fastweb e Vodafone ritengono dunque opportuno che, al fine di garantire la piena partecipazione dei soggetti interessati al procedimento in oggetto, l'Autorità, prima di procedere ad una valutazione definitiva sul tema, proceda all'avvio di una seconda fase di esame delle proposte di Telecom Italia finalizzate al rafforzamento dell'*equivalence* nella quale sia possibile analizzarne i dettagli implementativi, le relative tempistiche, l'eventuale impatto sui sistemi e sui processi degli OAO ed i costi di attuazione, così da poter valutare compiutamente la reale portata ed utilità delle proposte per il mercato.

O3. Dal punto di vista del processo di approvazione delle proposte di Telecom Italia sottoposte a consultazione da parte dell'Autorità, Wind ritiene che, a seguito delle osservazioni che il mercato invierà nell'ambito della consultazione pubblica 122/16/CONS, l'Autorità debba definire una propria proposta che tenga conto delle osservazioni del mercato. Tale proposta prima di diventare definitiva dovrà essere sottoposta sotto forma di "schema di provvedimento" ad una nuova consultazione pubblica.

Sulla ripartizione tra obblighi regolamentari ed Impegni

O4. A parere di Wind la maggior parte delle proposte effettuate da Telecom Italia non rappresentano Impegni volontari ma obblighi cui Telecom Italia è soggetta ai sensi della delibera n. 623/15/CONS o ai sensi degli Impegni approvati con la delibera n. 718/08/CONS.

O5. Wind condivide inoltre la ricostruzione effettuata dall'Autorità e sintetizzata nella tabella precedente in merito alle attività obbligatorie per TI rispetto a quelle soggette a misura volontaria da parte della stessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sul merito delle misure proposte

O6. Telecom Italia accoglie con soddisfazione l'apprezzamento espresso dall'Autorità sulle proposte formulate per il rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento e rappresenta lo stato di implementazione del Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), sottolineando i risultati sinora conseguiti e l'avanzamento delle iniziative correlate all'implementazione del NME. In particolare, Telecom Italia evidenzia che tutte le iniziative comunicate a febbraio 2016, sia di breve sia di medio termine, sono state avviate e lo stato di avanzamento rispetta la pianificazione di progetto. L'operatore inoltre sottolinea di aver completato – secondo un piano di realizzazione continuamente monitorato in piena trasparenza, informandone l'Autorità, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) e, ove necessario, gli OAO – le seguenti iniziative: i) l'affiancamento di *Open Access* alla direzione *Wholesale*; ii) la riorganizzazione e il potenziamento dei *Back Office* di *delivery* e *assurance*; iii) la realizzazione dei nuovi sistemi di monitoraggio e analisi che consentono il controllo in tempo reale delle attività; iv) la proposta di semplificazione del sistema dei KPI di non discriminazione; v) i nuovi interventi mirati a ridurre ulteriormente i tassi di Non Realizzabilità (NR), il *backlog* e la rimodulazione della Data di Attesa Consegna (DAC) degli ordini; vi) il miglioramento delle modalità di gestione delle notifiche sullo stato di lavorazione degli ordinativi di lavoro agli OAO; vii) la proposta di semplificazione e omogeneizzazione delle causali di scarto; viii) l'implementazione della nuova Banca Dati di Copertura Tecnica e Toponomastica (*NetMap*).

O7. Telecom Italia osserva altresì che le iniziative già realizzate stanno producendo effetti significativi sul miglioramento della qualità dei servizi erogati agli OAO, sia per quanto riguarda il tasso di realizzazione degli ordini di attivazione, sia per i principali processi operativi ad essi collegati (riduzione significativa del *backlog* e delle rimodulazioni della DAC).

O8. Al fine di coinvolgere e sensibilizzare le risorse interne sull'importanza del NME, Telecom Italia segnala di aver avviato alcune importanti iniziative in tema di formazione del personale e *policy* aziendale.

O9. Telecom Italia segnala, infine, che nella risposta alla presente consultazione pubblica non sono state formulate valutazioni in merito ai profondi mutamenti di scenario derivanti dall'ingresso sul mercato di nuovi soggetti che realizzino nuove infrastrutture per le reti a banda *ultralarga*, sia in autonomia, sia attraverso l'aggiudicazione di contributi pubblici⁴. Telecom Italia osserva che la realizzazione di tali infrastrutture, la loro messa a disposizione del mercato *wholesale* alle condizioni tecniche ed economiche previste dalla delibera n. 120/16/CONS costituiranno elementi che necessariamente dovranno essere presi in considerazione per valutare i conseguenti effetti sugli obblighi regolamentari imposti in capo a TI.

⁴ L'operatore cita, ad esempio, il bando pubblicato da Infratel lo scorso 3 giugno avente ad oggetto la progettazione, realizzazione e gestione in concessione di infrastrutture e servizi *wholesale* nelle aree bianche di sei regioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2.2. Le valutazioni dell'Autorità

Sulla necessità di un'ulteriore consultazione pubblica

V1. Con riferimento alla richiesta degli operatori di cui al paragrafo O2, l'Autorità non ritiene opportuno avviare una seconda fase di consultazione pubblica nazionale in relazione al tema della *equivalence*, in quanto ampiamente affrontato tanto nell'ambito del procedimento che ha condotto all'adozione della delibera n. 623/15/CONS, quanto nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n.122/16/CONS. L'Autorità ritiene, infatti, di aver fornito tutte le informazioni necessarie ad una piena partecipazione da parte degli operatori del mercato e con un sufficiente livello di trasparenza. A tale riguardo questi ultimi e TI hanno avuto modo di formulare, in modo chiaro ed esaustivo, i propri intendimenti e proposte oltre che nel corso della consultazione pubblica anche nell'ambito delle riunioni tecniche di confronto tra gli operatori convocate dall'Autorità. L'Autorità ritiene, inoltre, di estrema importanza non prolungare ulteriormente i tempi dell'istruttoria, essendo opportuno completare l'implementazione degli obblighi regolamentari introdotti con l'ultima analisi dei mercati relativi ai servizi di accesso alla rete fissa (delibera n. 623/15/CONS) in vista dell'avvio del quarto ciclo di revisione di tali mercati. In tale sede potrà essere valutato l'impatto sulla concorrenzialità dei mercati delle misure imposte in tema di rafforzamento dell'*equivalence* e di fornitura dei servizi accessori all'ULL e SLU, oltre che dei mutamenti di scenario di mercato derivanti dagli investimenti in reti a banda ultra-larga, e, conseguentemente, tenerne conto in sede di accertamento dell'SMP e di definizione degli obblighi regolamentari.

V2. Quanto all'osservazione di BT, Fastweb e Vodafone secondo cui la genericità dei documenti sottoposti a consultazione pubblica non consentirebbe di valutare appieno la rispondenza del progetto di TI alle richieste dell'Autorità e la capacità dello stesso di produrre effettivamente il risultato dichiarato e, dunque, alla necessità manifestata da tali operatori di analizzare i dettagli implementativi della proposta di TI, le relative tempistiche, l'eventuale impatto sui sistemi e sui processi degli OAO ed i costi di attuazione, si osserva quanto segue. L'Autorità avendo preso atto di quanto richiesto dagli operatori nel corso dell'istruttoria, ha convocato apposite riunioni tecniche di confronto tra gli operatori nel corso delle quali sono state affrontate tutte le tematiche suddette. In tali riunioni tecniche di confronto, per i cui dettagli si rimanda ai successivi paragrafi 3.4 e 3.5, gli Operatori hanno avuto modo di conoscere tutti i dettagli implementativi del nuovo sistema di *delivery* di TI – i vantaggi, le modifiche alle interfacce, gli impatti sui sistemi, le tempistiche e le modalità di migrazione – di fornire le proprie osservazioni e controproposte, tra l'altro accolte da Telecom Italia sotto l'egida dell'Autorità.

V3. Ulteriori aspetti tecnico operativi di implementazione dell'insieme delle misure volte al rafforzamento del modello di *equivalence* saranno affrontati, come richiesto dal mercato, nell'ambito di due specifici Tavoli Tecnici che l'Autorità avvia con il presente provvedimento. Ciò ad ulteriore garanzia di trasparenza e predicibilità dell'azione regolamentare.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sulla ripartizione tra obblighi regolamentari ed Impegni

V4. Preso atto del generale accordo in relazione al contenuto della tabella 1 l'Autorità conferma il percorso procedimentale proposto, ossia l'approvazione delle misure proposte in parte ai sensi della delibera n. 623/15/CONS in parte come modifica volontaria degli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS.

V5. Pertanto, alla luce degli esiti della presente istruttoria, l'Autorità conferma che l'insieme delle misure presentate da Telecom Italia ottemperano, a livello di principio e con le modifiche stabilite nel presente provvedimento in relazione alle modalità di implementazione, a quanto disposto dall'Autorità con l'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS e, in aggiunta, modificano alcune misure regolamentari che discendono dagli Impegni di Telecom Italia approvati dall'Autorità con delibera n. 718/08/CONS, come illustrato nella precedente tabella 1. Per le modifiche implementative che l'Autorità ritiene necessarie, tenuto conto delle evidenze emerse nel corso del procedimento, si rimanda alle successive sezioni.

Sul merito delle misure proposte

V6. Per le valutazioni dell'Autorità relative alle osservazioni degli operatori sul contenuto delle proposte formulate da Telecom Italia si rimanda ai capitoli seguenti.

3. Rafforzamento del modello di *equivalence* - Gestione commerciale degli ordini, rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati e riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini (punti i, iii e iv dell'art. 64, comma 15)

3.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

27 Come premesso, in relazione al ***Rafforzamento della equivalence nei processi sottostanti gli ordini di attivazione e ODV***, la proposta di TI deve indicare, in base all'articolo 64 le misure finalizzate a rafforzare le garanzie di parità di trattamento con particolare riferimento a:

- i. gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*;
- ii. semplificazione delle causali di scarto;
- iii. rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati;
- iv. riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini;
- v. razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

28 Si svolge, nel seguito, un confronto analitico tra quanto richiesto dall'Autorità e quanto proposto da Telecom Italia.

29 Con riguardo ai punti (i), (iii) e (iv), dell'art. 64, comma 15, Telecom Italia ha comunicato l'attuazione di un avanzato modello di *equivalence*, cosiddetto *Nuovo Modello di Equivalence* (NME), per sua natura in grado, secondo Telecom Italia, di superare ogni criticità evidenziata dall'Autorità nell'analisi di mercato sui temi della parità di trattamento.

30 Il NME costituisce un progetto di riforma delle modalità di fornitura dei servizi all'ingrosso di accesso alla rete locale in rame e in fibra che condurrà, per i servizi di accesso SLU, ULL, VULA FTTB/H (cosiddetti servizi base), alla completa assimilazione delle funzioni commerciali al dettaglio di TI (TI *Retail*) a un operatore alternativo (OAO) infrastrutturato nei suoi rapporti con le interfacce commerciali e tecniche di TI (ossia la direzione *Wholesale*, nel seguito anche Direzione WH). Il NME prevede che la fornitura dei servizi base di accesso all'ingrosso regolamentati⁵ agli OAO ed a TI *Retail* avvenga mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati e, dunque, mediante l'implementazione di un modello cosiddetto di *Full equivalence*.

31 Gli altri servizi wholesale regolamentati per l'accesso alla rete fissa saranno offerti secondo un modello di *equivalence* potenziato rispetto all'attuale (cosiddetto di *Equivalence+*), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione delle componenti di rete in comune con i servizi qualificati come *servizi base di accesso* ed erogati in *Full Equivalence*. Per l'erogazione dei servizi in *Equivalence+*, ai servizi base di accesso si aggiungeranno, in logica modulare, le ulteriori componenti di rete necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di TI.

32 La figura seguente esemplifica quanto sopra indicato.

⁵ Telecom Italia include nei servizi base di accesso all'ingrosso i servizi di ULL, SLU e VULA nelle seguenti modalità: *Fiber To The Distribution Point* (FTTdp), *Fiber To The Building* (FTTB), *Fiber To The Home* (FTTH).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizi	Servizi Base di Accesso	Fruitore del servizio
▶ ULL ▶ SLU ▶ VULA_FTTdp ▶ VULA_FTTB ▶ VULA_FTTH	☒	Telecom Italia
▶ VULA_FTTc ▶ WLR ▶ Bitstream ▶ Shared Access ▶ Terminating	☐	OAo

Figura 1 – Il Nuovo Modello di *Equivalence*

33 TI ritiene, pertanto, che si avrà una riduzione delle differenze nel *work flow* degli ordini nel *delivery* grazie all'equiparazione di TI Retail ad un OAo infrastrutturato, uniformando gli ordini provenienti da TI Retail da quelli provenienti dagli OAo.

34 TI, inoltre, rivedrà il sistema di gestione commerciale degli ordini da parte della Funzione Wholesale attraverso l'evoluzione del modello organizzativo (spostamento di Open Access nella Direzione WH), la messa a disposizione di tutti gli operatori, ivi inclusa TI Retail, del nuovo sistema di toponomastica e di copertura tecnica (NetMap) e l'implementazione del nuovo sistema in sostituzione dell'attuale CRM Wholesale, per le attività di accoglienza e di verifica contrattuale e commerciale degli ordini di lavoro, sia di TI Retail sia degli OAo.

35 TI precisa che tale revisione riguarda anche processi e sistemi di assurance, attraverso l'utilizzo di un processo comune per la gestione delle segnalazioni di guasto (Trouble Tickets, TT) provenienti da TI Retail e dagli OAo (attività di accoglienza, diagnosi e back office). Le figure 2 e 3 rappresentano la matrice di confrontabilità dei servizi in Full Equivalence e dei servizi in Equivalence+; la figura 4 rappresenta invece il *work flow* del NME.

Servizi in Full Equivalence

Rete	Servizio	OAo	TI Retail
Rame	Base	ULL	ULL
FTTC	Base	SLU	SLU
FTTdp			
FTTB	Base	VULA	VULA
FTTH			

Figura 2 – La matrice di confrontabilità sui servizi in *Full Equivalence*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizi in Equivalence+

Rete	Servizio	OA0	TI Retail
Rame	Fonia	WLR	Fonia Retail
	Dati	Bitstream	Broadband Retail
FTTC	Dati	Bitstream NGA	Ultra Broadband Retail
		VULA	

Figura 3 – La matrice di confrontabilità sui servizi in *Equivalence+*

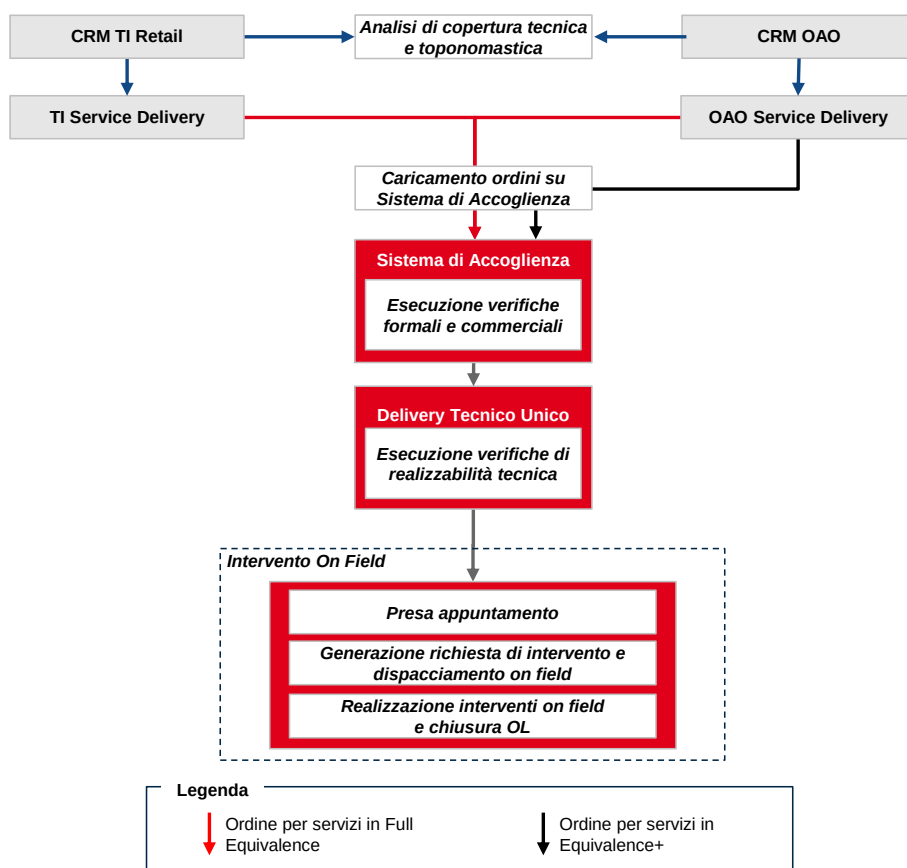


Figura 4 – Il *work flow* nel Nuovo Modello di *Equivalence*

36 L'attuazione di quanto sopra è stata anticipata da una modifica organizzativa, già comunicata da TI all'Autorità con note ricevute il 6 novembre 2015 (protocollo Agcom n. 75608) ed il 29 gennaio 2016 (protocollo Agcom n. 4435), consistente nel collocamento della funzione *Open Access* nella *Direzione Wholesale*. Trattasi di una



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

un'evoluzione del modello organizzativo, finalizzata all'integrazione delle attuali funzioni di produzione (divisione *Open Access*) e commercializzazione (*Divisione Wholesale Market*) dei servizi all'ingrosso, nell'ambito della Direzione WH che garantisce il controllo *end to end* sui processi di erogazione dei servizi di *delivery e assurance*⁶. Lo stesso modello prevede l'utilizzo, sia da parte di TI *retail* sia degli OAO, degli stessi *Data Base* (DB) toponomastici e di rete come evidenziato nello schema a blocchi di cui alla precedente figura.

37 TI, infatti, propone un sistema che prevede la simmetria delle basi dati e l'individuazione di indici di qualità dei dati in essi contenuti, attraverso l'introduzione di un'unica banca dati per OAO e TI *Retail*, denominata *NetMap*, che contiene i *file* dati messi a disposizione del mercato, reperibili in forma integrata, al fine di garantire piena simmetria delle informazioni.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

38 La proposta, nella sostanza, appare andare nella direzione delle linee guida dell'Autorità. Infatti l'assimilazione di TI *Retail* a un OAO infrastrutturato elimina, strutturalmente e con riferimento ai *servizi di accesso base*, le asimmetrie nel *workflow* degli ordini, oltre a semplificare le attività di vigilanza sulla parità di trattamento.

39 Parimenti, la realizzazione di un DB unico (toponomastico e di rete), a cui accede sia TI che gli OAO, contribuisce a tale risultato.

40 Trattasi di misure che implementano, con riferimento ai *servizi di accesso base*, un modello di *Full equivalence* che non può che considerarsi positivo in termini di maggiori garanzie di parità trattamento semplificando, tra le altre cose, l'attività di vigilanza in tale ambito. Tale modifica organizzativa appare avere impatto solo sui processi interni di TI e non sugli OAO, in quanto le modalità identificate da TI di evoluzione strutturale dell'attuale modello di *equivalence* prevedono la sostanziale invarianza delle interfacce verso gli OAO, così da garantire la minimizzazione degli oneri economici e degli impatti sull'operatività dei fruitori esterni.

41 Le misure proposte, pertanto, appaiono positive in relazione a quelli che erano gli obiettivi dell'Autorità. Resta inteso che l'efficacia di tale misure andrà verificata in corso d'opera nell'ambito della vigilanza svolta dall'Autorità con il supporto dell'ODV.

42 Si ritiene, inoltre, che il processo di riorganizzazione interna sia in grado di incrementare l'efficienza dell'intero processo, mediante la realizzazione di un'unica funzione *wholesale* che accorpa le attuali tre funzioni OA, WM e EM. In particolare, si

⁶ L'attuazione del NME prevede dunque la rimodulazione delle prerogative di *Open Access* (OA) ed il rafforzamento della separazione organizzativa attraverso l'inclusione, nella medesima funzione organizzativa aziendale, attualmente denominata Direzione *Wholesale*, delle funzioni attualmente denominate *Open Access* (OA), *Wholesale Market* (WM) e *E2E Management* (EM insieme a WM già denominate funzione *National Wholesale Services*).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ritiene che la creazione di un'unica Direzione *Wholesale* con il compito di eseguire tutte le attività di *delivery* e *assurance* richieste sia dalle funzioni commerciali interne di TI (TI *Retail*) sia dagli OAO, sia uno strumento efficace per ampliare le garanzie di parità di trattamento. Ciò consente, infatti, di assicurare che l'accesso all'ingrosso alla rete fissa di TI, da parte di TI *Retail* e degli OAO, avvenga utilizzando la medesima organizzazione e, quindi, eliminando, per tali *servizi base*, le attuali evidenti asimmetrie.

D1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia per il rafforzamento del modello di equivalence ai sensi dell'art. 64, comma 15, punti (i), (iii) e (iv)?

3.2. Le osservazioni degli operatori sulla delibera n. 122/16/CONS

Mancata realizzazione del modello di full equivalence per tutti i servizi

O10. Tutti gli operatori alternativi intervenuti ritengono che l'ambito di applicazione della proposta di rafforzamento dell'*equivalence* non sia adeguato a garantire la completa parità di trattamento tra Telecom Italia *Retail* e gli OAO, in quanto è limitato ad un sottoinsieme di servizi *wholesale* regolamentati.

O11. Gli operatori alternativi – pur condividendo la maggior parte di essi, sotto un profilo teorico, quanto proposto da Telecom Italia in relazione al modello di *Full Equivalence* – ritengono che tale modello di *equivalence* non debba essere limitato ai soli servizi di accesso base ma debba necessariamente essere esteso a tutti i servizi di accesso offerti da Telecom Italia nei mercati n.3a e n.3b di cui alla delibera n. 623/15/CONS.

O12. BT, Fastweb e Vodafone evidenziano, al riguardo, che la stessa delibera n. 623/15/CONS non ha posto alcuna limitazione alle misure da prevedere per rafforzare la parità di trattamento. AIIP osserva che la proposta di Telecom Italia per tale aspetto risulta incoerente rispetto all'impianto regolamentare vigente in quanto introduce una linea di ripartizione tra i servizi intermedi che non riflette la definizione dei due mercati rilevanti compiuta dall'Autorità e prevede una differente applicazione dell'obbligo *ex ante* di parità di trattamento per alcuni dei servizi del mercato n. 3b, che non trova alcun fondamento nelle conclusioni dell'analisi di mercato compiuta dall'Autorità.

O13. AIIP, pur ritenendo che l'implementazione di una *Full Equivalence* rappresenti un primo passo positivo verso l'applicazione del principio di non discriminazione, non condivide l'esclusione dalla sua applicazione di gran parte dei servizi (in particolare, VULA FTTC e *Bitstream*) e, di fatto, di tutti gli operatori non infrastrutturati. AIIP ritiene che l'applicazione di un modello di *Full Equivalence* ai soli "servizi di accesso base" rischia di operare una discriminazione tra gli Operatori (strutturati e non) e tra i servizi coinvolti. AIIP evidenzia altresì che nel documento proposto da Telecom Italia e nelle relative valutazioni svolte dall'Autorità, non vengono



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

menzionate le ragioni di un'applicazione limitata del modello *Full Equivalence* ai soli servizi di accesso base, né, d'altra parte, viene data alcuna evidenza dell'asserito potenziamento della *Equivalence+* per gli altri servizi di accesso. Per tali motivi, pur riconoscendo l'esistenza di alcuni elementi positivi, nel complesso AIIP ritiene che le proposte formulate da Telecom Italia non siano idonee al perseguimento degli obiettivi indicati dall'Autorità con la delibera n. 623/15/CONS.

O14. AIIP osserva, quindi, che un modello di *Full Equivalence* discrezionalmente circoscritto ad alcuni servizi intermedi, anziché garantire la parità di trattamento fra Telecom Italia e gli OAO, rischierebbe di discriminare alcuni OAO sia rispetto a Telecom Italia sia rispetto ad altri operatori (quelli che acquistano i cosiddetti servizi di base), in violazione dell'articolo 64 comma 15 che, nell'ambito del rafforzamento della *equivalence* dei processi sottostanti gli ordini di attivazione, non fa alcuna distinzione fra servizi di accesso di base e altri servizi. AIIP osserva dunque che l'effetto positivo del modello di *Full Equivalence*, come proposto da Telecom Italia, sarebbe a beneficio esclusivo degli OAO infrastrutturati, laddove tale proposta prevede la diretta relazione fra Telecom Italia *Wholesale* e gli OAO infrastrutturati, a discapito di un doppio passaggio per gli OAO non infrastrutturati e per i servizi non di base.

O15. Inoltre, Tiscali ed AIIP evidenziano che la previsione di due modelli di *Equivalence* non è motivata né nel documento di Telecom Italia né nelle valutazioni svolte dall'Autorità. AIIP rileva che l'affermazione di Telecom Italia secondo la quale il rafforzamento della cosiddetta *Equivalence+* sarebbe un riflesso dell'applicazione, a monte, della *Full Equivalence* sui servizi base di accesso, lascerebbe intendere che il beneficio ipotizzato deriverebbe da un'offerta *wholesale* formulata dagli OAO che acquistano i "servizi di base" in regime di *Full Equivalence*. Al riguardo, AIIP sottolinea l'assenza nel mercato di offerte *wholesale* alternative e l'assenza di obblighi per gli operatori strutturati di offrire i servizi rientranti nel perimetro della *Full Equivalence*, vanificando a suo avviso l'asserito potenziamento della *Equivalence+*. Analogamente, BT, Fastweb e Vodafone osservano che nessun chiarimento viene fornito da Telecom Italia rispetto al modello di *equivalence* potenziato sottolineando che i servizi *bitstream* su rete in rame e sue rete in fibra, come anche il servizio VULA FTTC, sono di fondamentale importanza per la competitività degli operatori alternativi.

O16. AIIP rileva altresì che le condotte concretamente tenute in passato da Telecom Italia sono state discriminatorie nonostante la previsione e la vigenza di un modello di *Equivalence* che avrebbe dovuto garantire la parità di trattamento e, dunque, ritiene che sia necessario un modello di *Equivalence* non solo unitario per tutti i servizi, ma soprattutto effettivo, con interventi non limitati al profilo procedimentale (ad esempio tramite la verifica effettiva delle causali di scarto e KO e l'applicazione di penali dissuasive).

O17. BT, Fastweb e Vodafone ritengono che la proposta di Telecom Italia sia inidonea a perseguire l'obiettivo di equiparare i *workflow* degli ordini di *delivery* di Telecom Italia *Retail* e degli OAO, in quanto questi continuerebbero a differire in modo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sostanziale visto che i *workflow* di Telecom Italia *Retail* ragionevolmente riguardano servizi completi di tutte le componenti di rete necessarie a fornire il servizio al dettaglio e, quindi, assimilabili a servizi che risultano fuori dal perimetro della proposta di *full equivalence*.

O18. BT, Fastweb e Vodafone osservano inoltre che le ulteriori misure proposte da Telecom Italia – lo spostamento di *Open Access* nella direzione *Wholesale*, la messa a disposizione degli operatori del nuovo sistema di toponomastica e di copertura tecnica (*Netmap*) e l'implementazione del nuovo sistema in sostituzione dell'attuale CRM *Wholesale* – sono una riproposizione di obblighi esistenti in parte definiti in delibere dell'Autorità in parte proposti da Telecom Italia in altri procedimenti e, dunque, non sono in grado di rafforzare la parità di trattamento.

Altre misure: SLA-Penali e disaggregazione/esternalizzazione

O19. Fastweb e Vodafone, pur rilevando che l'applicazione del principio di *equivalence of input* (EoI) potrebbe costituire, in linea teorica, il modo più sicuro per garantire una non discriminazione efficace, continuano a ritenere condivisibili le conclusioni cui è giunta l'Autorità in esito alle analisi di mercato di cui alla delibera n. 623/15/CONS, ossia di voler procedere all'aggiornamento ed al potenziamento dell'attuale modello di *equivalence of output* (EoO) attraverso la revisione degli SLA e delle penali di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso su rete in rame e in fibra e l'adozione di un efficace modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione e manutenzione.

O20. Con riferimento alla revisione degli SLA e delle penali di *provisioning* e *assurance*, Fastweb e Vodafone sottolineano la necessità di SLA più stringenti e meccanismi di penalità in grado di svolgere una funzione di effettiva deterrenza nei confronti dell'operatore *incumbent*, rimarcando che la principale causa dello scadimento delle condizioni tecniche di fornitura dei servizi *wholesale* da parte di Telecom Italia osservato sino ad oggi è riconducibile soprattutto all'assenza di SLA e penali adeguate. Gli operatori richiamano, al riguardo, quanto già rappresentato nel corso delle consultazioni pubbliche relative all'approvazione delle Offerte di Riferimento di Telecom Italia e nel procedimento di analisi di mercato con riferimento all'asimmetria tra le regole definite per il mercato fisso rispetto alle regole previste per il mercato mobile circa le procedure di passaggio dei clienti tra operatori, evidenziando che per il mercato mobile l'Autorità, sin dalla delibera n. 78/08/CIR, ha previsto penali che hanno disincentivato tutti gli operatori dall'adottare comportamenti abusivi ed hanno anche indotto gli stessi operatori a operare delle migliorie ai propri sistemi interni di gestione. Pertanto Fastweb invita l'Autorità a completare il procedimento di revisione complessiva del sistema di SLA e penali relativi ai servizi di accesso *wholesale* alla rete di Telecom Italia già avviato ai sensi dell'art. 82, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS.

O21. Fastweb e Vodafone sottolineano che il modo più sicuro per garantire un'effettiva non discriminazione è un'implementazione efficace del modello di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione e manutenzione, che consente il raggiungimento di tre fondamentali obiettivi: 1) riduzione del rischio di pratiche discriminatorie e anti-competitive da parte dell'*incumbent* a danno degli operatori alternativi; 2) miglioramento dell'efficienza dei processi attraverso l'introduzione di meccanismi di competizione nella fornitura dei servizi accessori di attivazione e manutenzione tra imprese terze e Telecom Italia; 3) differenziazione dei livelli di servizio tra i diversi operatori del mercato.

Impatti delle modifiche sui sistemi degli OAO

O22. BT, Fastweb e Vodafone ritengono altresì che alcune misure proposte (quali quelle relative ai processi e sistemi di *delivery* ed *assurance*, al *database* ed alle causali di scarto) abbiano un impatto rilevante per i singoli OAO, in quanto rischiano di imporre significativi interventi nell'organizzazione, nei processi e nei sistemi di questi ultimi. Al riguardo, alcuni operatori alternativi evidenziano che Telecom Italia sta già implementando in modo autonomo alcune misure in tema di *equivalence*, quali il *database* unico e la nuova catena di *delivery*, che costituiscono misure regolamentari oggetto del presente procedimento, indipendentemente quindi dalle valutazioni conclusive che raggiungerà l'Autorità e senza tenere conto delle osservazioni degli OAO intervenuti.

O23. Wind – sostenendo che il rafforzamento dell'*equivalence* non debba avere impatti né tecnici né economici sulle reti e sui sistemi/processi degli OAO – ritiene fondamentale che prima che Telecom Italia definisca il nuovo modello di *full equivalence* e lo implementi, l'Autorità avvii un tavolo di monitoraggio con gli operatori al fine di confrontarsi sui possibili impatti e che solo dopo il confronto possano essere definiti ed approvati gli elementi del modello di *full equivalence* ed i tempi di implementazione.

O24. Al riguardo, Telecom Italia sostiene che le implementazioni avviate tra il mese di febbraio 2016 ed il successivo mese di giugno relativamente alla gestione commerciale degli ordini, alla rimozione delle asimmetrie tra le basi dati e alla riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini, confermano che l'impatto sui processi degli OAO è ridotto al minimo in quanto sta procedendo a caratterizzare le proprie Funzioni *Retail* come un OAO infrastrutturato che utilizza gli attuali sistemi e processi in vigore per gli OAO, mantenendo inalterate le interfacce già utilizzate da questi ultimi. Inoltre, Telecom Italia osserva che il processo di riorganizzazione interna – volto alla realizzazione di un'unica funzione *wholesale* che accorpa le attuali tre funzioni *Open Access* (OA), *Wholesale Market* (WM) e *E2E Management* (EM) – è proseguito nella direzione di assicurare un'unica interfaccia commerciale nei confronti degli OAO e di Telecom Italia *Retail*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3.3. Le valutazioni dell'Autorità sugli esiti della consultazione di cui alla delibera n. 122/16/CONS

Premessa

V7. In premessa giova richiamare che, per l'Autorità, la valutazione del nuovo modello di *equivalence* rappresenta un elemento complementare ed integrativo, in quanto in parte proposto da Telecom Italia come impegno volontario, del procedimento di determinazione degli obblighi di accesso. Si vuole, infatti, richiamare che, come riportato nei paragrafi 402 e seguenti della delibera n. 623/15/CONS di analisi dei mercati dei servizi di accesso, oltre alle condizioni di parità di trattamento interno-esterno, uno dei temi principali nell'ambito della disciplina degli obblighi di accesso, è quello degli *standard* di qualità e dell'efficienza nella fornitura dei servizi di *provisioning* e di *assurance* offerti da Telecom Italia. In particolare l'Autorità ha individuato, tra gli strumenti finalizzati al miglioramento della qualità delle prestazioni fornite, il completamento del quadro degli SLA e delle penali applicabili ai servizi di accesso e l'adozione di un modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione (*provisioning*) e manutenzione (*assurance*), secondo un modello analogo a quello oggi in uso per i servizi di *assurance* sulle linee ULL (c.d. "System Unico"). Su quest'ultimo aspetto, l'articolo 22, comma 1, della delibera n. 623/15/CONS ha previsto che Telecom Italia inviasse all'Autorità due proposte alternative.

V8. Il NME costituisce un progetto di riforma delle modalità di fornitura dei servizi all'ingrosso di accesso alla rete locale in rame e in fibra che condurrà, per i servizi di accesso SLU, ULL, VULA FTTB/H (cosiddetti servizi base), alla completa assimilazione delle funzioni commerciali al dettaglio di TI (TI *Retail*) a un operatore alternativo (OAO) infrastrutturato nei suoi rapporti con le interfacce commerciali e tecniche di TI (ossia la direzione *Wholesale*). Il NME prevede che la fornitura dei servizi base di accesso all'ingrosso regolamentati⁷ agli OAO ed a TI *Retail* avvenga mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati e, dunque, mediante l'implementazione di un modello cosiddetto di *Full equivalence*.

V9. Gli altri servizi *wholesale* regolamentati per l'accesso alla rete fissa saranno offerti secondo un modello di *equivalence* potenziato rispetto all'attuale (cosiddetto di *Equivalence+*), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione della componente di servizio base erogata in *Full Equivalence*. Per l'erogazione dei servizi in *Equivalence+*, ai servizi base di accesso si aggiungeranno, in logica modulare, le ulteriori componenti di rete necessarie a raggiungere un livello gerarchicamente più elevato della rete fissa di Telecom Italia. Tale argomentazione è più in dettaglio svolta nelle sezioni seguenti.

V10. Nella preliminare valutazione espressa nella delibera n. 122/16/CONS, l'Autorità ha ritenuto che l'insieme delle misure proposte da Telecom Italia potrebbe, in linea di principio, con le necessarie integrazioni e modifiche che risulteranno dalla

⁷ Telecom Italia include nei servizi base di accesso all'ingrosso i servizi di ULL, SLU e VULA nelle seguenti modalità: *Fiber To The Distribution Point* (FTTdp), *Fiber To The Building* (FTTB), *Fiber To The Home* (FTTH).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

consultazione pubblica, rafforzare le garanzie di parità di trattamento per i servizi di accesso all'ingrosso, come richiesto dall'art. 64, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS. Ciò, con riferimento alle 4 principali direttrici indicate nello stesso: i) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*; ii) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati; iii) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini; iv) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.

V11. L'Autorità aveva ritenuto che, presentando volontariamente una misura per l'implementazione di una *Full Equivalence* per un sottoinsieme dei servizi di accesso *wholesale*, si dovrebbero ottenere garanzie di parità di trattamento ulteriori, rispetto a quelle attuali⁸. Infatti, nel caso dei *servizi base* i processi sono equivalenti. Nel caso l'ordine riguardi il servizio *Bitstream* o il servizio VULA FTTC, sia di TI *Retail* sia degli OAO, la componente base del servizio (ULL/SLU) è realizzata in regime di *full equivalence*, salvo poi aggiungere le componenti di rete ulteriori per comporre il servizio del mercato 3b desiderato. Su questi servizi è quindi certamente migliorativo il grado di equivalenza della sola componente base, fermo restando che va rispettato il principio di *equivalence of output* del servizio complessivo.

Sulla mancata estensione del modello full equivalence a tutti i servizi wholesale

V12. Con riferimento alle osservazioni da O10 a O17, in cui si lamenta la mancata estensione, da parte di TI, del modello di *full equivalence* a tutti i servizi intermedi, si rammenta che nella delibera n. 623/15/CONS relativa all'analisi di mercato dei servizi di accesso alla rete fissa, l'Autorità aveva valutato non proporzionata l'imposizione di un modello di *equivalence* basato sull'*Equivalence of Input* (EoI), considerati i costi ed i tempi necessari alla relativa implementazione. Coerentemente con il punto 9 della Raccomandazione, avendo riscontrato la non proporzionalità del principio di EoI, l'Autorità aveva dunque confermato l'applicazione del modello di *Equivalence of Output* (EoO). Tuttavia, alla luce delle criticità sollevate dagli operatori, l'Autorità aveva ritenuto di dover rafforzare tale modello di *equivalence* attraverso una serie di misure, quali la previsione dell'introduzione di rinnovati SLA, del rafforzamento di penali, del rafforzamento dell'*equivalence* nei processi sottostanti gli ordini di attivazione, nonché di un modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori ai servizi ULL e SLU.

V13. Telecom Italia, pertanto, non era tenuta a proporre un sistema di *full equivalence*, bensì ad introdurre misure di rafforzamento della parità di trattamento, sempre nella cornice di un modello di *equivalence of output*.

V14. L'Autorità, si riserva comunque di valutare in un successivo procedimento istruttorio, la proporzionalità dell'estensione del modello di *full equivalence* a tutti i

⁸ La fornitura dei servizi base di accesso all'ingrosso regolamentati agli OAO ed a TI *Retail* mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati, infatti, appare migliorativa in termini di parità di trattamento tra la divisione *retail* di Telecom Italia e gli OAO.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizi *wholesale* regolamentati, anche tenuto conto dell'impatto sul mercato, in termini di costi e benefici, dell'implementazione di tale modello di *equivalence* per i servizi base.

Sul rafforzamento della parità di trattamento

V15. Alla luce degli esiti della consultazione pubblica, l'Autorità, nel confermare l'iniziale orientamento, valuta che l'insieme delle misure proposte da TI – con le integrazioni e modifiche introdotte dalla presente delibera, volte a recepire le risultanze della consultazione pubblica – determina il rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento per tutti i servizi di accesso all'ingrosso, nel rispetto di quanto disposto con l'art. 64 comma 15, per le ragioni di seguito indicate.

V16. In particolare, Telecom Italia ha proposto l'implementazione di un avanzato modello di *equivalence*, cosiddetto Nuovo Modello di *Equivalence* (NME), che costituisce un progetto complesso che coinvolge quattro ambiti di intervento: struttura organizzativa, processi, sistemi informativi e basi dati. L'Autorità valuta che la realizzazione del NME, secondo le previsioni contenute nel presente provvedimento, determinerà, per tutti i servizi di accesso all'ingrosso, un significativo rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento con riferimento a tutti gli aspetti previsti dall'articolo 64, comma 15, ossia alla: i) gestione commerciale degli ordini, da parte della funzione *National Wholesale*; ii) rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati; iii) riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini; iv) razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze. In tal senso, l'Autorità valuta che Telecom Italia abbia ottemperato alle disposizioni dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS.

V17. Il NME, nello specifico, prevede la riforma delle modalità di fornitura dei servizi all'ingrosso di accesso alla rete locale in rame e in fibra che condurrà, per i servizi di accesso SLU, ULL, VULA FTTB/H (cosiddetti servizi base), alla completa assimilazione delle funzioni commerciali al dettaglio di Telecom Italia (TI *Retail*) a un operatore alternativo (OAO) infrastrutturato nei suoi rapporti con le interfacce commerciali e tecniche di Telecom Italia (ossia la direzione *Wholesale*). Il NME prevede infatti che la fornitura dei servizi base di accesso all'ingrosso regolamentati agli OAO ed a TI *Retail* avvenga mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati e, dunque, mediante l'implementazione di un modello di *Full equivalence*. Come illustrato nella figura 4, gli ordini dei servizi base, provenienti sia da TI *Retail* sia dagli OAO, seguono il medesimo processo (dalla fase di accesso ai *data base* al caricamento dell'ordine nel CRM fino all'esecuzione dell'intervento *on field*). Ciò, evidentemente, determina intrinseche condizioni di parità di trattamento per i servizi base.

V18. L'Autorità valuta, quindi, che Telecom Italia, presentando volontariamente una misura per l'implementazione di un modello di *Full Equivalence* per un sottoinsieme dei servizi di accesso *wholesale*, abbia fornito maggiori garanzie di parità di trattamento, rispetto a quelle richieste dalla delibera di analisi di mercato. La fornitura dei servizi base di accesso all'ingrosso regolamentati agli OAO ed a TI *Retail* mediante la stessa unità organizzativa e gli stessi processi, sistemi e banche dati, infatti, garantisce la completa



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

parità di trattamento tra la divisione *retail* di Telecom Italia e gli OAO, per quanto riguarda la fornitura dei principali servizi del mercato n. 3a di cui alla delibera n. 623/15/CONS (ULL e SLU) nonché per il servizio VULA FTTH/B. In tal senso, l'Autorità valuta positivamente il maggior rafforzamento del modello di *equivalence* per i servizi base di Telecom Italia.

V19. Gli altri servizi di accesso *wholesale* regolamentati saranno offerti secondo un modello di *equivalence* potenziato rispetto all'attuale (*Equivalence+*), potendo beneficiare dell'unificazione dei processi di erogazione della componente di servizio base, processata in *Full Equivalence*. Infatti, nel caso l'ordine riguardi il servizio *Bitstream* o il servizio VULA FTTC, sia di TI *Retail* sia degli OAO, la componente di servizio base (ULL/SLU) è realizzata in *full equivalence*, salvo aggiungere le componenti di rete ulteriori per comporre il servizio del mercato n. 3b desiderato⁹. Nel caso dei servizi *bitstream*, WLR e VULA FTTC, pertanto, la realizzazione della componente base del servizio (ULL o SLU) in condizioni di *full equivalence*, aumenta le garanzie di parità di trattamento del servizio complessivo che differisce per la sola componente di rete attiva (traffico voce o dati). Resta fermo che il servizio complessivo deve soddisfare le vigenti regole di *equivalence of output* il cui rispetto è assicurato dal monitoraggio dei KPI di non discriminazione, che l'Autorità ha inteso rivedere e rafforzare con la delibera n. 623/15/CONS.

V20. Ciò detto, sempre con riferimento alle critiche sollevate dagli operatori in merito all'esclusione dal modello di *Full Equivalence* dei servizi rientranti nel mercato n. 3b (servizi VULA e Bitstream), quali quelle di una discriminazione tra operatori infrastrutturati e non, si osserva che le garanzie di una piena parità di trattamento per i principali servizi del mercato n. 3a di cui alla delibera n. 623/15/CONS sia in linea con la strategia regolamentare dell'Autorità, basata sull'incentivazione alla risalita della scala degli investimenti degli operatori alternativi.

V21. L'Autorità ritiene comunque che tutti gli OAO e tutti i servizi beneficino dell'adozione del sistema di *full equivalence*, oltre che dell'insieme delle innovazioni dei processi e dell'unificazione delle basi dati che – come già evidenziato – interessano trasversalmente tutti i servizi di accesso all'ingrosso.

V22. Per tutte le motivazioni di cui sopra, l'Autorità non condivide l'osservazione del punto O18, secondo cui le ulteriori misure proposte da Telecom Italia – lo spostamento di *Open Access* nella direzione *Wholesale*, la messa a disposizione degli operatori del nuovo sistema di toponomastica e di copertura tecnica (*Netmap*) e l'implementazione del nuovo sistema in sostituzione dell'attuale CRM *Wholesale* – sono una riproposizione di obblighi esistenti. Trattasi infatti di misure proposte in attuazione degli obblighi di cui al citato articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS.

⁹ Al riguardo, si osserva che l'inclusione del servizio VULA FTTH/B tra i servizi con garanzia di piena parità di trattamento è giustificata dalla necessità di garantire un accesso efficace all'ingrosso nel caso di reti FTTH/B di tipo GPON, per le quali non è ancora disponibile per ragioni tecniche, nell'ambito della regolamentazione del mercato n. 3a, un servizio di accesso disaggregato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Altre misure: SLA-Penali e disaggregazione/esternalizzazione

V23. Si condivide l'osservazione di cui al paragrafo O19 secondo cui, pur rilevando che l'applicazione del principio di *equivalence of input* (EoI) potrebbe costituire, in linea teorica, il modo più sicuro per garantire una non discriminazione efficace, occorre procedere all'aggiornamento ed al potenziamento dell'attuale modello di *equivalence of output* (EoO) attraverso la revisione degli SLA e delle penali di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso su rete in rame e in fibra e l'adozione di un efficace modello di disaggregazione/esternalizzazione dei servizi accessori di attivazione e manutenzione. Si rimanda a tale riguardo a quanto richiamato in premessa.

V24. Si richiama, infatti, che l'Autorità ha già fortemente irrigidito gli SLA e le penali con la delibera n. 623/15/CONS oltre che nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle OR. Si aggiunga che nell'ambito dell'ulteriore procedimento di revisione degli SLA e delle penali di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso su rete in rame e in fibra avviato il 23 febbraio 2016, l'Autorità sottoporrà a consultazione pubblica nazionale uno schema di provvedimento che terrà conto dei contributi preliminari ricevuti dagli operatori.

Impatti del nuovo modello di equivalence sui sistemi degli OAO

V25. L'Autorità giudica positivamente la volontà di Telecom Italia di procedere rapidamente con l'implementazione di tale modello di *equivalence*. Si evidenzia tuttavia che le suddette iniziative avviate da Telecom Italia costituiscono parte integrante della proposta che la stessa ha formulato all'Autorità ai sensi dell'articolo 64, comma 15, della delibera n. 623/15/CONS e sono, dunque, oggetto del presente procedimento istruttorio. Si fa riferimento, in particolare, alla gestione commerciale degli ordini dei servizi di accesso all'ingrosso, alla rimozione delle asimmetrie tra le basi dati, alla riduzione delle differenze nel *workflow* degli ordini ed alla razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze.

V26. Pertanto, pur non intendendo limitare le volontarie sperimentazioni da parte di Telecom Italia della nuova catena di *delivery*, del *data base* e, in generale, dei nuovi sistemi di gestione (con particolare riferimento agli ordini che interessano i clienti *retail*), l'Autorità, nel corso della presente istruttoria, ha richiamato Telecom Italia a non disattivare, nelle more della conclusione della stessa, i sistemi vigenti, per quanto concerne le funzionalità che hanno impatto sugli ordini degli OAO, ed a garantirne l'utilizzo, fatte salve le volontarie adesioni ai nuovi sistemi e processi da parte degli operatori, fornendone, con sollecitudine, adeguata informativa agli operatori tramite il proprio portale.

V27. Ciò nonostante, successivamente, in seguito ad ulteriori *news* pubblicate da Telecom Italia sul proprio Portale *Wholesale*, alcuni operatori alternativi hanno continuato a manifestare una serie di preoccupazioni in relazione al programma ed alle tempistiche comunicate da Telecom Italia per il *deployment* della Nuova Catena di *Delivery* (NCD) e, in particolare, in relazione ai tempi previsti per il rilascio dei nuovi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tracciati record, utili all'attivazione dell'intera NCD ed all'alimentazione della catena di *delivery* attualmente utilizzata.

V28. Con riferimento alle succitate ulteriori preoccupazioni sollevate dagli operatori alternativi in merito al fatto che Telecom Italia sta già implementando alcune misure in tema di *equivalence*, prima dell'adozione del presente provvedimento, nonché in merito agli impatti che le nuove misure proposte da Telecom Italia – in particolare la nuova catena di *delivery* e la nuova banca dati – hanno sui sistemi e processi di gestione degli OAO, l'Autorità ha svolto nel corso del presente procedimento istruttorio ulteriori approfondimenti, di seguito illustrati.

V29. Giova premettere che, nell'annunciare il piano per il *deployment* della NCD dei servizi di accesso *wholesale* (di cui alle *news* pubblicate sul Portale *Wholesale* il 22 giugno 2016 e il 1° agosto 2016 e comunicate all'Autorità con lettere del 12 luglio 2016, del 4 agosto 2016 e del 14 settembre 2016), TI ha comunicato agli OAO l'introduzione dal 1° novembre 2016 di alcune “Nuove Funzionalità” e di alcune modifiche nell’ “Interazione B2B via *File*”.

V30. A tale riguardo, alcuni OAO hanno segnalato che i suddetti interventi sarebbero potenzialmente critici per la loro operatività ed i loro programmi di sviluppo. In particolare, in disparte da valutazioni sul merito degli interventi, alcuni OAO segnalano problemi nel rispettare il termine del 1° novembre 2016, fissato da TI, per lo sviluppo delle modifiche ai tracciati *record* e l'implementazione delle nuove funzionalità.

V31. In riferimento a queste segnalazioni, TI ha comunicato all'Autorità (con nota del 14 settembre 2016, protocollo n. 48780) che:

- gli annunci dati al mercato sulle novità introdotte nel piano di *deployment* della Nuova Catena di *Delivery* sono stati effettuati con tempi di preavviso ben superiori ai 3 mesi previsti dalla regolamentazione per l'introduzione di modifiche tecniche;
- le nuove funzionalità e la frequenza di produzione/acquisizione dei *file* costituiscono prestazioni facoltative che possono essere implementate dagli OAO flessibilmente, secondo i loro piani di sviluppo e le loro convenienze tecnico-economiche;
- le modifiche obbligatorie ai tracciati *record* sono di entità contenuta e la loro implementazione sarà valida, sia sulla NCD, che sull'attuale catena di *delivery*, consentendo così agli OAO di beneficiare, sin dall'inizio su tutti gli Ordini di Lavoro (OL), dei vantaggi di seguito descritti, nonché di effettuare il graduale passaggio alla NCD in modo del tutto trasparente.

V32. Più in dettaglio, Telecom Italia ha rappresentato che le “**Nuove Funzionalità**” introducono elementi di flessibilità nella gestione degli OL, in relazione all'annullamento, de-sospensione e rimodulazione di un appuntamento con il cliente, finalizzati a migliorare la gestione del rapporto con quest'ultimo. TI ha rappresentato che esse saranno introdotte solo sulla Nuova Catena di *Delivery* e il loro utilizzo da parte degli OAO risulta facoltativo. In altri termini, gli OAO potranno sviluppare, con le tempistiche



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ritenute più idonee, gli adeguamenti necessari sui propri sistemi in previsione del loro impiego.

V33. In merito all’**“Interazione B2B via File”**, gli interventi riguardano:

- I. la “Frequenza di produzione ed acquisizione dei file” (sia quelli contenenti gli OL, sia quelli relativi alle notifiche inviate da TI), prevista per la sola NCD¹⁰;
- II. alcune “Modifiche nei tracciati *record* dei *file* degli Ordini”, previste sull’attuale catena di *Delivery* e valide anche per la NCD.

V34. Mentre le prime parrebbero, a quanto indicato da TI, modifiche facoltative da parte degli OAO e senza potenziali impatti sugli attuali processi, TI ha rappresentato che le Modifiche nei tracciati *record* dei File degli Ordini sono le uniche *obbligatorie* sull’attuale catena dei sistemi di *Delivery*, e verranno mantenute sulla NCD, nonché sono modifiche necessarie per implementare le richieste più volte effettuate dagli OAO nei tavoli tecnici, anche al fine di omogeneizzare e semplificare i processi di *Delivery* per i servizi fonia e dati. Tali modifiche, in particolare, consistono in quanto segue.

1. Eliminazione del campo relativo al *numero pilota* dagli OL dei Servizi Dati. L’iniziativa è stata attuata per snellire il processo di *provisioning* e per evitare le numerose notifiche di Non Realizzabilità (NR) causate per l’invio di un numero pilota errato da parte OAO. Grazie anche all’introduzione delle prestazioni del nuovo *data base* di toponomastica e copertura tecnica (NetMap), infatti, l’identificazione della sede dove attivare la nuova clientela si baserà sulle indicazioni toponomastiche certificate.
2. Gestione degli ordini di cessazione su base ID risorsa. Si tratta di un intervento di omogeneizzazione, che estende a tutti gli ordinativi di cessazione dei servizi di accesso l’identificazione della consistenza da cessare attraverso il c.d. “Campo ID Risorsa” (attualmente già impiegato sui Servizi Fonia).

¹⁰ Più in particolare TI ha chiarito quanto segue.

- Frequenza di acquisizione dei file contenenti gli OL degli OAO. Questo intervento permette di uniformare la cadenza di acquisizione dei *file* contenenti gli OL per servizi “dati” e per servizi “fonia”. Attualmente, infatti, la cadenza è giornaliera per i servizi di fonia e oraria per i servizi dati. La cadenza oraria di acquisizione consente di migliorare le *performance* e di ridurre i tempi di lavorazione, qualora si rendesse necessario rielaborare i *file* (ad es. nel caso di errata lettura, scarti o mancata elaborazione). L’invio dei *file* con frequenza oraria non è obbligatorio, in quanto l’OAO è libero di inviare o meno un file ogni ora e può inviare *file* con intervalli multipli (e quindi implicitamente ogni 24 ore, come attualmente avviene per i servizi di fonia).
- Frequenza di produzione dei file contenenti le notifiche di TI. Questo intervento permette di uniformare la cadenza di produzione dei *file* contenenti le notifiche per servizi “dati” e per servizi “fonia”. Attualmente, infatti, la cadenza di produzione dei *file* è giornaliera per i servizi di fonia e ogni due ore per i servizi dati. La nuova cadenza comune ogni due ore consente, da un lato, una gestione uniforme degli eventi notificati e, dall’altro, permette agli OAO di conoscere con maggiore tempestività lo stato di lavorazione dell’OL. L’acquisizione dei *file* di notifica da parte degli OAO non è vincolata alla frequenza di produzione da parte TI e può essere organizzata secondo le esigenze processive degli OAO, fermo restando, inoltre, la disponibilità di una pubblicazione a cadenza giornaliera che comprende in un unico *file* tutte le notifiche prodotte nell’arco della giornata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Omogeneizzazione delle fasce orarie per appuntamento con il cliente finale.
4. Contenitore dati della Sede utente. È un intervento di omogeneizzazione e semplificazione. Si tratta dell'estensione del Contenitore Dati Sede, attualmente adottato per i servizi ULL, a tutti gli altri servizi per linea non attiva (LNA).
5. Estensione TAG di identificazione referente. Costituisce un miglioramento che fornisce un'informazione più precisa in sede di *Policy* di contatto, riorganizzando l'indicazione della sequenza dei Referenti da contattare.

V35. TI fa rilevare che le modifiche che la stessa ritiene obbligatorie ai tracciati *record* sono di impatto limitato e ampiamente confrontabili, per numerosità ed entità, con le innovazioni che periodicamente sono state introdotte nei processi di interazione con gli operatori, al fine di aumentare gli *standard* di qualità erogati al mercato. A titolo di esempio TI fa presente che, nel 2015, sono state implementate 13 modifiche ai tracciati *record*, tutte comunicate agli OAO secondo modalità analoghe a quelle delle modifiche attualmente oggetto di discussione.

V36. A tal riguardo, l'Autorità ha inteso garantire che l'effettiva introduzione dei nuovi sistemi e processi avvenga secondo un principio di efficienza ed efficacia, oltre che di un percorso di condivisione con il mercato, seppur senza introdurre ritardi ingiustificati.

V37. A tal fine, nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS, gli Uffici hanno svolto riunioni tecniche di confronto tra TI e gli OAO (la prima riunione si è svolta il 28 settembre 2016, la seconda il 2 dicembre 2016), finalizzate ad analizzare le modifiche ai processi e sistemi richieste da TI e le proposte ed eventuali criticità realizzative avanzate dagli OAO. Tali riunioni tecniche sono state svolte al fine di agevolare il passaggio all'utilizzo dei nuovi sistemi e processi.

V38. L'Autorità, nell'ambito di tali riunioni, ha analizzato diversi aspetti della proposta del NME presentata da TI. Tale analisi ha riguardato non solo il potenziale miglioramento dinamico della non discriminazione, ma anche i benefici netti – in termini di efficacia ed efficienza dei sistemi di *provisioning* e *assurance* dei servizi di accesso – derivanti dalla nuova organizzazione e catena di *delivery* (CRM e *data base* di rete).

V39. Una volta completate le analisi di cui sopra e relative alle modifiche ai processi proposte da TI, un ulteriore elemento di attenzione delle suddette riunioni tecniche è stata la definizione di un processo condiviso, tra TI e gli OAO, di migrazione tecnica dall'attuale CRM al nuovo CRM, a cui afferisce la nuova catena di *delivery*.

V40. Giova, infine, rappresentare che, al termine della riunione tecnica tenutasi il 28 settembre 2016, l'Autorità ha favorito l'accordo tra TI e gli OAO in relazione alle tempistiche di implementazione delle modifiche sui tracciati *record* (seconda metà di gennaio 2017) previste ai fini della fase I del piano di *roll-out* della NCD illustrata successivamente, fermo restando l'utilizzo nel periodo transitorio dell'attuale CRM e della relativa catena di *delivery* dal parte degli OAO. Tale data è stata poi spostata, di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comune accordo, nel corso della riunione del 2 dicembre, a fine marzo 2017 a seguito della richiesta di alcuni operatori.

3.4. Le risultanze delle riunioni tecniche di confronto tra gli operatori sulla migrazione al nuovo sistema di delivery

La riunione del 28 settembre 2016

V41. Obiettivo della riunione è stato quello di consentire agli OAO di rappresentare le proprie argomentazioni in relazione alle modifiche che TI propone come *obbligatorie* ai sistemi degli operatori, come ad esempio ai tracciati *record*, nell'ambito dell'attuale sistema di *delivery*. Ulteriore elemento di discussione ha riguardato gli impatti, sui sistemi degli OAO, conseguenti al passaggio alla NCD, in cui si applicano le suddette modifiche ai tracciati *record*. La discussione ha altresì riguardato, oltre agli impatti sui sistemi, anche i benefici di tali modifiche in termini di qualità dei processi di *delivery*.

V42. A tal fine, nella lettera di convocazione della riunione l'Autorità ha riportato i dettagli delle iniziative avviate da Telecom Italia nell'ambito del Nuovo Modello di *Equivalence* comunicate all'Autorità con nota del 14 settembre 2016, illustrate precedentemente.

Osservazioni degli operatori formulate nella riunione del 28 settembre 2016

O25. In relazione al passaggio alla nuova piattaforma di *provisioning* (denominata anche NOW), gli OAO hanno sollevato il tema degli impatti del nuovo **sistema di notifiche** e della nuova **GUI (Graphical User Interface)** che opereranno in parallelo ai sistemi esistenti. Gli operatori hanno rilevato, a tale riguardo, la criticità di dover gestire due piattaforme in parallelo.

O26. Un ulteriore tema ha riguardato il fatto che la modifica della GUI comporta anche la necessità di formazione di centinaia di operatori e che ad oggi TI non ha ancora fornito alcuna informazione al riguardo.

O27. Altra osservazione ha interessato il legame tra la **modifica ai tracciati record** e il passaggio alla NCD, ovvero se sia possibile, una volta modificati i tracciati *record* nella direzione richiesta da TI, continuare ad utilizzare il sistema di *delivery* (CRM) attuale.

O28. E' stato altresì sollevato il tema di quale sia la reale **necessità sottesa al passaggio al nuovo CRM**. Gli OAO hanno richiesto, a tale proposito, di ricevere informazioni più chiare per poter analizzare con cognizione di causa le innovazioni introdotte e compiutamente valutare sia i vantaggi sia gli impatti del programma di rilasci prospettato da TI sul *delivery* dei servizi di accesso su linea non attiva e linea attiva.

O29. Infine gli operatori, nelle more dei suddetti chiarimenti, nel rilevare comunque elementi positivi nei nuovi tracciati *record*, hanno richiesto di **posticipare** la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

data prevista (1° novembre 2016) **di switch off** dei tracciati *record* attuali (preso atto che tale passaggio dovrà essere sincrono per il mercato) e, inoltre, di svolgere dei *test* preliminari.

O30. Gli OAO hanno evidenziato, infine, che anche l'introduzione del nuovo **database toponomastica NetMap** implica interventi di adeguamento dei sistemi e dei processi interni di *provisioning*, che utilizzano le informazioni di toponomastica e copertura. Gli OAO hanno chiesto, quindi, che anche la data prevista (1° gennaio 2017) per l'introduzione di *NetMap* sia riconsiderata ed eventualmente posticipata.

Repliche di Telecom Italia formulate nella riunione del 28 settembre 2016

O31. Facendo presente di aver fornito queste informazioni già nella News pubblicata il 22 giugno 2016, nel corso della riunione del 28 settembre 2016 TI ha illustrato le modalità di passaggio alla NCD.

O32. La **migrazione di piattaforma** informatica avviene in una prima fase per la gestione degli ordini di lavoro (OL) dei servizi di accesso su linea non attiva (LNA), tranne il WLR ed il *bitstream* simmetrico. Il piano di *roll-out* prevede la migrazione per distretti e con *step* successivi. Durante la migrazione gli ordini degli OAO sono instradati in modo controllato da TI verso la nuova piattaforma, dandone agli OAO puntuale informazione. Gli operatori e tecnici OAO utilizzeranno entrambi i sistemi e entrambe le GUI per gestire gli ordini sulle due catene. Le modifiche ai tracciati *record* sono preliminari alla migrazione alla nuova piattaforma. A regime, gennaio 2017, secondo i propri piani, la migrazione riguarderà tutti distretti territoriali. Solo in una fase successiva si svilupperà la migrazione della piattaforma anche per le linee attive.

O33. Dal 1° novembre 2016 TI ha reso attivi i nuovi sistemi in modalità di *business simulation* per gli OAO che aderiscono a tale sperimentazione; dopo 3 settimane può partire la fase di migrazione a *step*, come detto per distretti, alla nuova piattaforma.

O34. Per quanto riguarda le modifiche alle **notifiche di riscontro** all'interazione in modalità *machine to machine* (che si applicano solo al NCD), attraverso i tracciati *record*, TI ha precisato che esse sono del tutto identiche (il contenuto dei *file* avrà sempre lo stesso formato attualmente utilizzato) e che l'unica differenza risiede nel numero di *file* di notifica che gli OAO riceveranno (saranno in numero maggiore) e nella nomenclatura dei *file*.

O35. Telecom Italia ha sottolineato che il progetto NCD è stato preceduto da incontri e confronti tecnici con gli Operatori, e che le **modifiche ai tracciati record** sono dovute al recepimento in sede di progetto di proposte di miglioramento, omogeneizzazione e semplificazione (come ad esempio l'eliminazione del Numero Pilota per il *Bitstream*) pervenute dagli stessi OAO. Le modifiche ai tracciati *record* si applicano, nelle more della migrazione alla NCD, al CRM attuale ma restano tali anche per la NCD (pertanto la loro implementazione è propedeutica all'attivazione del nuovo sistema NCD).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O36. Telecom Italia ha chiarito che le tre settimane di **test** sono funzionali al *roll-out* del nuovo sistema NOW e non all'utilizzo dei nuovi tracciati e che la fase di collaudo per l'utilizzo dei nuovi tracciati può essere svolta prima di quella data. TI si è dichiarata disponibile a fornire alle società il simulatore per il collaudo dei nuovi tracciati sulla vecchia catena, a partire dalla seconda decade di ottobre 2016 (13 ottobre 2016).

O37. Nel richiamare di aver comunicato per tempo queste modifiche nelle proprie *news*, la società si è dichiarata disponibile a posticipare la data di *switch off* dei vecchi tracciati *record*, laddove richiesto dall'Autorità, a fine gennaio 2017.

O38. TI ha confermato che, con il passaggio alla NCD, gli OAO disporranno di un'**interfaccia** di colloquio **GUI** più evoluta e con maggiori funzionalità¹¹ per la consultazione dello stato degli ordini. TI ha sottolineato che gli operatori disporranno, nel transitorio, di una doppia interfaccia grafica e che, tuttavia, i grandi operatori utilizzano di norma l'interfaccia uomo-macchina (GUI) solo per le sospensioni e le de-sospensioni degli ordini.

O39. TI ha confermato che la modifica del CRM è legata, oltre al miglioramento delle garanzie di parità di trattamento, al **miglioramento complessivo delle performance** del sistema di *provisioning*, come richiesto dall'Autorità. A tale proposito, su sollecitazione dell'Autorità, nel corso della riunione, Telecom Italia si è impegnata ad illustrare con l'invio di un documento: i) le modifiche introdotte ai sistemi; ii) le caratteristiche della nuova interfaccia grafica di utente (GUI); iii) i vantaggi legati alle modifiche che rendono necessaria la modifica del CRM; iv) la pianificazione della migrazione per le linee non attive ed una pianificazione di massima per quelle attive.

O40. TI ha chiarito inoltre che l'adozione di **NetMap** comporta una serie significativa di benefici e consente di dismettere sistemi di toponomastica ormai diventati obsoleti. TI ha altresì precisato che l'adozione di **NetMap** non è legata al passaggio alla NCD e che, attualmente, **NetMap** è attivo in parallelo agli attuali sistemi. TI sottolinea che i vecchi DB di toponomastica, tuttavia, non saranno aggiornati a partire dal 1° gennaio 2017, pur rimanendo disponibili.

Valutazioni dell'Autorità formulate nella riunione del 28 settembre 2016

V43. Riassumendo le suddette osservazioni degli operatori e le relative repliche di TI, nel corso della riunione tecnica di confronto del 28 settembre 2016, l'Autorità ha rilevato quanto segue.

¹¹ Telecom Italia evidenzia di aver previsto degli incontri con il mercato il 3 ed il 4 ottobre, nonché il 6 ottobre a Venezia, per illustrare il nuovo sistema e la nuova GUI e di averne dato notizia agli OAO con News in agosto e settembre. A seguire ci saranno sessioni in aula organizzate sul territorio per quanto riguarda la formazione del personale degli operatori, per l'utilizzo della nuova GUI.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. la nuova piattaforma di *provisioning* presuppone la modifica ai *tracciati record*;

b. nella NCD gli ordini saranno gestiti, oltre che con i modificati *tracciati record*, con modifiche che concernono i *feedback* ricevuti dal sistema (notifiche) e l'interfaccia GUI. Fino a quando la migrazione non sarà terminata, gli OAO utilizzeranno entrambi i sistemi.

V44. Preso atto delle osservazioni sull'opportunità delle modifiche ai *tracciati record* proposte da Telecom Italia, l'Autorità ha ritenuto opportuno quindi fissare come data orientativa per l'attuazione delle modifiche ai *tracciati record* (descritte ai punti 1, 2, 3, 4 e 5 del precedente punto V33) il 16 o il 23 di gennaio 2017.¹².

Ulteriori Osservazioni degli OAO

O41. Le ulteriori osservazioni hanno riguardato il fatto che, in relazione alle notifiche B2B, anche il cambio di nomenclatura e del numero di *file* ricevuti ha un impatto sui sistemi dell'OAO.

O42. Sono state, inoltre, evidenziate le potenziali difficoltà operative di uso di due piattaforme in parallelo: ad esempio per comprendere quale piattaforma, tra le due attive, è utilizzata in un certo distretto per gestire un determinato ordine. A ciò si aggiunge l'ulteriore criticità derivante dal fatto che TI propone la migrazione solo per un sotto-insieme di servizi (LNA tranne WLR e *Bitstream* simmetrico) lasciando su catena attuale i restanti. L'OAO è quindi obbligato alla gestione di due piattaforme in parallelo con i relativi costi e difficoltà operative.

O43. Un'ulteriore osservazione di alcuni OAO ha riguardato la scelta di non aggiornare i vecchi *data base* dal 1° gennaio. Gli OAO hanno richiesto, inoltre, di modificare tale *deadline* anche in coerenza con la *news* pubblicata sul portale *wholesale* di TI il 4 agosto 2016 in cui si legge che TI “con riferimento alla durata del periodo transitorio che definirà il passaggio dagli esistenti sistemi e *data base* ai nuovi, recepirà le indicazioni che dovessero emergere in esito al procedimento avviato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 122/16/CONS”; ciò secondo gli OAO significa che l'aggiornamento del vecchio DB *Light* continuerà sino alla data che l'Autorità indicherà in seno al procedimento avviato con la delibera n. 122/16/CONS.

Ulteriore replica di Telecom Italia

O44. In relazione alla gestione della doppia piattaforma, Telecom Italia ha fatto presente che saranno fornite tutte le informazioni utili ai fini di un'ordinata migrazione,

¹² Gli OAO si dichiarano favorevoli a tale *deadline*, salvo verifiche interne su quale delle due sia più opportuna. La *deadline* del 16 o del 23 gennaio annulla la precedente *deadline* del 1° novembre fissata da TI. TI accetta la proposta dell'Autorità in ottica di contemperamento di tutti gli interessi coinvolti nelle modifiche ai processi e di miglioramento delle prestazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

incluso il piano di apertura per distretti, ed i sistemi per risolvere queste problematiche. Telecom Italia ha, infatti, garantito che sarà messa a disposizione un'interfaccia "localizzatore ordine" per comprendere dove è stato gestito il singolo ordine (su quale piattaforma) ed un'applicazione di *order tracking*, che è in grado di individuare la lista complessiva degli ordini in gestione.

Il documento di chiarimenti inviato da Telecom Italia concordato nella riunione del 28 settembre 2016

O45. In data 14 novembre 2016 Telecom Italia ha inviato all'Autorità, come convenuto nel corso della riunione del 28 settembre 2016, un documento contenente le informazioni circa le modifiche introdotte ai sistemi, le caratteristiche della nuova GUI, i vantaggi legati alle modifiche che rendono necessaria la modifica del CRM, la pianificazione della migrazione per le linee non attive ed una pianificazione di massima per quelle attive. L'Autorità ha inoltrato il documento ricevuto agli OAO per ricevere i relativi commenti. Si sintetizza, nel seguito, il contenuto di tale documento.

I benefici della migrazione alla Nuova Catena di Delivery

O46. Telecom Italia ha chiarito che la Nuova Catena di *Delivery* garantisce benefici strutturali per l'intero settore in termini di tempi di attraversamento, riduzione degli scarti e nuove funzionalità, derivanti da:

- **La riprogettazione dei sistemi informatici di TI**, basata su principi di semplificazione ed omogeneizzazione delle procedure che nel tempo si sono aggiunte, riducendo del:
 - 77% i *workflow* di processo;
 - 36% le interfacce con altri sistemi in catena;
 - 67% le interazioni tra sistema commerciale (NOW) e sistema di *delivery* (DTU).
- **L'incremento prestazionale della piattaforma IT**:
 - *throughput* di picco superiore del 30% rispetto al massimo prevedibile per tutto il mercato *wholesale* in *Equivalence* (Ordini OAO e TI *Retail*);
 - riduzione del *lead time* di lavorazione delle richieste attraverso una riduzione delle fasi elaborative;
 - ottimizzazione dei tempi di risposta della GUI.
- Il rilascio di **nuove funzionalità** facoltative che introducono elementi di flessibilità nella gestione degli OL, quali:
 - annullare un OL fino alle 18:00 del giorno lavorativo precedente all'appuntamento;
 - riavviare la lavorazione degli OL (de-sospensione) con Interazione B2B;
 - rimodulare gli appuntamenti con i clienti fino alle 18:00 del giorno lavorativo precedente alla data di appuntamento (funzionalità oggi non disponibile).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- Disponibilità di un sistema di supporto aggiuntivo per Analisi e Controllo di processo (cd. “tracking order”), che si affianca al Cruscotto Notifiche (comunque rivisitato e potenziato).

O47. Pertanto, Telecom Italia ritiene che la Nuova Catena di *Delivery* semplifichi e omogeneizzi il processo, incrementi il livello prestazionale della piattaforma, introduca nuove funzionalità che aumentano la flessibilità nella gestione degli OL e la visibilità sullo stato di lavorazione degli stessi.

Gli impatti degli interventi per la Nuova Catena di Delivery

O48. Telecom Italia ha, inoltre, illustrato l’impatto per gli OAO delle modifiche precedentemente descritte:

	Interventi	Vecchia Catena	Nuova Catena	Facoltativo	IMPATTO operativo	IMPATTO Sviluppo SW	NOTE
TRACCIATI RECORD	Eliminazione del numero pilota dagli OL dei Servizi Dati	SI	SI	NO	NO	SI	Il numero pilota è utilizzato solo per i Servizi Servizi Bitstream ADSL
	Gestione degli ordini di cessazione su base ID risorsa	SI	SI	NO	NO	SI	Intervento di omogeneizzazione, che estende a tutti i servizi l'uso del c.d. “Campo ID “Campo ID Risorsa” nelle cessazioni attualmente attualmente già impiegato sui Servizi Fonia Fonia
	Omogeneizzazione delle fasce orarie appuntamento cliente	SI	SI	NO	NO	SI	Intervento di omogeneizzazione, razionalizzazione e di miglioramento del servizio servizio alla clientela
	Contenitore dati della sede utente	SI	SI	NO	NO	SI	Intervento di omogeneizzazione e semplificazione, il c.d. Contenitore Dati Sede, Sede, attualmente adottato per i servizi ULL, viene ULL, viene esteso agli altri servizi per LNA LNA
	Estensione TAG di identificazione referente	SI	SI	NO	NO	SI	Miglioramento che fornisce una informazione informazione più precisa in sede di Policy di Policy di contatto
	Lunghezza Campo Riferimenti telefonici dei Referenti	SI	SI	SI	NO	SI	E' stato previsto l'aumento della max lunghezza lunghezza per gestione di casi particolari (es. Rif. particolari (es. Rif. Tel. Internazionali)
	Lunghezza Campo <IDSLUCO>	SI	SI	SI	NO	SI	E' stato previsto l'aumento della max lunghezza lunghezza per gestione di sviluppi rete futuri (es. futuri (es. Codice armadio IDSLUCO)
	Lunghezza Campi codice ordine	SI	SI	SI	NO	SI	E' stato previsto l'aumento della max lunghezza lunghezza per gestione di casi particolari particolari
GUI	Nuove GUI	NO	SI	NO	SI	NO	Per la nuova GUI è previsto un piano di di Formazione a Cura TIM, descritto in seguito seguito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

	Interventi	Vecchia Catena	Nuova Catena	Facoltativo	IMPATTO operativo	IMPATTO Sviluppo SW	NOTE
NUOVE FUNZIONALITÀ	Annullamento OL	NO	SI (GUI e FILE)	SI	SI	SI	Gli AOA possono sviluppare, con le tempistiche tempistiche ritenute più idonee, gli adeguamenti adeguamenti necessari sui propri sistemi in sistemi in previsione del loro impiego e e l'adozione via nuova GUI
	Desospensione OL	SI (già presente via GUI)	SI (GUI e FILE)	SI	SI	SI	Gli AOA possono sviluppare, con le tempistiche tempistiche ritenute più idonee, gli adeguamenti adeguamenti necessari sui propri sistemi in sistemi in previsione del loro impiego Funzionalità già esistente via GUI attuale attuale L'impatto operativo è limitato all'adozione all'adozione facoltativa della nuova GUI
	Rimodulazione Appuntamento Cliente	NO	SI (GUI e FILE)	SI	SI	SI	Gli AOA possono sviluppare, con le tempistiche tempistiche ritenute più idonee, gli adeguamenti adeguamenti necessari sui propri sistemi in sistemi in previsione del loro impiego
INTERAZIONE B2B VIA FILE	Frequenza oraria di acquisizione dei file contenenti gli OL degli OAO	NO	SI	SI	NO	NO	L'Operatore è libero di inviare o meno un file un file ogni ora e può inviare file in modo modo asincrono rispetto alla frequenza TIM TIM ha uniformato la frequenza dei File FONIA File FONIA adeguandola ai servizi DATI DATI
	Frequenza (ogni due ore) di produzione dei file contenenti le notifiche di TIM	NO	SI	SI	NO	SI	L'acquisizione dei file di notifica da parte degli parte degli OAO non è vincolata alla frequenza frequenza di produzione da parte TIM e può e può essere organizzata secondo le esigenze esigenze processive degli stessi TIM ha uniformato la frequenza dei File FONIA File FONIA adeguandola ai servizi DATI DATI

Figura 5 – Impatti per gli OAO degli interventi richiesti dalla NCD

O49. Come riportato nella figura precedente, Telecom Italia ha rappresentato che gli interventi sulla NCD riguardano *aggiornamenti dei tracciati record*, *nuove funzionalità*, *frequenza d'interazione via file*, e introduzione di una *nuova interfaccia uomo macchina (GUI)*.

Modifiche ai tracciati record

O50. Telecom Italia ritiene che le modifiche obbligatorie ai tracciati *record* sono di entità contenuta e ampiamente confrontabili, per numerosità ed entità, con le innovazioni che periodicamente sono state introdotte nei processi di interazione con gli operatori, al fine di aumentare gli standard di qualità erogati al mercato¹³.

O51. Telecom Italia ribadisce che l'implementazione delle modifiche obbligatorie ai tracciati *record* è valida sia sulla NCD sia sull'attuale catena di *delivery*. Ciò permette agli OAO di beneficiare sin dall'inizio dei vantaggi previsti dalla NCD e di effettuare un passaggio graduale alla NCD. L'utilizzo di un unico tracciato *record* per l'attuale catena di *delivery* e per la NCD, permette agli OAO di non diversificare gli invii nella fase di migrazione.

¹³ TI riporta a titolo di esempio, che nel 2015 sono state implementate 13 modifiche ai tracciati *record*, tutte comunicate agli OAO secondo modalità analoghe a quelle delle modifiche in discussione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O52. Telecom Italia ha, altresì, fornito un'analisi degli impatti delle modifiche ai tracciati record.

O53. Per le **funzionalità già esistenti**¹⁴ sulla catena in esercizio le modifiche ai tracciati *record* si sostanziano in:

- **Eliminazione di 1 campo** (numero pilota per Servizi Dati);
- **Aggiunta di 3 campi**;
- **Variazione** di contenuti in 1 campo (passaggio a 4 fasce orarie per appuntamento);
- **Variazione** della lunghezza in 6 campi (dati Referente, cod. IDSLUCO, cod. ordine).

O54. Per le **funzionalità non esistenti** sulla catena in esercizio si tratta di un'aggiunta di 13 campi per:

- Annullamento OL direttamente da OAO;
- Desospensione OL direttamente da OAO;
- Rimodulazione Appuntamento Cliente direttamente da OAO.

O55. Sulla base degli impatti valutati per la propria azienda, TI ha valutato che per gli OAO, ai fini dell'adeguamento IT dei tracciati *record*, sia necessario un *effort* complessivo nell'ordine dei 100 gg/uomo, per un importo compreso tra 30 e 50 K euro per tutte le fasi da Analisi, Sviluppo e Collaudo.

Le Nuove funzionalità facoltative della NCD

O56. Le Nuove Funzionalità abilitate dalla Nuova Catena di *Delivery* introducono elementi di flessibilità nella gestione degli OL (de-sospensione dell'OL via *file*; rimodulazione/annullamento appuntamento fino alle 18,00 del giorno precedente) che migliorano la gestione del rapporto con il cliente. Le nuove funzionalità consentono agli OAO di beneficiare di rilevanti elementi di flessibilità nella gestione degli OL, quali la possibilità di:

- Annullare un OL fino alle 18:00 del giorno lavorativo precedente all'appuntamento fissato da TIM con il cliente OAO (rispetto ad oggi viene esteso il periodo per annullare un OL e sono uniformate le modalità di interazione con gli OAO tra i diversi servizi *wholesale*);

¹⁴ Queste modifiche ai campi sono state specificate con la News del 22 giugno u.s. per quanto riguarda il primo rilascio di *roll-out*. Analoga comunicazione sarà fatta per i successivi rilasci (cfr. *slide* seguenti sul piano di *roll-out*).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- De-sospendere un OL e, quindi, riavviare la lavorazione dello stesso, tramite Interazione B2B via *File* (introduzione della modalità di interazione via *file*, in aggiunta all'attuale modalità via interfaccia grafica - GUI);
- Rimodulare un appuntamento fino alle 18:00 del giorno lavorativo precedente alla data di appuntamento (funzionalità oggi non disponibile).

O57. Telecom Italia ha ribadito che l'utilizzo delle suddette nuove funzionalità da parte degli OAO è facoltativo. Gli OAO potranno sviluppare, con le tempistiche ritenute più idonee, gli adeguamenti necessari sui propri sistemi in previsione del loro impiego.

Le modifiche all'interazione B2B via file

O58. Le modifiche che riguardano l'interazione via *file* per l'invio degli OL, secondo Telecom Italia, oltre ad uniformare il trattamento tra OL fonia e dati, permettono di conoscere con maggiore tempestività lo stato di lavorazione degli OL e migliorare il livello di *caring* alla clientela finale (i *file* sono depositati su sito SFTP sempre entro 15 minuti dalla produzione).

O59. TI ha evidenziato che gli impatti delle modifiche all'interazione B2B via *file* relative alla Frequenza di acquisizione dei file ordini riguardano:

- le modifiche alla frequenza di acquisizione dei *file* contenenti gli OL degli OAO uniformano la cadenza di acquisizione dei *file* per servizi dati e per servizi fonia. Attualmente, infatti, la cadenza è giornaliera per i servizi di fonia e oraria per i servizi dati;
- la cadenza oraria di acquisizione consente di migliorare le *performance* e di ridurre i tempi di lavorazione, qualora si rendesse necessario rielaborare i *file* (ad es. nel caso di errata lettura, scarti o mancata elaborazione);
- l'invio dei file con frequenza oraria non è obbligatorio, in quanto l'OAO è libero di inviare o meno un *file* ogni ora e può inviare *file* con intervalli multipli (e quindi implicitamente ogni 24 ore, come attualmente avviene per i servizi di fonia).

O60. TI ha illustrato altresì che le modifiche sulla Frequenza di produzione dei file di notifica riguardano:

✓ File di notifica dati:

- **oggi:** prodotti 7 giorni su 7 ogni due ore, dalle 2 alle 22; il riepilogo giornaliero è prodotto alle 2 del giorno successivo e contiene le notifiche dei periodici del giorno precedente (ed ha hh=00 nel naming)
- **NCD:** prodotti 7 giorni su 7 ogni due ore, dalle 00 alle 22; il riepilogo giornaliero è prodotto alle 8 del giorno successivo (orario configurabile ed eventualmente settabile alle 2, come CRM-WS) e contiene le notifiche dei periodici del giorno precedente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

✓ File di notifica fonia:

- **oggi:** prodotti 7 giorni su 7: alle 8:00 il primo ed alle 16:00 il secondo
- **NCD:** prodotti 7 giorni su 7 ogni due ore, dalle 00 alle 22; il riepilogo giornaliero è prodotto alle 8 del giorno successivo (orario configurabile ed eventualmente settabile alle 2) e contiene le notifiche dei periodici del giorno precedente.

O61. Per le notifiche sui servizi dati le **modifiche ai file contenitori** si completano con la Fase 1 di rilascio della NCD (illustrata nella figura seguente, relativa al piano di roll-out), come segue:

- ✓ produzione di un file in più per tipologia alle ore 24 in modo da rendere completo il ciclo giornaliero;
- ✓ naming dei file in modo da distinguere l'origine NCD dalla Catena attuale.

O62. Per le notifiche sui servizi fonia, le differenze introdotte tra l'attuale e la nuova catena riguardano:

- ✓ l'omogeneizzazione tra tutti gli Operatori del numero dei File Prodotti;
- ✓ l'uniformazione della frequenza di produzione dei file Fonia al ritmo previsto per i Dati (questo permette di aumentare la tempestività di fornitura delle informazioni);
- ✓ il naming dei file in modo da distinguere l'origine NCD dalla Catena attuale;
- ✓ in ogni caso gli Operatori possono acquisire i file in modo asincrono o/e utilizzare il solo file di riepilogo giornaliero;
- ✓ per le notifiche Fonia l'introduzione dei file contenitori si completano con la Fase 3 di rilascio della NCD.

L'interfaccia GUI

O63. In relazione alla GUI Telecom Italia ha premesso che, a settembre 2016, solo lo 0,2% degli OL è immesso su CRM utilizzando le GUI e che il maggiore impiego della GUI avviene per l'attività di «desospensione», che per gli OAO con maggiori volumi è nell'ordine di 200 operazioni al giorno.

O64. Telecom Italia ha evidenziato inoltre che l'interfaccia GUI, che non modifica processi ed operatività, è rinnovata graficamente con un approccio *User Friendly*, ha percorsi «guidati» con *menu* sequenziali, è uniforme per servizio (Fonia e Dati) e lavorazione (Attivazione, Cessazione, etc.), e riduce del 57% il numero delle «viste» e rende disponibili funzionalità di *Help* e *News on line*. La NCD mette a disposizione un'interfaccia innovativa caratterizzata da:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- **gestione unificata** delle diverse tipologie di ordine (Fonia e Dati) e di lavorazione (Attivazione, Cessazione...);
- **riorganizzazione delle informazioni** in fase di creazione di un Nuovo Ordine, attraverso la Focalizzazione e raggruppamento **in menu sequenziali**;
- **mantenimento delle stesse funzionalità col 57% in meno** nel numero delle viste;
- **disponibilità di Help on line**, sia a livello di *Task* operativi, sia a livello di compilazione di singoli campi;
- **disponibilità di News On line** sugli aggiornamenti degli applicativi ed altre informazioni di supporto.

O65. Il confronto effettuato sui principali servizi evidenza, secondo Telecom Italia, che le viste da utilizzare e quindi i passaggi logici da effettuare, si riducono considerevolmente (-57%) grazie alla riorganizzazione dei contenuti informativi effettuata con la nuova GUI. Telecom Italia aggiunge che la nuova GUI riorganizza i comandi e le informazioni in modo semplice e intuitivo (Gestione unificata). A ciò si aggiunge un inserimento guidato dell'ordine con *menu sequenziali* e *help on line*. Sulla base delle valutazioni relative agli interventi formativi sulle risorse di *TI Retail*, TI ha valutato che per la formazione sulle nuove GUI sia sufficiente un **impegno di 1,5 gg/uomo**.

Il piano di roll-out

O66. Telecom Italia ha ribadito che i rilasci NCD, con le nuove funzionalità e le modifiche ai tracciati *record*, sono stati resi pubblici sul sito *TI Wholesale* con oltre 4 mesi di anticipo rispetto all'avvio del piano stesso. Una seconda comunicazione, con alcuni chiarimenti ed integrazioni, è stata pubblicata 3 mesi prima. Nella comunicazione del 22 giugno 2016, in particolare, è stato illustrato il piano 2016 del progetto NCD.

O67. La figura seguente ne illustra l'articolazione in tre fasi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizi in ambito	Fasi di rilascio	Lavorazioni in ambito
ULL, ULL dati, SLU BTS asimmetrico ATM / ETH Easy IP BTS NGA e VULA FTTC BTS NGA e VULA FTTH	Fase 1	Attivazioni LNA e Cessazioni (asset NOW)
NP pura	Fase 2	tutte
ULL, ULL dati, SLU BTS asimmetrico ATM / ETH Easy IP BTS NGA e VULA FTTC BTS NGA e VULA FTTH	Fase 3	Lavorazioni di Linea Attiva (LA) e di LA+NP
WLR VULL SA BTS Condiviso		Tutte le lavorazioni (LNA ed LA)

Figura 6 – Fasi del piano di *roll-out*

O68. La figura seguente illustra il piano di rilascio della NCD e il piano di *roll-out* degli ordini di lavoro di TI. Si rileva che nel mese di novembre TI ha iniziato a migrare la gestione delle richieste di servizio della sua clientela *retail* sulla nuova piattaforma NOW.

O69. Per ciascun rilascio, il piano è organizzato in *Kit* territoriali, su uno scenario previsto di 14 settimane, con estensione territoriale graduale e con velocità crescente.

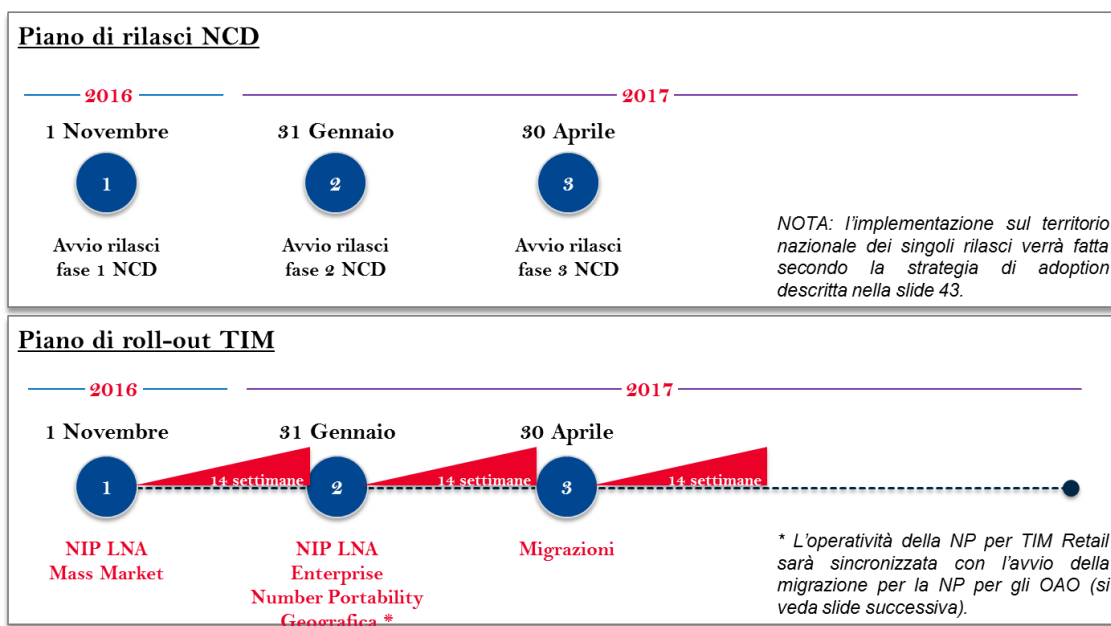


Figura 7 – Piano di rilascio della NCD e piano di *roll-out* degli ordini di lavoro di TI



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O70. Telecom Italia ha rappresentato che, tenendo conto della tempistica di rilascio del progetto NCD, illustrata nella figura precedente, e della richiesta di posticipare al 31 gennaio 2017 l'attivazione in esercizio dei nuovi tracciati *record*, propedeutici al passaggio sulla nuova piattaforma, il piano di *roll-out* per gli OAO dovrebbe essere rivisto secondo la cronologia illustrata nella figura seguente.

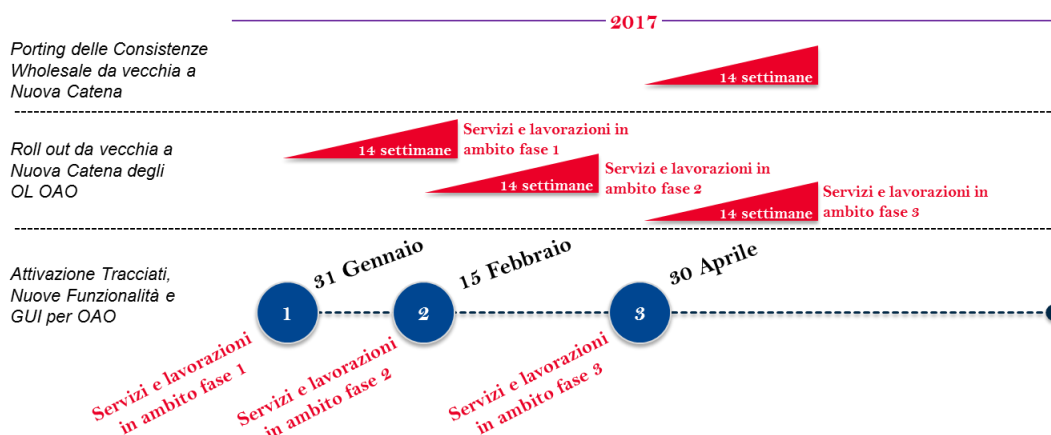


Figura 8 – Cronologia del piano di *roll-out* per gli OAO

O71. TI sottolinea che l'attivazione dei nuovi tracciati *record* su nuova e vecchia catena, delle nuove funzionalità e delle nuove GUI per gli OAO avverrà da fine gennaio 2017 per i contenuti di Fase 1 e a seguire per la *Number Portability* (Fase 2). Il relativo piano di *roll-out* si svilupperà nei mesi di Febbraio, Marzo e Aprile 2017 (14 settimane per ciascuna fase).

O72. A fine Aprile 2017 TI ha pianificato il rilascio di Fase 3 con il conseguente periodo di *roll-out* (14 settimane) e la fase di *porting* delle consistenze dalla vecchia alla nuova catena (14 settimane, in parallelo con il *roll-out* di fase 3). La figura seguente dettaglia l'articolazione del piano di *roll-out* per ciascuna delle tre fasi, su base territoriale:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

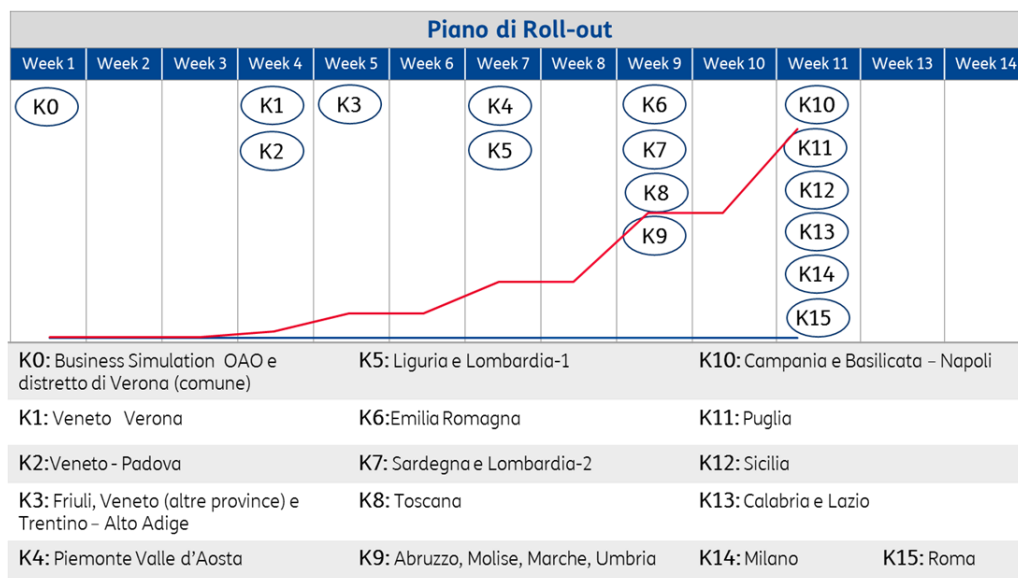


Figura 9 – Articolazione del piano di *roll-out* su base territoriale

O73. Analogamente a quanto pianificato per TI *Retail*, per ciascuno *step* di rilascio, il piano è organizzato in *kit* territoriali, su uno scenario previsto di circa 3 mesi, con un'estensione territoriale graduale e velocità crescente.

O74. TI sottolinea che il passaggio da un *kit* al successivo è vincolato all'esito positivo di tutti i controlli e all'andamento regolare dei KPI E2E, e che una specifica struttura organizzativa di Controllo e Supporto agli OAO è stata predisposta da Telecom Italia e seguirà continuamente il *roll-out*.

O75. Inoltre, TI evidenzia che in ogni singola fase tutti gli Operatori saranno puntualmente e trasparentemente informati dell'avanzamento dei lavori e dei livelli di *performance* registrati.

O76. Analogo piano di *roll-out* e presidio organizzativo sarà predisposto da TI per i successivi rilasci a completamento del progetto nel 2017.

O77. La strategia di **adoption** è strutturata in Fasi successive definite in base a *Servizi e Tipi di Lavorazione* (Fase 1, Fase 2, Fase 3).

O78. La modulazione del *roll-out* per ciascuna Fase è gestita su base territoriale in modo da poter controllare in tempo reale il volume degli OL indirizzati verso la nuova catena e garantire la completa indipendenza prestazionale agli OAO, rispetto alla catena in uso.

O79. Il piano di *adoption* riguarderà in modo sincrono tutti gli OAO.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

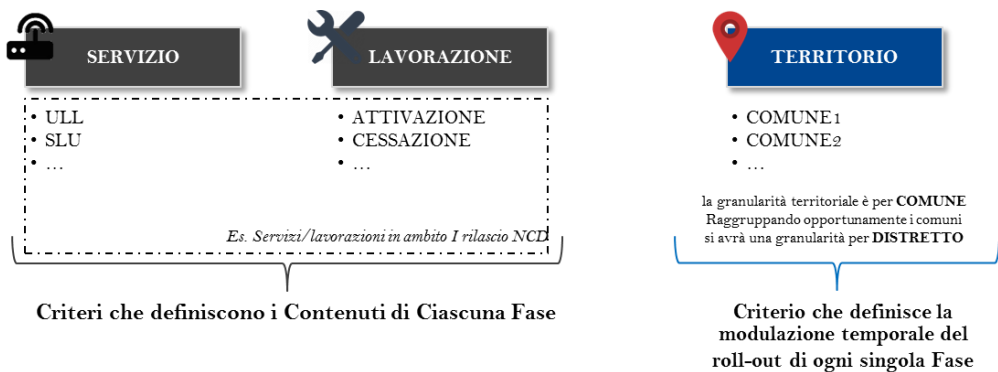


Figura 10 – Articolazione del piano di *roll-out*

O80. La figura seguente illustra la modalità di Gestione degli ordini da *file*:

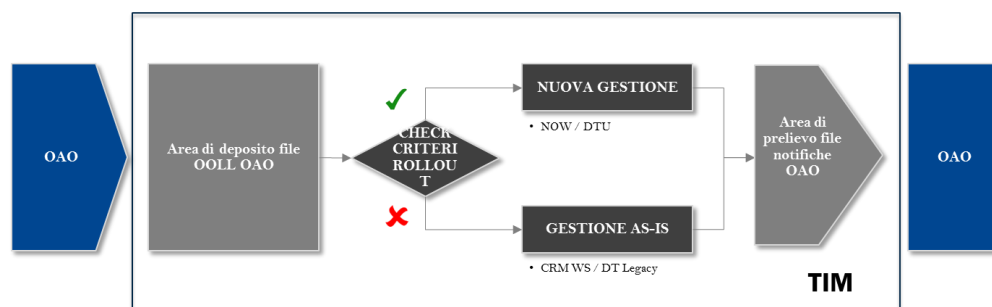


Figura 11 – Modalità di gestione degli ordini da *file*

- Gli OAO depositano i file XML degli OL nell'area di accoglienza in **totale continuità con quanto avviene oggi**, senza dover tener conto in alcun modo della fase di *roll-out* in cui ci si trova.
- Le **logiche di sbinamento** delle richieste contenute nei *file* rispetto ai criteri di *roll-out* sono applicate da TIM in fase di acquisizione *file* dall'area di accoglienza, **in maniera del tutto trasparente agli OAO**, consentendo l'indirizzamento automatico delle richieste verso la piattaforma corretta.
- **Le notifiche** prodotte durante la lavorazione delle richieste saranno depositate nell'area di prelievo con *file* aventi nomi distinti, per dare **trasparenza agli OAO sulla catena che li ha lavorati**. **I file hanno contenuto e forma** (tracciati) **identici** tra la catena vecchia e quella nuova.

Gestione ordini da GUI durante il roll-out

O81. Il sistema prevede l'introduzione di un'interfaccia di «indirizzamento» che comporterà un *overhead* del processo di gestione dell'attività stimato da Telecom Italia non superiore al 5%.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O82. L'operatore, infatti, viene automaticamente indirizzato su NOW o su CRM WS per poter effettuare la gestione degli ordini da GUI sulla catena corretta (rispettivamente, NCD o *legacy*).

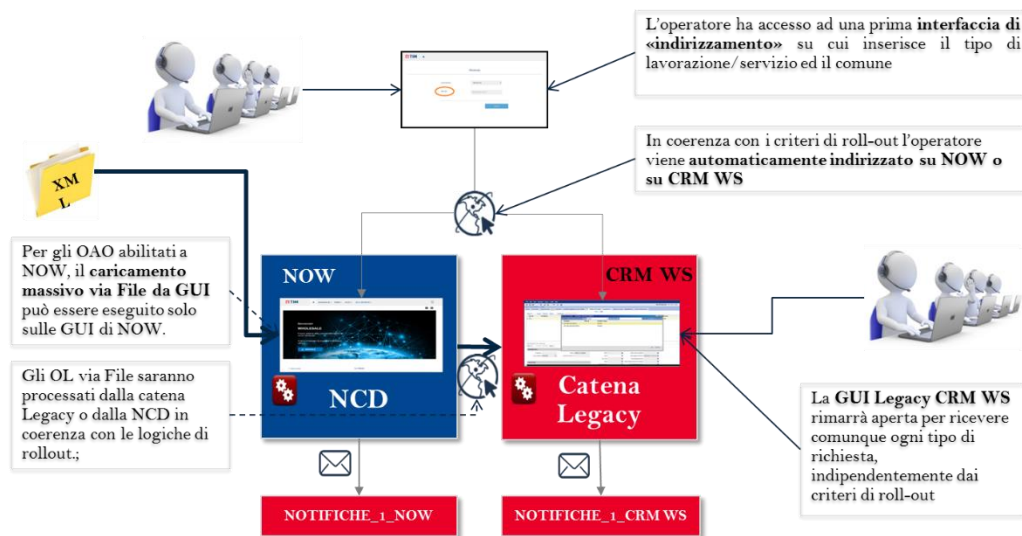


Figura 12 - Il piano di roll-out – Modello di presidio dell'adoption

O83. Lo schema seguente illustra il modello che Telecom Italia intende mettere in campo per il monitoraggio del *roll-out*:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

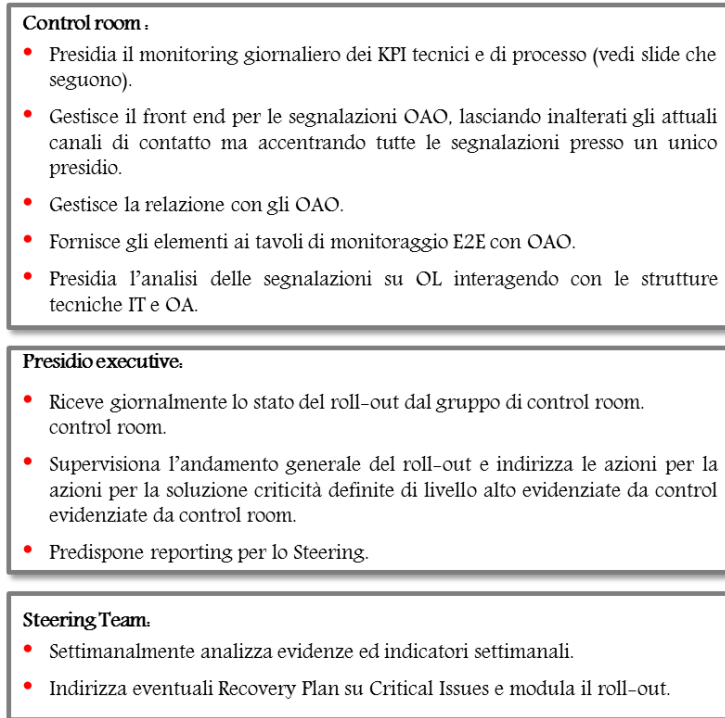


Figura 13 – Monitoraggio del *roll out*

La figura seguente illustra il sistema di KPI:

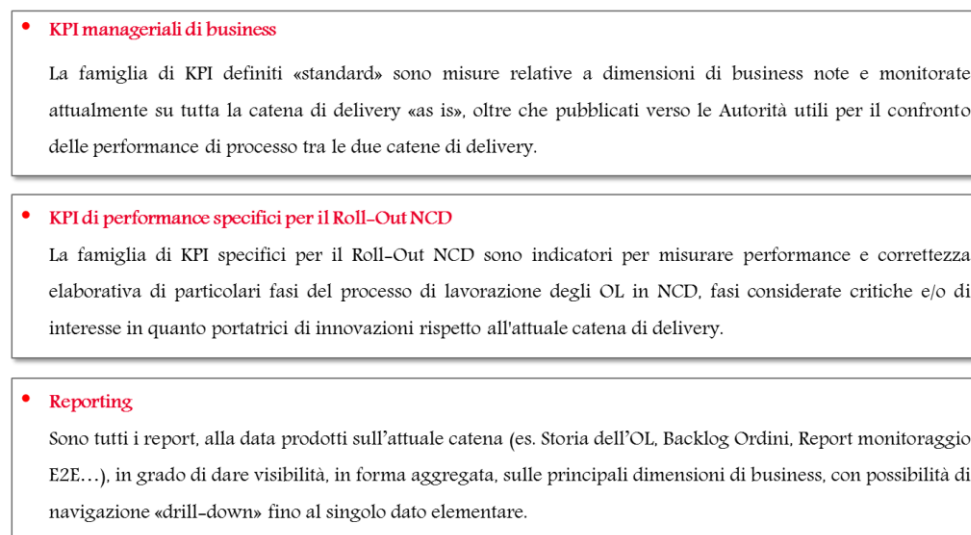


Figura 14 – Sistema di KPI



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

KPI	Reporting
1. Espletati a DAC su totali espletati per servizi a DAC	1. Report back log ordinativi di lavoro OL
2. Espletati entro SLA totali espletati per servizi a SLA	2. Report Non Realizzabili
3. Giacenza con DAC scaduta su Giacenza a DAC	3. Report Giacenza OL (per stati di giacenza)
4. Giacenza con DAC rimodulata su Giacenza a DAC	4. Report Rimodulazioni OL
5. NR su totali Lavorati	5. Report OL Espletati

Figura 15 – KPI di *Business Performance NME*

KPI	Reporting
1. Quadratura in fase di alimentazione file	1. Reportistica per fase/sotto-fase di processo NCD
2. Tempo attraversamento fase di alimentazione	2. Report «Storia dell'OL»
3. Tempo attraversamento fase di Accoglienza	
4. Tempo attraversamento Verifiche Tecniche e Progettazione	
5. Monitoraggio verifica di toponomastica	
6. Monitoraggio della fase di Progettazione di Rete	
7. Monitoraggio verifica VCT	
8. Monitoraggio della fase di Presa Appuntamento	
9. Verifica tempestivo inoltro eventi ad OAO per svolgimento PdC	
10. Verifica tempestivo inoltro eventi ad OAO in realizzazione on field	
11. Verifica puntualità avvio fase della realizzazione on field	
12. Verifica propagazione asset	

Figura 16 – KPI di *Performance* e funzionamento catena applicativa NME

O84. Telecom Italia ha illustrato il seguente **piano di formazione** con riferimento agli interventi già effettuati:

- **Il 3 e 4 Ottobre 2016** si sono tenute **4 sessioni formative** in cui è stata illustrata la **NCD**, il piano di deployment e una prima vista della nuova GUI dell'applicativo **NOW**, con una demo dell'interfaccia operatore.
- Alla formazione della durata di 2 ore hanno partecipato **141 risorse** in rappresentanza di **69 OAO**.
- **La formazione** è stata erogata tramite **Webinar** ovvero un evento *live* fruibile in diretta attraverso Internet con la possibilità di interazione tra i partecipanti ed il formatore
- **La documentazione** dell'evento formativo è disponibile sul portale *Wholesale* a tutti gli OAO nella nuova sezione del portale denominata **documentazione → Nuova Catena di delivery**.
- **Il 6 ottobre 2016** si è tenuto a **Venezia il Wholesale Customers Day**, evento a cui hanno partecipato **73 risorse in rappresentanza di 39 OAO**. Nel corso dell'incontro sono stati presentati **la nuova architettura dell'NCD e la strategia di roll-out**.
- **Il 13 ottobre 2016** si è tenuto il primo incontro di formazione **con le risorse TI Retail** in cui sono stati ripresi i temi presentati al *Webinar* OAO.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il piano di formazione – Sessioni sul sistema in esercizio

- Il piano di formazione prevede sessioni in aula con l'utilizzo della nuova GUI di NOW in esercizio, simulando l'operatività di un OAO che è stato caratterizzato sul sistema come «OAo fittizio».
- Durante le sessioni in aula verranno simulate:
 - Inserimento da GUI Attivazioni e Cessazioni;
 - Inserimento da FILE Attivazioni e Cessazioni;
 - Consultazione Localizzatore OL;
 - Ricerche e Lavorazioni su OL Inseriti (Desospensione).
- Per gli OAO che ne faranno richiesta è prevista la possibilità di effettuare approfondimenti specifici.
- Le sessioni ipotizzate sono 10 (in base alle richieste di partecipazione) da effettuarsi in altrettante sedi di TI nelle città di Verona, Milano, Roma, Bari e Firenze con una durata di 1,5 giorni. Ci saranno 2 sessioni per sede per distribuire il numero dei partecipanti e rendere le sessioni più efficaci.

O85. La documentazione di riferimento è costituita dal manuale utente con dei video *tutorial* sulle principali operatività. La documentazione è pronta per la pubblicazione agli OAO.

Le osservazioni degli OAO sul documento di chiarimenti inviato da Telecom Italia

O86. Si riporta, di seguito, una sintesi delle principali osservazioni degli OAO.

Sui benefici dell'introduzione della Nuova Catena di Delivery

Il documento non sarebbe esauriente in quanto si focalizza solo su funzionalità aggiuntive introdotte dalla Nuova Catena di *Delivery* (NCD) e non consente la piena comprensione dei benefici per gli OAO conseguenti alle modifiche proposte. Mancherebbe inoltre l'indicazione di miglioramento delle *performance* complessive misurabile attraverso i KPI di cui alla delibera n. 309/14/CONS. Più in generale gli OAO rilevano che esso non giustifica perché il rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento debba necessariamente comportare il rilascio di un nuovo CRM.

Sull'impatto per gli OAO dell'introduzione della Nuova Catena di Delivery

La stima dei costi a carico degli OAO (30-50K€) effettuata da TI non terrebbe conto delle situazioni specifiche dei singoli operatori e sarebbe inappropriata (essendo la stima reale di un ordine di grandezza superiore). Si sottostimerebbero inoltre i rischi del cambio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di piattaforma (in termini di disservizi per i clienti finali), anche in considerazione del fatto che il CRM sarebbe caricato di maggiori volumi per l'inclusione degli ordini di lavoro (OL) di TIM Retail. A tal proposito, sarebbe necessario un maggiore coinvolgimento degli OAO ai fini della raccolta dei requisiti.

Sui piani di rilascio della NCD

L'inevitabile periodo di sovrapposizione tra l'attuale catena e la NCD determina il sostenimento di costi per la doppia piattaforma a carico degli OAO, con l'aggravante dell'incertezza nei tempi di completamento della migrazione che dipende dal rilascio su tutti i servizi (ad esempio non sarebbe previsto il rilascio NCD per BS asimmetrico). Gli OAO riterrebbero opportuno poter aderire facoltativamente al nuovo CRM con un piano di rilascio concordato bilateralmente TIM-OAO. In ogni caso, la migrazione dovrebbe avere inizio solo quando la NCD è in esercizio per tutti i servizi *wholesale* (con previsione di fasi di TEST prima del rilascio). Gli OAO considerano inoltre che la migrazione sia svolta sotto la supervisione dell'Autorità.

Sulle modifiche ai tracciati record

Si riconosce la necessità che l'adozione dei nuovi tracciati *record* avvenga in modalità sincrona tra tutti gli OAO, ma si rileva altresì che ad oggi non sono disponibili piattaforme di *test* dei nuovi tracciati. Gli OAO ritengono che il rilascio in esercizio dei nuovi tracciati dovrebbe avvenire solo a valle della positiva conclusione della fase di *test*.

Sulla nuova GUI

Gli OAO osservano che gli asseriti miglioramenti della GUI previsti da TI non sono dimostrati, peraltro a fronte di un impatto funzionale per gli OAO basso (a parte le desospensioni, gli ordinativi vengono inseriti per lo più via tracciato). Gli OAO sottolineano che i costi di aggiornamento *software* sono elevati (occorre infatti un nuovo *browser*), a fronte di una sottostima delle necessarie attività di formazione.

La riunione del 2 dicembre 2016

O87. Nel corso della riunione Telecom Italia ha fornito una serie di chiarimenti per ciascuna delle tematiche sollevate e sopra sintetizzate.

Sui benefici dell'introduzione della Nuova Catena di Delivery

Telecom ha meglio chiarito i benefici in termini prestazionali del nuovo CRM. Questi sarebbero garantiti dall'aumento della capacità del sistema, in termini di numero massimo di ordini gestibili su un certo arco temporale, oltre che in termini di riduzione del numero di controlli svolti. Ciò determinerebbe una riduzione del ritardo di attraversamento degli ordini e della probabilità di errori. Tale parametro dovrebbe avere una diretta influenza sui KPI della delibera n. 309/14/CONS con particolare riferimento al *backlog* ed al tasso di rimodulazione della DAC, che dovrebbero ridursi. Secondo TI, tuttavia, non è possibile quantificarlo ad oggi. A quanto sopra si aggiunge la riduzione del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

numero di verifiche svolte dal sistema. Ciò determinerebbe una riduzione della probabilità di errori, con conseguente minore probabilità di scarti formali.

Telecom Italia aggiunge che l'introduzione di *NetMap* determinerà una ulteriore riduzione del tasso degli ordini non realizzabili.

Con riferimento alla modifica sulla frequenza di acquisizione e produzione dei *file* contenenti gli ordini di lavoro e le notifiche, Telecom Italia fa rilevare che questo determina una potenziale riduzione dei tempi complessivi di processamento degli ordini, con aumento della probabilità di rispetto degli SLA.

Gli operatori a tale riguardo hanno richiesto una quantificazione dei suddetti miglioramenti dei KPI oltre ad una modifica della Data di ricezione dell'ordine (DRO), fissandola coincidente alla Data di invio dell'ordine.

L'Autorità ha, a tale riguardo, fatto presente che Telecom Italia ha già iniziato a processare gli ordini *retail* sul nuovo CRM. Ciò consentirà di monitorare, prima dell'inizio della migrazione degli OL degli OAO, i miglioramenti prestazionali.

Nel merito, Telecom Italia ha fatto presente che gli ordini processati con il nuovo CRM non costituiscono ancora un campo statisticamente rilevante, sebbene non siano stati ravvisati errori.

Con riferimento alla modifica della DRO, l'Autorità fa presente che inserirà il tema nell'ambito della consultazione di revisione dell'OR 2017.

Sull'impatto per gli OAO dell'introduzione della Nuova Catena di Delivery

Sul tema Telecom Italia fa presente che i rischi di disservizi conseguenti alla migrazione sono minimi atteso che la piattaforma è già testata sugli ordini *retail* di TI. Gli interventi di sistema da parte degli OAO sono stati ridotti al minimo. A parte i tracciati *record*, residua la necessità di aggiornare il *browser* per accedere alla nuova GUI, e la necessità di riconoscere diversi nomi dei *file* di notifica che provengono dal nuovo o dal vecchio CRM (tale soluzione è stata posta in essere in ottica di trasparenza).

A tale ultimo proposito l'Autorità, nell'ottica di minimizzare gli interventi non necessari, chiede a Telecom Italia di valutare se è possibile depositare le notifiche sempre con lo stesso nome, atteso che la trasparenza cui fa riferimento TI può essere garantita comunicando agli OAO, per altre vie, quali ordini sono gestiti sul nuovo CRM. In tal caso resterebbero in capo agli OAO solo gli oneri di revisione dei tracciati *record* e l'aggiornamento del *browser*.

Sui piani di rilascio della NCD, test e formazione

L'Autorità rileva che la sovrapposizione tra l'attuale e la nuova catena di *delivery* si riverbera, principalmente, sulla necessità di gestire un doppio *browser* per la gestione della vecchia e della nuova GUI (infatti, con la modifica proposta non occorrerebbe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

implementare un processo di riconoscimento dei *file* di notifica che restano indipendenti dalla piattaforma).

Telecom Italia chiarisce di essere in grado di garantire che, quando inizierà la migrazione degli OAO, saranno noti i tempi di rilascio per tutti i servizi di accesso all'ingrosso.

In relazione al tema della migrazione, gli operatori manifestano l'esigenza, al fine di minimizzare i rischi, di poter avviare la migrazione una volta che Telecom Italia avrà completato le prime due fasi del processo ed il rilascio di tutti i servizi. In questo modo, quando gli OAO inizieranno la migrazione si avrà la certezza che tutti i rilasci sono stati completati. Chiedono, inoltre, una maggiore flessibilità nella definizione del processo di migrazione nell'ambito di ciascuna fase.

L'Autorità ritiene ragionevole la richiesta degli OAO di avviare la migrazione successivamente alla data di inizio dell'ultima fase di rilascio per gli ordini *retail*, quando quindi il sistema sarà già in esercizio per tutti i servizi di accesso wholesale.

Nel ritenere altresì ragionevole la flessibilità richiesta, si chiarisce che il processo di migrazione dovrà essere sincrono per tutto il mercato, non essendo efficiente una gestione bilaterale che comporterebbe centinaia di negoziazioni e gestioni personalizzate. Parimenti sarebbe complesso un processo di vigilanza da parte della stessa Autorità.

Ciò premesso l'Autorità ha chiesto agli operatori di produrre una proposta condivisa di processo di migrazione, con data di avvio successiva al 30 aprile.

L'Autorità garantisce in ogni caso che sarà istituita una Unità per il monitoraggio (UPIM) del processo di migrazione.

Sulle modifiche ai tracciati record

Alla luce delle richieste degli operatori, si concorda di posticipare la data di rilascio, per quanto riguarda i servizi di fase I, al 26 marzo 2016. Ciò garantirà tempi sufficienti di implementazione e di svolgimento dei *test* preliminari. Si richiama che nel documento del 10 novembre TI ha rappresentato che le modifiche ai campi dei tracciati sono state specificate con la *News* pubblicata sul proprio portale *Wholesale* il 22 giugno 2016. Analoga comunicazione sarà pubblicata per i successivi servizi previsti nella fase 3.

NetMap

Il tavolo tecnico conferma i miglioramenti del nuovo DB tanto che alcuni operatori già lo stanno usando. Un solo operatore ha richiesto un posticipo della data di cessazione dell'aggiornamento dei vecchi DB di toponomastica.

Si conviene di fissare la data di cessazione dell'aggiornamento dei vecchi DB alla fine del mese di marzo, prima dell'avvio dell'ultima fase del processo di rilascio del CRM per la migrazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Proposte degli OAO e di TI relative al processo di migrazione alla NCD a valle della riunione del 2 dicembre

Proposte degli OAO

O88. I principali OAO (BT, Fastweb, Tiscali, Vodafone, Wind) hanno comunicato una proposta condivisa per il piano di *roll out* della NCD. In particolare, secondo gli OAO il prerequisito necessario all'avvio del suddetto piano è la predisposizione da parte di TI delle seguenti attività:

- rilascio di tutte le funzionalità della NCD da parte di TI entro il 30 aprile 2017;
- implementazione di un sistema di monitoraggio a partire da gennaio 2017 dei KPI della NCD (gli stessi previsti dalla delibera n. 309/14/CONS) per ordinativi di TI *Retail* e successivamente degli OAO con aggiornamento bisettimanale;
- indicazione del carico degli ordinativi sulla NCD con *splitting* dei dati tra operatori (partendo da TI *Retail*) e servizi con aggiornamento bisettimanale;
- un piano d'emergenza preventivo qualora si verifichi un'anomalia tale da non consentire il prosieguo della migrazione alla NCD;
- istituzione di un tavolo di monitoraggio del processo con TI e gli OAO con leve decisionali e definizione di una procedura per la gestione delle anomalie;
- previsione di un punto di contatto unico dedicato per ciascun OAO da poter contattare durante tutte le fasi di *roll-out*, sia per richieste di chiarimento generali che per casi puntuali, con riferimento a tematiche sia sistemiche sia di processo di *provisioning*;
- condivisione tra TI e gli OAO di una procedura di *escalation* per le urgenze e le criticità con il punto di contatto unico di TI avente potere e obbligo di intervento;
- messa a disposizione di tutti gli operatori delle informazioni derivanti da qualsiasi problematica segnalata anche da un altro operatore (TI compresa) e le relative modalità di risoluzione.

Inoltre, gli OAO ritengono che:

- TI debba impegnarsi a lavorare l'ordine non appena ricevuto;
- TI debba depositare i *file* non più di 4 volte al giorno (4 *file* giornalieri per la parte attivazioni/cessazioni e 4 *file* al giorno per le richieste di migrazione);
- sia opportuno proseguire con i *file* a doppio *naming* (vecchio/nuovo sistema) per monitorare le prestazioni;
- la produzione del *file* giornaliero (contenente il riepilogo dei vari file orari) debba rimanere ma con utilizzo non mandatorio da parte degli operatori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In sintesi il piano di *roll-out* degli OAO proposto da questi ultimi prevede le seguenti tempistiche e modalità:

- avvio del piano di *roll-out* degli OAO dopo il 30 aprile 2017, in ogni caso a valle del rilascio di tutte le funzionalità per TI *Retail*;
- un'unica fase di rilascio per gli OAO, in cui in ogni distretto vengono rilasciate tutte le funzionalità (LNA, LA, cessazioni, migrazioni);
- svolgimento dei *test* prima del 1° maggio in ambiente di collaudo ma basati sul nuovo CRM NOW;
- inizio del rilascio il 1° maggio 2017 con termine il 30 luglio 2017, secondo le seguenti modalità:
 - in ogni distretto (una volta affrontato) rilascio di tutte le funzionalità;
 - nelle prime 5 settimane, rilascio di un numero di distretti limitati ma significativi;
 - convocazione, nella prima settimana di giugno, di una riunione in Autorità con tutti gli operatori e TI per valutare eventuali criticità prima di decidere se proseguire sui restanti distretti;
 - conseguentemente, se si decide di procedere, dal 12 giugno 2017 rilascio degli altri distretti in due fasi (prima metà dei restanti distretti e poi seconda metà, come da piano riportato nella figura seguente).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

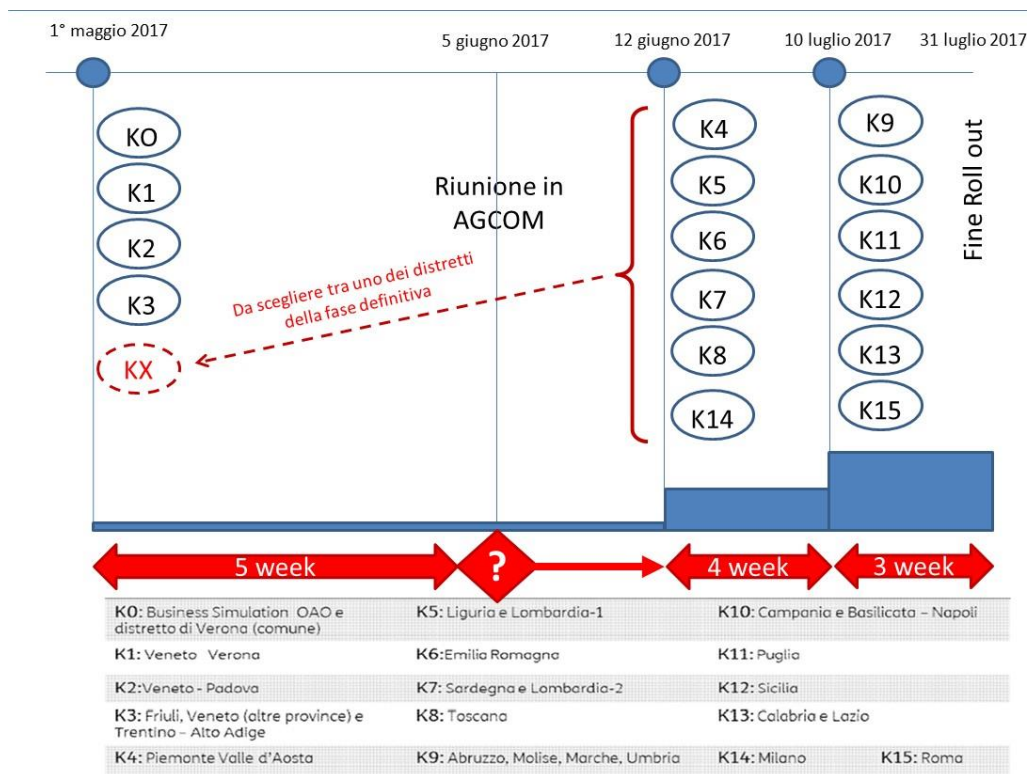


Figura n. 17 - Proposta degli OAO per il roll-out della NCD

Proposte di TI

O89. Successivamente alla riunione del 2 dicembre 2016, TI ha manifestato l'esigenza di introdurre una ulteriore fase 4 per il rilascio di residue funzionalità. Ha inoltre ribadito la necessità che la data di adeguamento dei tracciati *record*, fissata al 26 marzo per i servizi relativi alla Fase 1, sia fissata (ad esempio al 30 aprile) anche per la Fase 3.

TI ha evidenziato altresì di aver avviato i *test* dei nuovi tracciati di Fase 1 con alcuni OAO che ne hanno fatto richiesta e che tali *test* saranno applicati anche alle variazioni dei tracciati relativi alla Fase 3.

In aggiunta, TI ha confermato la propria disponibilità a fornire evidenza delle misure (KPI) del funzionamento delle piattaforme messe in esercizio, preliminarmente per TI *Retail* e, successivamente, per gli OAO.

Con riferimento alla denominazione dei *file* di notifica della NCD, TI pur ribadendo i vantaggi di denominazione distinta, ha confermato la possibilità di utilizzare anche per la NCD la stessa denominazione dei *file* della vecchia catena.

Con riferimento alla pianificazione per il roll-out della NCD, TI ha confermato che da novembre 2016 a giugno 2017 procederà con l'adozione, da parte di TI *Retail*, delle funzionalità della NCD, senza sollecitare le funzionalità che prevedono interazioni con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gli OAO (che saranno sperimentate in *Business Simulation* prima dell'adozione da parte degli OAO).

Infine, TI ha confermato di continuare ad aggiornare le banche dati sostituite da *NetMap* fino al 31 marzo 2017, tenuto conto della richiesta di alcuni OAO.

O90. Telecom Italia ha successivamente fornito i propri commenti alla proposta condivisa degli OAO, di seguito sintetizzati (in corsivo è riportata la proposta degli OAO):

- 1) *Il piano di roll-out degli OAO avverrà dopo il 30 Aprile 2017, in ogni caso a valle del rilascio di tutte le funzionalità per TI Retail.*

TI conferma che rilascerà nelle prime 3 fasi tutte le funzionalità per gestire le attivazioni LNA e LA, cessazioni e migrazioni del 98% dei servizi all'ingrosso.

- 2) *Gli OAO propongono di superare lo schema delle 3 fasi per distretto - come previste da TIM – e di svolgere la migrazione tramite una unica fase in cui in ogni distretto verranno rilasciate tutte le funzionalità (LNA, cessazioni, LA e migrazioni).*

TI condivide il superamento delle 3 fasi per distretto.

- 3) *TI dovrà garantire la possibilità di svolgere prima del 1° maggio dei TEST in ambiente di collaudo ma basati sul nuovo CRM NOW.*

A tale riguardo TI propone il seguente piano di *test*:

- Svolgimento dei *test* di correttezza formale dei tracciati prima del 1° maggio 2017;
 - Svolgimento dei *test* in ambiente controllato di esercizio (*business simulation*) tra l'inizio di maggio e la fine giugno 2017.
- 4) *Il rilascio inizierà il 1° maggio e terminerà il 30 luglio 2017 (prima della pausa estiva).*

TI ritiene implementabile tale programma su tutti i servizi di accesso, ma i tempi di avvio saranno condizionati dal piano di *test* descritto al punto precedente.

- a. *In ogni distretto, una volta affrontato, verranno rilasciate tutte le funzionalità.*

TI osserva che la richiesta è implementabile per il 98% degli ordini.

- b. *Nelle prime 5 settimane verranno rilasciati un numero di distretti limitati ($K1+K2+K3+KX^*$) ma significativi.*

TI condivide la proposta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

c. *Nella prima settimana di giugno (ad es: 5 giugno 2017) si svolgerà una riunione in Autorità con tutti gli operatori e TI per evidenziare eventuali criticità e valutare se proseguire sui restanti distretti.*

TI condivide la proposta di affidare all'Autorità il monitoraggio delle attività.

d. *Se in esito alla verifica della prima settimana di giugno si decide di procedere, dal 12 giugno 2017 verranno rilasciati gli altri distretti in due fasi (prima metà dei restanti distretti e poi seconda metà, come da piano riportato nella figura di proposta Piano).*

TI condivide fermo restando quanto sopra osservato.

- 5) *Implementazione di un sistema di monitoraggio a partire da gennaio 2017 dei KPI della NCD (gli stessi della 309/14/CONS) per ordinativi di TI Retail e successivamente degli OAO con aggiornamento bisettimanale.*

TI evidenzia che il sistema di monitoraggio richiesto non può essere implementato prima di febbraio 2017.

- 6) *Indicazione del carico degli ordinativi sulla NCD con splitting dei dati tra operatori (partendo da TI Retail) e servizi, con aggiornamento bisettimanale.*

TI condivide la proposta degli OAO.

- 7) *TI dovrà definire preventivamente un piano d'emergenza qualora si verifichi un'anomalia tale da non consentire il prosieguo della migrazione alla NCD.*

TI condivide la proposta degli OAO.

- 8) *Istituzione di un tavolo di monitoraggio del processo con TI e OAO con leve decisionali e definizione di una procedura per la gestione delle anomalie (chi/come affrontare e risolvere eventuali anomalie, chi/cosa/come ha il potere di bloccare i successivi step con procedura snella e garantista per gli OAO).*

TI condivide la proposta degli OAO di un monitoraggio ma ha riserve sulle leve decisionali atteso che la procedura complessiva è fissata dall'Autorità.

- 9) *TI dovrà prevedere un punto di contatto unico dedicato per ciascun OAO da poter contattare durante tutte le fasi di roll-out, sia per richieste di chiarimento generali che per casi puntuali, con riferimento a tematiche sia sistemiche sia di processo di provisioning;*

TI condivide la proposta degli OAO.

- 10) *Condivisione tra TI e gli OAO di una procedura di escalation per le urgenze e le criticità con il punto di contatto unico di TI avente potere e obbligo di intervento;*

TI condivide la proposta degli OAO.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- 11) Dovrà esserci l'impegno di TI a mettere a disposizione di tutti le informazioni derivanti da qualsiasi problematica segnalata anche da un altro operatore (TI compresa) e le modalità di risoluzione.

TI condivide la proposta degli OAO.

- 12) Dovrà esserci l'impegno di TI a lavorare l'ordine non appena ricevuto (anticipo della lavorazione di almeno un giorno);

TI ritiene che il tema deve essere valutato in sede tecnica e regolamentare (gli SLA ne sono direttamente influenzati).

- 13) TI dovrà depositare i file non più di 4 volte al giorno (4 file giornalieri per la parte attivazioni/cessazioni e 4 file al giorno per le richieste di migrazione).

TI condivide la proposta degli OAO, ma sottolinea la necessità di effettuare di una verifica tecnica.

- 14) TI dovrà garantire la disponibilità dei file a doppio naming al fine di poter monitorare le prestazioni del vecchio e del nuovo sistema.

TI condivide la proposta degli OAO.

- 15) La produzione del file giornaliero (contenente il riepilogo dei vari file orari) dovrà rimanere ma con un utilizzo non mandatorio da parte degli operatori.

TI condivide la proposta degli OAO, evidenziando che una volta che TI deposita il file, gli OAO possono decidere se utilizzarlo o meno.

- 16) La proposta degli OAO – Il piano

Per quanto detto sopra, TI propone il seguente piano di roll-out:

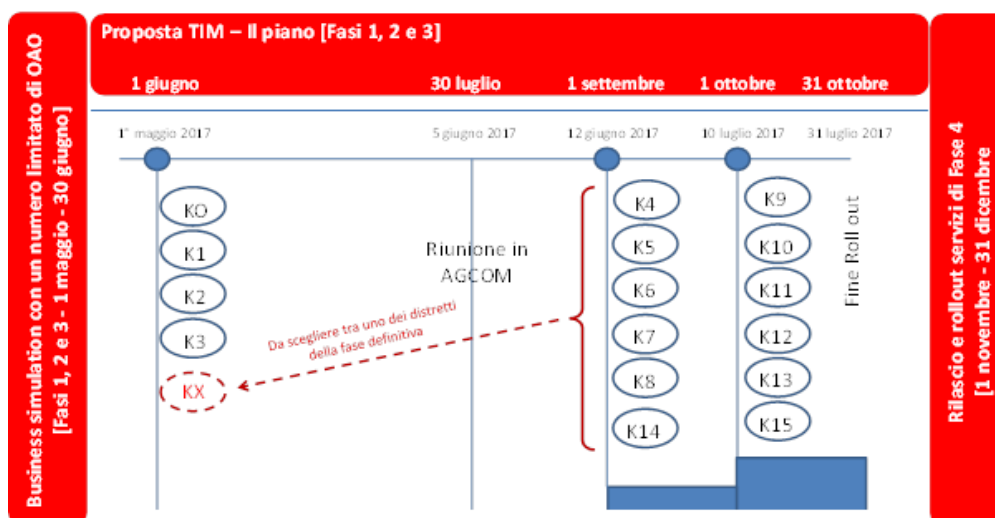


Figura n. 18 - Proposta di TI per il roll-out della NCD



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O91. Da ultimo Telecom Italia, a seguito delle interlocuzioni con gli Uffici dell'Autorità, ha condiviso l'opportunità di articolare il *roll-out* in tre fasi come precedentemente comunicato per tutti i servizi di accesso all'ingrosso. Ha inoltre fatto presente che, in esito alle verifiche tecniche svolte, non ritiene opportuno, ai fini dell'efficacia dei processi di notifica, depositare i *file* non più di 4 volte al giorno (4 *file* giornalieri per la parte attivazioni/cessazioni e 4 *file* al giorno per le richieste di migrazione), come richiesto dagli operatori.

3.5. Le conclusioni dell'Autorità in esito alle riunioni tecniche di confronto tra TI e gli OAO

V45. L'Autorità ritiene esaustivi i chiarimenti emersi nell'ambito delle suddette riunioni tecniche. Tenuto conto della data di rilascio dei nuovi tracciati *record*, fissata da ultimo a fine marzo 2017 per la Fase 1, della necessità per gli OAO di implementare i tracciati *record* di Fase 3 che TI si appresta a comunicare, nonché delle proposte formulate dagli OAO e da TI relative al processo di migrazione alla NCD a valle della riunione del 2 dicembre 2016, si osserva quanto segue.

V46. In primo luogo, l'Autorità ritiene che la data di rilascio dei tracciati *record* di Fase 3 possa essere fissata auspicabilmente a 3 mesi (comunque non oltre 4 mesi) dalla pubblicazione, da parte di TI, dei nuovi formati che dovrà avvenire entro dieci giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento. Laddove si assuma che l'implementazione dei tracciati di Fase 3 sia completata entro il 30 aprile 2017, considerando 2 mesi per lo svolgimento di *test* sui tracciati e per le prove sul nuovo sistema di *delivery*, si ritiene plausibile che l'avvio della migrazione effettiva possa avvenire il 1° luglio 2017. In tal modo, sulla base del piano di *roll-out* proposto dagli OAO, la prima fase di rilascio teminerebbe nella prima settimana di agosto. La migrazione riprenderebbe a settembre 2017 per le fasi successive, concludendosi a novembre 2017.

V47. L'Autorità ritiene di approvare il piano di *roll-out* proposto a valle della riunione del 2 dicembre tenuto conto della proposta condivisa degli OAO e delle relative osservazioni di Telecom Italia, come segue:

- 1) *La data di avvio del piano di roll-out degli OAO è successiva alla data di completamento dei rilasci delle funzionalità di tutti i servizi di accesso su NCD da parte di TI e di implementazione dei tracciati di Fase 3, comunque con il vincolo di consentire il completamento della migrazione entro dicembre 2017. La data di avvio del roll-out è stabilita nell'ambito del tavolo tecnico dell'Autorità.*
- 2) *Il roll-out si svolgerà tramite un'unica fase in cui in ogni distretto verranno rilasciate tutte le funzionalità (LNA, cessazioni, LA e migrazioni).*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- 3) *TI dovrà garantire la possibilità di svolgere, prima dell'avvio della migrazione, in base alla data che verrà stabilita in esito al punto 1), alcuni test sia sui tracciati record sia di business simulation basati sul nuovo CRM NOW.*
- 4) *Nelle prime 5 settimane del processo di migrazione verranno rilasciati un numero limitato di distretti, ma significativi.*
- 5) *Dopo un mese dall'avvio della migrazione si svolgerà una riunione in Autorità con tutti gli operatori e TI per evidenziare eventuali criticità e valutare se proseguire sui restanti distretti.*
- 6) *Se in esito alla riunione di cui al punto precedente si decide di procedere, a partire dalla settimana successiva verranno rilasciati gli altri distretti in due fasi (prima metà dei restanti distretti e poi seconda metà, come da piano riportato nella figura di proposta Piano).*
- 7) *A partire da febbraio 2017 sarà implementato un sistema di monitoraggio dei KPI della NCD (gli stessi della delibera n. 309/14/CONS) per gli ordinativi di TIM Retail e, successivamente, per quelli degli OAO con aggiornamento bisettimanale.*
- 8) *TI dovrà garantire la disponibilità di dati circa il carico degli ordinativi sulla NCD con splitting dei dati tra operatori (partendo da TIM Retail) e servizi, con aggiornamento bisettimanale.*
- 9) *TI dovrà definire preventivamente un piano d'emergenza qualora si verifichi un'anomalia tale da non consentire il prosieguo della migrazione alla NCD.*
- 10) *Telecom Italia dovrà istituire un tavolo di monitoraggio, con gli OAO, del processo di migrazione in grado di gestire le anomalie secondo criteri di leale collaborazione tra gli operatori, buona fede e ragionevolezza.*
- 11) *TI dovrà prevedere un punto di contatto unico dedicato per ciascun OAO da poter contattare durante tutte le fasi di roll-out, sia per richieste di chiarimento generali che per casi puntuali, con riferimento a tematiche sia sistemiche sia di processo di provisioning.*
- 12) *TI e gli OAO dovranno condividere una procedura di escalation per le urgenze e le criticità con il punto di contatto unico di TI avente potere e obbligo di intervento.*
- 13) *TI dovrà mettere a disposizione di tutti le informazioni derivanti da qualsiasi problematica segnalata anche da un altro operatore (TI compresa) e le modalità di risoluzione.*
- 14) *Il deposito dei file di notifica dovrà essere svolto con doppio naming per monitorare prestazioni vecchio sistema e nuovo.*
- 15) *La produzione del file giornaliero (contenente il riepilogo dei vari file orari) dovrà rimanere ma con utilizzo non mandatorio da parte degli operatori.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- 16) Il piano di roll-out prevede una data di inizio (indicata esemplificativamente come 1° luglio 2017) non precedente al rilascio di tutti i servizi di accesso sulla NCD ed all'implementazione dei tracciati record di Fase 1 e 3 e una data di conclusione entro dicembre 2017.

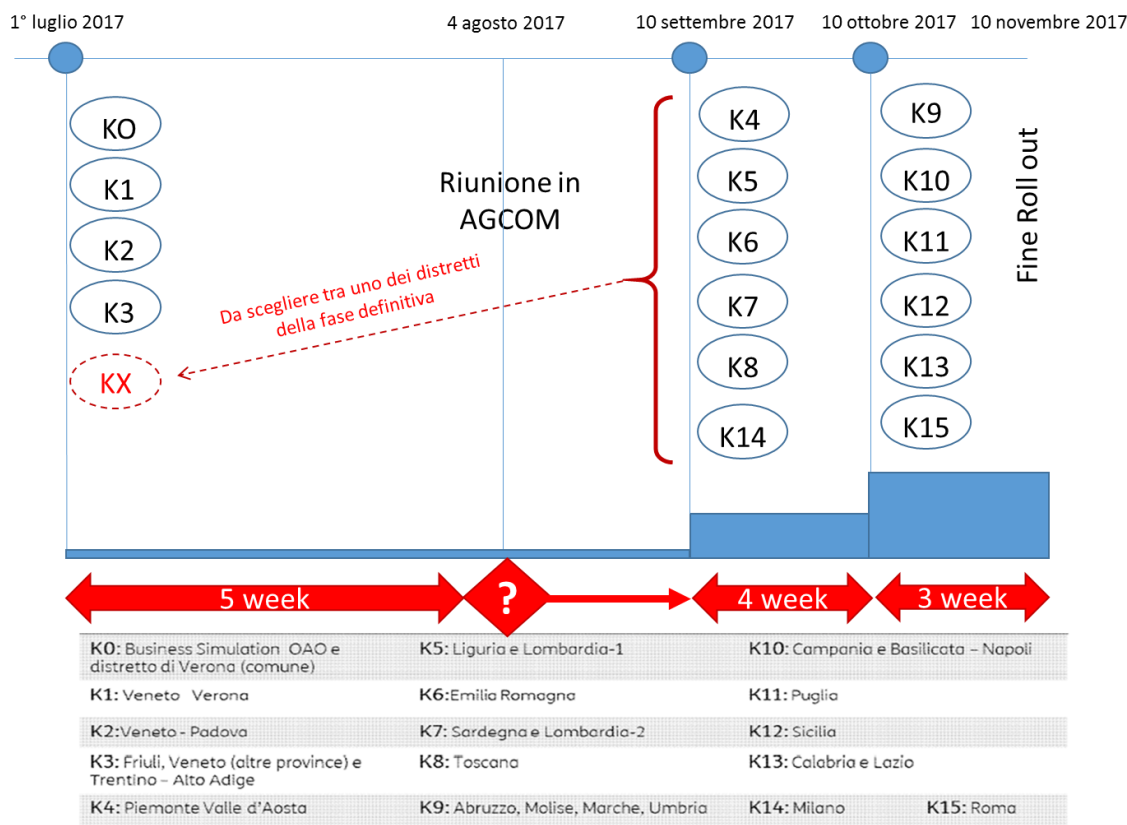


Figura n. 19 - Piano di roll-out della NCD

4. Rafforzamento del modello di *equivalence* - razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze (punto v dell'art. 64, comma 15) e Impegni di cui alla determina n. 2/16/DRS

4.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera 122/16/CONS

La proposta di TI

43 Con riferimento al punto (v) dell'art. 64, comma 15, il NME prevede – con un piano di breve e di medio termine – l'avvio di un insieme coordinato di iniziative che coinvolgono, oltre all'organizzazione di cui si è detto sopra, interventi sui processi, sui sistemi informativi e sulle basi dati, mirate, nell'intenzione di TI, a risolvere l'insieme delle potenziali criticità nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

44 In particolare, la proposta prevede un modello di razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze, mediante a) miglioramento delle *performance* su ordini Non Realizzabili (ossia i KO), *Backlog* e Rimodulazione DAC; b) riorganizzazione del *Back Office* di *delivery* e *assurance*; c) Banca Dati di Copertura Tecnica e Toponomastica; d) potenziamento degli strumenti a supporto del personale *on-field*.

45 A quanto sopra si aggiunge: a) la formazione specialistica e di aggiornamento del personale finalizzata a migliorare la qualità degli interventi *on-field*; b) l'evoluzione del modello di work force management, attraverso l'adozione di un nuovo sistema informatico di gestione della forza lavoro; c) l'evoluzione degli strumenti e delle dotazioni a supporto del personale on-field.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

46 Le misure di cui sopra vanno nella direzione indicata dall'Autorità di un miglioramento assoluto delle prestazioni dei processi di *provisioning* e *assurance*. Occorrerà, tuttavia, verificare l'efficacia di tali misure mediante un continuo monitoraggio dei parametri rilevanti (tasso di KO, rimodulazione della DAC, *backlog*).

47 Va detto che già oggi TI ha concretamente messo in campo una serie di misure organizzative tali da condurre a un progressivo miglioramento delle prestazioni dei parametri di qualità definiti dalla delibera n. 309/14/CONS.

D2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia per la razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze ai sensi dell'art. 64, comma 15, punto (v)?

4.2. Le osservazioni degli operatori sulla delibera n. 122/16/CONS

Sul miglioramento delle prestazioni dei processi di delivery

O92. Telecom Italia osserva che, come riconosciuto dalla stessa Autorità, le misure avviate per la razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze stanno permettendo un sensibile miglioramento delle prestazioni dei parametri di qualità. In particolare, l'operatore sottolinea che tutti i KPI rilevanti, nel periodo gennaio 2015 - maggio 2016, presentano un *trend* in sostanziale e costante miglioramento e che le iniziative avviate, intervenendo sulle cause strutturali alla base delle *performance*, assicurano un miglioramento continuo e duraturo dei livelli di *performance*.

Sulle misure organizzative per migliorare i processi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O93. Telecom Italia evidenzia di aver messo in atto le seguenti azioni per il miglioramento strutturale della qualità e l'efficienza del processo di gestione degli ordini e delle giacenze:

- i) creazione di una *task force* dedicata per analizzare la frequenza delle cause di picco degli indicatori, al fine di individuare quelle più ricorrenti e dunque migliorare le *performance* su Non Realizzabili, *Backlog* e Rimodulazione DAC;
- ii) riorganizzazione del *Back Office* di *delivery* attraverso il potenziamento delle strutture operative deputate alla gestione degli ordini, al fine di garantire tempi di gestione degli appuntamenti e di dispacciamento *on field* compatibili con i livelli di servizio richiesti (DAC, SLA), anche in presenza di eventuali picchi di lavorazione;
- iii) realizzazione di una nuova banca dati unica di copertura tecnica e toponomastica, comune a Telecom Italia *Retail* e agli OAO, che permetterà un miglioramento delle *performance* in termini di tasso di NR, in virtù della maggiore completezza e miglior allineamento delle informazioni tecniche di rete di accesso necessarie all'erogazione del servizio;
- iv) potenziamento degli strumenti a supporto del personale *on field*, al fine di rendere più agevoli ed efficaci gli interventi di gestione e manutenzione dei percorsi di rete, ridurre i tempi di attraversamento in questa fase del processo e migliorare, quindi, le *performance* complessive.

O94. BT, Fastweb e Vodafone evidenziano che dall'analisi della documentazione di accompagnamento alla proposta di Telecom Italia non sono emersi dettagli implementativi o informazioni aggiuntive sul tema e che, pertanto, non hanno potuto esprimere commenti ed osservazioni ponderate nel merito.

O95. Alcuni operatori osservano inoltre che alcune delle misure proposte sono una riproposizione di obblighi esistenti, in parte definiti in delibere dell'Autorità, in parte proposti da Telecom Italia come Impegni nell'ambito di procedimenti sanzionatori avviati dall'Autorità. Dunque, secondo alcuni operatori tali misure non sono in grado di rafforzare la parità di trattamento e, quindi, non dovrebbero essere valutate come misure volontarie aggiuntive proposte da Telecom Italia per rafforzare il modello di *equivalence*.

O96. In maggior dettaglio, un operatore ritiene che le proposte relative al miglioramento della *performance* sui KO, sulla rimodulazione DAC e sui *backlog* siano identiche a quelle già sottoposte all'Autorità sotto forma di Impegni presentati nell'ambito di procedimenti sanzionatori e che non siano in grado di risolvere le problematiche riscontrate nell'operatività dei processi di *delivery* concordati tra tutti gli operatori del mercato.

O97. Alcuni operatori non condividono la definizione di percentuali di inefficienza accettabili, invece di identificare e rimuovere la causa sottostante i *backlog*. Con riferimento al sistema delle notifiche, un operatore ritiene che i ritardi nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

trasmissione delle notifiche dovrebbero rappresentare un fenomeno residuale che risponde ad una situazione eccezionale da gestire in maniera puntuale, caso per caso. Inoltre, lo stesso operatore non comprende i vantaggi che potrebbe fornire una nuova piattaforma per il monitoraggio dello stato di lavorazione degli ordini rispetto a quello basato sullo scambio delle notifiche previsto dall'Accordo Quadro di cui alla delibera n. 274/07/CONS e ritiene che si tratti, comunque, di una riproposizione dell'Impegno n. 1.4 approvato con delibera n. 718/08/CONS.

O98. Fastweb e Vodafone ritengono che qualsivoglia intervento sui propri processi e sui sistemi informativi finalizzati a risolvere le criticità nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso da parte di Telecom Italia dovrebbe essere attuato a condizione che non comporti modifiche ai processi degli OAO e non generi oneri aggiuntivi dovuti alla necessità di adeguare l'operatività e/o i sistemi degli OAO stessi.

O99. Wind ritiene che i miglioramenti annunciati dovranno riguardare tutti i flussi di processo sia lato *Recipient* che *Donating* e *Donor* e che, inoltre, ogni singolo punto della proposta debba essere dettagliato in modo da definire le peculiarità del singolo processo. L'operatore evidenzia inoltre che, in merito a quanto già previsto dalla delibera n. 309/14/CONS, sono stati sottoposti a consultazione con determina n. 2/16/DRS degli Impegni presentati da Telecom Italia e, dunque, richiama in sintesi i propri commenti e suggerimenti formulati in tale sede (riportati in Allegato A al presente provvedimento), sottolineando che essi possono essere utili a monitorare e contenere fenomeni di rimodulazione *backlog* e che possono essere imposti a Telecom Italia quali misure ai sensi dell'art. 64 della delibera n. 623/15/CONS.

O100. Wind sottolinea altresì l'esigenza di prevedere una sessione congiunta tra Telecom Italia *Wholesale*, Telecom Italia *Retail*, OAO ed Autorità, al fine di confrontarsi sulle tematiche sottostanti la definizione dei KPI di non discriminazione.

O101. AIIP condivide gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia per la razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze, riservandosi tuttavia di verificare le specifiche misure che verranno di fatto implementate. Inoltre, AIIP ritiene opportuno che l'Autorità renda fruibili periodicamente i risultati della gestione, da parte di Telecom Italia, degli ordini provenienti da Telecom Italia *Retail* e di quelli provenienti dagli OAO.

4.3. Le osservazioni degli operatori sugli Impegni pubblicati con determina n. 2/16/DRS

O102. Si rimanda all'**Allegato A** al presente provvedimento in cui si riportano gli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS, gli esiti del *market test* e le valutazioni dell'Autorità di cui si riporta una sintesi nel seguito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.4. Le valutazioni dell'Autorità in esito alla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS e al market test sui procedimenti sanzionatori nn. 1/15/DRS e 2/15/DRS

4.4.1. Sul miglioramento delle prestazioni dei processi di delivery

V48. L'Autorità prende atto di quanto comunicato da Telecom Italia in merito ai miglioramenti registrati nelle prestazioni dei parametri di qualità ed in termini di efficienza del processo di gestione degli ordini e delle giacenze. L'Autorità rileva che l'analisi dei KPI basata sui dati di monitoraggio di cui alla delibera n. 309/14/CONS evidenzia un *trend* di miglioramento delle prestazioni di *delivery* e *assurance*. Si rimanda, a tale proposito, a quanto riportato in **Allegato A** ed a quanto segue per ulteriori aggiornamenti. In particolare, le figure seguenti illustrano i miglioramenti registrati fino ad ottobre 2016 con riferimento alle seguenti prestazioni: ordini di lavoro non realizzabili; rimodulazioni e *backlog*.

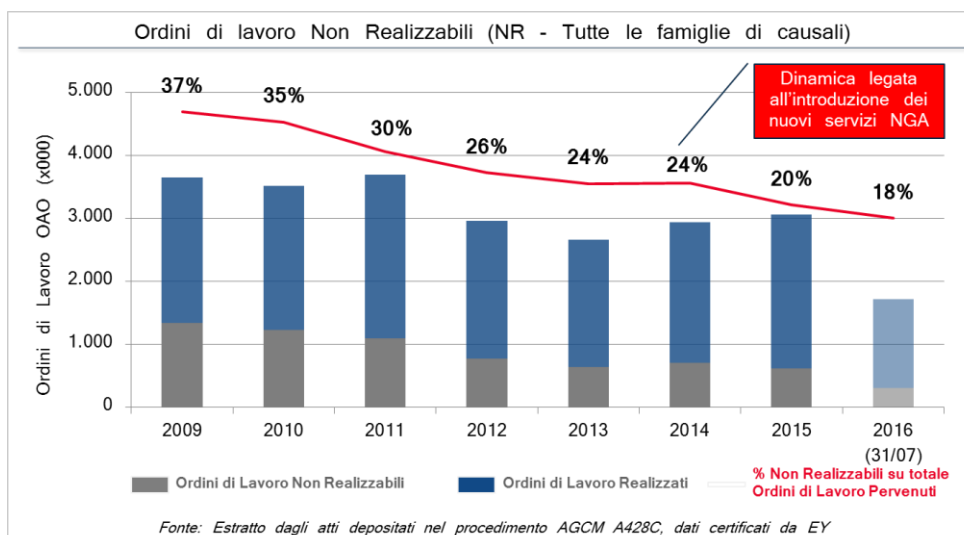


Figura 20 - Serie storica Ordini di Lavoro non realizzabili (tutte le famiglie di causali)

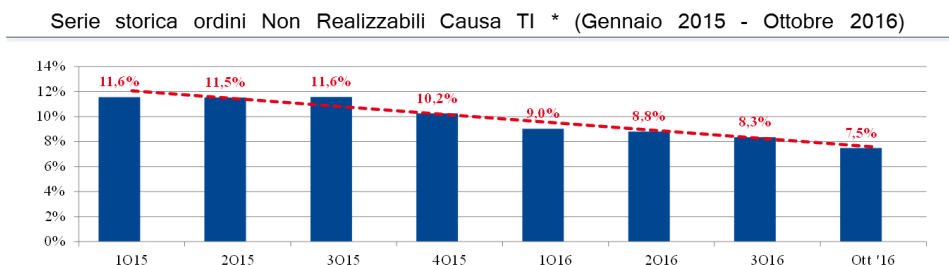


Figura 21 - Serie storica Ordini di Lavoro non realizzabili (causa TI)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

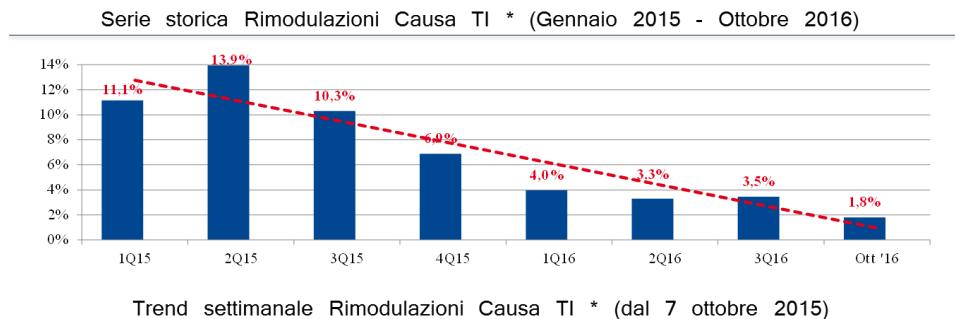


Figura 22 - Serie storica Rimodulazioni (causa TI)

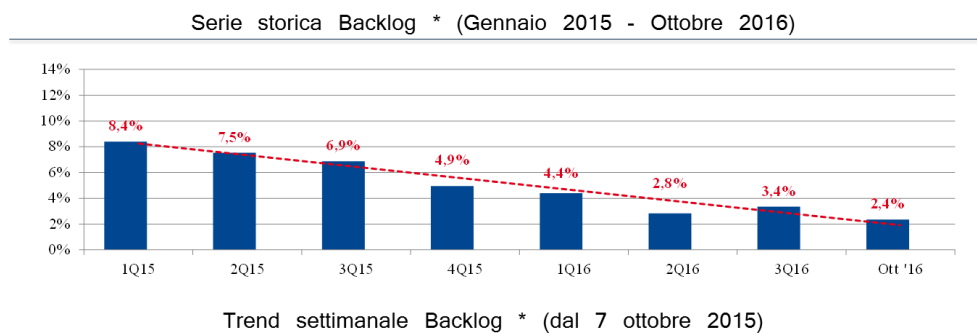


Figura 23 - Serie storica Ordini di Lavoro non realizzabili *Backlog*

(*) Vista AGCOM (OL giacenti scaduti / OL giacenti) - Lavorazioni e servizi perimetro AGCom: 4 OAO: Fastweb, Vodafone, Wind e BT Italia – Servizi: ULL (LA e LNA), WLR (LA e LNA), NP, Bitstream, condiviso e naked, SLU (LA e LNA), VULA ed NGA (LA e LNA) - Lavorazioni: Attivazioni e Migrazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

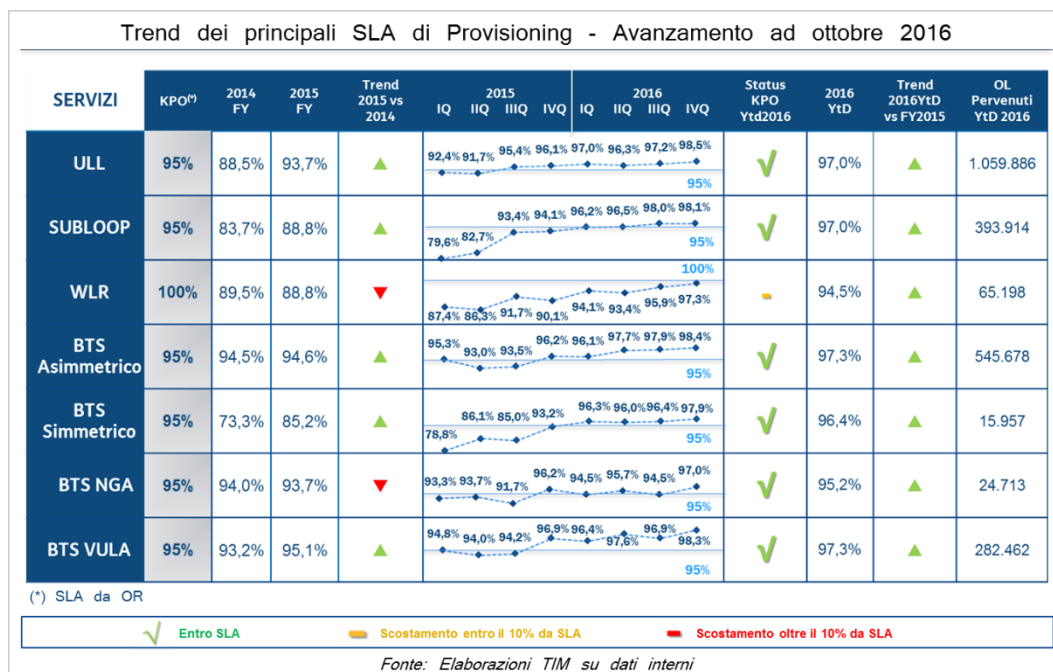


Figura 24 - Trend dei principali SLA di provisioning

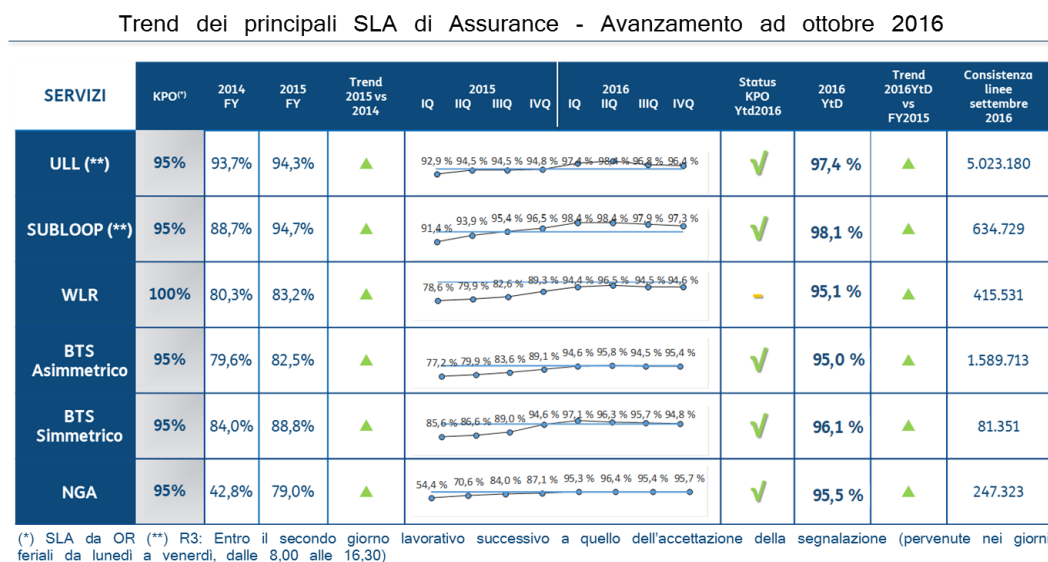


Figura 25 - Trend dei principali SLA di assurance

4.4.2. Sulle misure organizzative per migliorare i processi e sugli Impegni sanzionatori

V49. L'Autorità ha già preso atto, come affermato da alcuni operatori, che alcuni dettagli implementativi della proposta di Telecom Italia svolta ai sensi della delibera n. 623/15/CONS sono connesse ad alcune delle misure proposte sotto forma di Impegni nell'ambito delle contestazioni n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS. Proprio per tale ragione,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'Autorità con delibera n. 381/16/CONS, ha riunito il procedimento relativo ai suddetti Impegni con il procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS. Pertanto la valutazione delle misure di cui al presente capitolo 4 è effettuata anche tenendo conto degli esiti del *market test* degli impegni sanzionatori. Si richiamano, a tal fine, gli Impegni di Telecom Italia e le osservazioni del mercato:

I. Backlog

“Telecom Italia si impegna a mantenere il backlog relativo agli ordini a DAC scaduta per le attivazioni su Linea Attiva, Migrazioni e NP entro la soglia del 1,5% per ciascun OLO. La soglia è calcolata con riferimento alla giacenza giornaliera complessiva di ciascun OLO.

Per ciascun ordine in backlog risultante giornalmente oltre la suddetta soglia, Telecom Italia si impegna a pagare una penale pari a 0,5 Euro.”

V50. Rileva che Telecom Italia ha definito

$$\text{Backlog} = (n. \text{ OL a DAC scaduta su LA e NP}) / (\text{giacenza totale})$$

V51. Nel corso del *market test* gli OAO ha richiesto che la definizione di cui sopra fosse modificata come segue:

- *Backlog = (n. OL a DAC scaduta su LA e LNA e NP) / (giacenza attiv., e migrazioni e NP) [definizione della delibera 309/14/CONS]*
- *Annullare, o comunque diminuire drasticamente la "soglia" di tolleranza del backlog.*
- *Sensibile elevazione della penale.*

Il fenomeno del *backlog* è infatti percepito dal mercato come un'inefficienza di TI che investe sia le attivazioni su linea attiva che quelle su linea non attiva, generando pari difficoltà agli operatori alternativi di fronte alla propria clientela.

V52. A seguito del *market test*, in accoglimento delle richieste del mercato, Telecom Italia ha modificato tale impegno come segue:

- *Backlog = (n. OL a DAC scaduta su LA e LNA e NP) / (giacenza attiv., e migrazioni e NP)*
- *Backlog entro la soglia dell'1,5% per ciascun OAO (con nuova definizione di fatto ridotta di un ulteriore 2%).*
- *Per ciascun ordine in backlog risultante giornalmente oltre la suddetta soglia, Telecom Italia si impegna a pagare una penale pari a 0,5 Euro.*

V53. Telecom, a tale riguardo, ha:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- I. evidenziato la fisiologicità di un tasso di ordini in *backlog*, intrinseco in un sistema a stati complesso;
- II. ha accolto la richiesta di includere nella definizione del *backlog* sia LA che LNA, oltre a considerare a denominatore solo le tipologie di ordini di cui alla delibera n. 309/14/CONS (accogliendo, quindi, la definizione dell'Autorità);
- III. pur nella differente definizione (che determina una maggiorazione del tasso di almeno il 2%), ha confermato lo stesso impegno a mantenere il tasso di *backlog* al di sotto dell'1,5%;
- IV. ha rilevato che un ordine in *backlog* è, di fatto, oggi già soggetto a una doppia penale relativa al ritardo rispetto alla DAC originaria comunicata dall'OAO e al ritardo di notifica. Non ritiene, pertanto, necessario un ulteriore aggravio delle penali e, tuttavia, conferma la terza penale aggiuntiva di 0,5 euro/giorno per ogni ordine in *backlog* che eccede la suddetta soglia.

V54. L'Autorità a tale riguardo prende favorevolmente atto del fatto che TI abbia riconosciuto l'appropriatezza della definizione di *backlog* di cui alla delibera n. 309/14/CONS¹⁵.

V55. Si prende atto, in aggiunta, del fatto che gli ordini in *backlog* sono oggi già soggetti a una doppia penale:

Penali per ritardato <i>provisioning</i> dei servizi di accesso fisico all'ingrosso	
ULL dati, VULL, SA, SLU, cambio coppia al permutatore, segmento di terminazione in fibra ottica	• Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno; • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno; • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.

¹⁵ Tale definizione determina, rispetto a quella di cui agli originari impegni di TI, un aumento medio del tasso del 2% circa. Ne consegue che la conferma, da parte di TI, della stessa soglia dell'1,5% equivale, in sostanza, a una riduzione del 2% rispetto all'originario impegno.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC	
Servizi di accesso disaggregato ¹ WLR, bitstream rame e NGA ²	Penale come fasce di <i>provisioning</i> per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.

¹ ULL, ULL dati, SA, VULL, SLU su LA

² su LA e su LNA

Figura 26 - Penali per ritardo nel *provisioning* e nella notifica della conferma/rimodulazione DAC

V56. Si prende altresì atto che il valore del *backlog* odierno si attesta attorno al 2,5%. Si ritiene, tuttavia, alla luce del nuovo processo riorganizzativo messo in campo da Telecom Italia, che non possa essere ammessa, in relazione a tale aggiuntiva penale, alcuna soglia di tolleranza che, viceversa, poteva avere una sua logica nei sistemi di vecchia generazione. A tale riguardo si ritiene opportuno stabilire un percorso di riduzione programmata del *backlog* che tenda a zero con la messa a regime del nuovo processo di *delivery*.

V57. L'Autorità richiama, a tale riguardo, che per ogni ordine scaduto (*backlog*) TI paga, in aggiunta, le due penali della delibera n. 623/15/CONS per ritardo attivazione e ritardo notifica, senza soglia di tolleranza. Ne segue che un ordine in *backlog*, per il quale quindi non c'è stata la rimodulazione della DAC, è già soggetto a una doppia penale: una per il ritardato *provisioning* e l'altra per la mancata rimodulazione della DAC. Un ulteriore indennizzo nella misura proposta dagli OAO sarebbe quindi non proporzionato e ingiustificato.

II. *Number portability* e NR (cosiddetto ordini Non Realizzabili, precedentemente denominati KO)

“Per i casi complessi di clienti business (anche multi sede) con architettura Voip, Telecom Italia garantirà, per tre anni dall'approvazione degli impegni, l'efficacia del processo di NP, nel rispetto dei vincoli imposti dalla delibera n. 35/10/CIR, anche attraverso dei specifici “focal point”, a cui gli OLO potranno rivolgersi per concordare le modalità di espletamento della sola NP, nelle fasce orarie previste in OR e senza alcun onere”.

“Telecom Italia si impegna a pubblicare la procedura operativa dei focal point entro sette giorni dall'approvazione degli Impegni da parte dell'Agcom”.

“TIM si impegna a istituire [entro 15 giorni dalla relativa richiesta] e a mantenere tavoli tecnici bilaterali con gli OLO che lo richiederanno, per analizzare insieme agli stessi, con cadenza quindicinale (o settimanale, a richiesta dell'OLO stesso), la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

congruenza dei NR ritenuti dagli OLO come possibile risultato di anomalie informatiche, sfuggite alle routine software in vigore. Telecom Italia manterrà i tavoli tecnici già attivati a tal fine con Vodafone, Wind, Fastweb e gli altri OLO che ne abbiano già fatto richiesta, fino a quando gli OLO coinvolti manifestino disinteresse alla prosecuzione.”

V58. Si evidenzia che, in relazione all’oggetto, le richieste aggiuntive pervenute dagli OAO riguardano interventi sui processi di *provisioning* al fine di migliorarne l’efficienza. Di seguito sinteticamente le proposte degli OAO.

Number Portability

- **un OAO:** *Nel caso di ordini ULL/SLU/Bitstream, eliminazione del campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia. Nel caso di NPG pura, eliminazione della valorizzazione del campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura. Eliminazione del campo Flag numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.*

Non Realizzabili

- **OAO1:**
 1. *Eliminazione del campo numero pilota per tutte le tipologie di ordine bitstream;*
 2. *Nel caso di ordini bitstream su Linea Attiva con NPG congiunta, eliminazione di tutte le informazioni tipiche delle richieste di LNA: Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap);*
 3. *Eliminazione delle seguenti causali di scarto nel caso di LA: non sono presenti percorsi di rete di accesso, impossibile individuare l’impianto da migrare. Trasparenza sulle motivazioni di scarto;*
 4. *Trasparenza sulle motivazioni delle causali di scarto.*
 5. *Fornitura di un DB che contenga la corrispondenza tra linea attiva e centrale/cabinet di pertinenza.*
- **OAO2:** *Implementare controlli preventivi alla restituzione dei KO atti ad evitare in maniera strutturale di mandare KO non applicabili per lo scenario di riferimento.*

V59. Tutti i controinteressati sostanzialmente condividono l’utilità della conferma dei cd. “tavoli tecnici permanenti”, considerati come efficace terreno di confronto sulle anomalie di processo degli ordini. Tuttavia sostengono che trattasi di una misura già oggi prevista e, pertanto, da non considerarsi come impegno.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

V60. L'attenzione del mercato è, viceversa, rivolta a semplificare il sistema dei KO e a migliorare la trasparenza delle causali, oltre che al miglioramento dei *data base* di rete che, indirettamente, influiscono sui KO. A tal fine è suggerita una completa bonifica delle informazioni presenti nei data base di copertura utilizzati dagli OAO, auspicando anche l'adozione di un'unica banca dati, da mettere a disposizione degli stessi, per la compilazione corretta degli ordini.

V61. Si rileva, a tale riguardo, che TI ha sostanzialmente, nella riformulazione degli Impegni sanzionatori, accolto tutte le osservazioni del mercato. Si riporta, di seguito, una tabella di confronto tra le richieste degli OAO e l'accoglimento o meno da parte di TI.

Proposte OAO	Riscontro Telecom
<i>Nel caso di ordini ULL/SLU/Bitstream, eliminazione del campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con Telecom Italia. Nel caso di NPG pura, eliminazione della valorizzazione del campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura.</i>	OK. TI si impegna, nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati record dei servizi, ad eliminare dalle richieste di NP il campo che identifica la tipologia di Linea Attiva con TI; nel caso di NPG pura, il campo tipo linea con ISDN e GNR identificato con un numero presente in fattura.
<i>Eliminazione del campo Flag numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.</i>	OK. TI si impegna, nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati record dei servizi, ad eliminare il campo <i>Flag</i> numerazioni aggiuntive da tutte le tipologie di ordine.
<i>Eliminazione del campo <u>numero pilota</u> per tutte le tipologie di ordine bitstream;</i>	OK. TI si impegna a eliminare il campo " <i>numero pilota</i> " per tutte le tipologie di ordine bitstream.
<i>Nel caso di ordini bitstream su Linea Attiva con NPG congiunta, eliminazione di tutte le informazioni tipiche delle richieste di LNA: Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap);</i>	OK. TI si impegna ad eliminare, nel caso di <i>bitstream</i> su LA con contestuale richiesta di NP, le informazioni " <i>Referente/Recapito telefonico del cliente, Dati Sede (indirizzo, località, cap)</i> "; tutto quanto sopra nel rispetto delle procedure previste per la modifica dei tracciati record dei servizi <i>bitstream</i> .
<i>Eliminazione delle seguenti causali di scarto nel caso di LA: non sono presenti percorsi di rete di accesso, impossibile individuare l'impianto da migrare. <u>Trasparenza sulle motivazioni di scarto;</u></i>	OK. Nel corso dei tavoli tecnici, che saranno istituiti dall'Autorità ai sensi della delibera n. 122/12/CONS, TI si impegna a sostenere la richiesta di un operatore di eliminare le seguenti causali di scarto nel caso di LA: " <i>non sono presenti percorsi di rete di accesso</i> " e " <i>impossibile individuare l'impianto da migrare</i> "
<i>Trasparenza sulle motivazioni delle causali di scarto.</i>	OK. TI accoglie la richiesta.
<i>Fornitura di un DB che contenga la corrispondenza tra linea attiva e centrale/cabinet di pertinenza.</i>	OK. Telecom ritiene che la richiesta relativa al <i>database</i> possa considerarsi superata dall'adozione del nuovo <i>database</i> NetMap previsto dal NME che, come noto, utilizza un indirizzario fornito, certificato ed aggiornato da un <i>service</i> esterno (Wareplace) di primaria rilevanza nella normalizzazione degli indirizzi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Implementare controlli preventivi alla restituzione dei KO atti ad evitare in maniera strutturale di mandare KO non applicabili per lo scenario di riferimento.

OK. Telecom accoglie la richiesta ed evidenzia che le azioni finora intraprese sono state efficaci, atteso il relativo residuale numero di segnalazioni degli OAO, che vengono comunque prontamente risolte nei tavoli tecnici bilaterali attivati con gli stessi.

V62. In conclusione, l'Autorità prende atto che le modifiche richieste sono state accettate, oltre al fatto che, proprio in ragione della riunione dei procedimenti sanzionatori e regolamentari, il tema dell'eliminazione del numero pilota e del nuovo *data base* è anche incluso tra le proposte formulate da TI ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS, come illustrato nei paragrafi 3.4 e 3.5, a cui si rimanda per ulteriori dettagli.

III. Notifiche

TI, entro un mese dall'approvazione degli impegni, metterà a disposizione degli OLO una funzionalità automatica che consentirà loro, con adesione gratuita:

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

Questa funzionalità non necessita di nessuno sviluppo informatico da parte degli OLO perché verrà sviluppata sulle attuali interfacce di comunicazione tra TI e gli stessi.

V63. Tutti i rispondenti in buona sostanza evidenziano che i processi di migrazione dei clienti tra operatori di cui alla delibera n. 274/07/CONS presuppongono già, ai fini del loro corretto funzionamento, lo scambio sequenziale e sincronizzato di notifiche tra operatori.

V64. Con particolare riferimento alla notifica di espletamento dell'ordine di attivazione/migrazione, viene richiesta una notifica contestuale all'attività svolta a DAC.

V65. L'Autorità ha già stabilito che la notifica di espletamento va inviata entro il giorno successivo, fissando delle penali nell'analisi di mercato.

V66. Telecom Italia ha, a tale riguardo, fatto rilevare che, nell'ambito del NME (a cui rimanda), ha individuato due progetti con l'obiettivo di migliorare la gestione delle notifiche, sia nel breve che nel medio termine, indicati nel documento allegato alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delibera n. 122/16/CONS come ***Evoluzione della gestione delle notifiche e Nuova piattaforma per il tracking order.***

V67. L'Autorità ritiene, su tale questione, pertanto opportuno non introdurre ulteriori modifiche regolamentari che rischierebbero di sovrapporsi in modo non coordinato con l'aggiornamento dei sistemi previsto ai sensi dell'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS. Nel merito si ritiene che l'attuale vincolo di notifica dell'espletamento entro il giorno successivo nel 100% dei casi e le penali previste dalla delibera n. 623/15/CONS, per mancate o errate notifiche, costituiscano già un ragionevole impianto.

V68. Il sistema di invio di *file* di verifica da parte di TI, proposto come impegno, se opportunamente concordato con gli OAO nell'ambito di tavoli tecnici che potranno avviarsi, potrà, comunque, aiutare a risolvere i casi di anomalie nelle notifiche di espletamento che, come noto, generano frequenti disservizi ai clienti finali.

Altre misure

V69. Gli operatori hanno elaborato altre proposte quali: l'esternalizzazione anche del *bitstream* e del VULA; la triplicazione delle penali previste dalla delibera n. 623/15/CONS; la revisione delle tempistiche di fatturazione delle penali e, infine, la sospensione della fatturazione degli interventi a vuoto.

V70. A tale riguardo, si osserva innanzitutto che la delibera n. 623/15/CONS ha previsto la misura di disaggregazione/esternalizzazione solo per i servizi ULL e SLU; pertanto, la proposta di estendere la misura di disaggregazione/esternalizzazione ad altri servizi di accesso *wholesale* potrà essere valutata nell'ambito della successiva analisi di mercato. Con riferimento alle altre proposte di cui sopra, si fa rilevare che tali temi sono già oggetto di valutazione nell'ambito dei seguenti procedimenti istruttori:

- a) procedimento di cui alla delibera n. 122/16/CONS, per l'esternalizzazione dei servizi accessori, oggetto di un separato provvedimento di approvazione;
- b) procedimento di revisione complessiva del sistema di SLA e Penali, di cui alla delibera n. 623/15/CONS;
- c) procedimenti di approvazione delle offerte di riferimento 2015-2016, in relazione agli interventi a vuoto.

V71. Si ritiene, pertanto, più opportuno che le richieste del mercato su tali tematiche vengano affrontate nei rispettivi ambiti regolamentari, tenuto conto degli obblighi vigenti.

La vigilanza sull'attuazione degli Impegni

V72. Gli OAO non hanno mostrato particolare interesse sulla proposta di Telecom Italia di istituire una UPIM che, tuttavia, è prevista dal Regolamento e, pertanto, è da accogliere e attuare.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Conclusioni

V73. Tanto premesso, con riferimento alle specifiche problematiche sollevate dagli operatori, alla luce degli esiti della presente consultazione pubblica, sul tema in oggetto, nonché del *market test* di cui alla determina n. 2/16/DRS, l'Autorità ritiene di concludere quanto segue.

V74. Il *market test* ha evidenziato una serie di criticità della proposta di impegni di TI proposti nell'ambito dei procedimenti sanzionatori. Quest'ultima ha, conseguentemente, corretto alcune delle proprie misure andando incontro alle esigenze del mercato (si veda lo schema sinottico in ANNESSO A all'Allegato A). In particolare:

- I. TI ha accolto le richieste degli OAO di semplificazione dei processi relativi agli ordini e causali di scarto per i servizi di attivazione e portabilità del numero. Le semplificazioni richieste consentono di ridurre i potenziali scarti e le inefficienze;
- II. TI ha accolto la richiesta di includere nella definizione del *backlog*, pur confermando la soglia dell'1,5%, anche le linee non attive e di prendere, come base di calcolo del tasso, la giacenza ad esclusione delle cessazioni e variazioni dei servizi di accesso.

V75. Le richieste che TI ha ritenuto di non dover accogliere, fornendo le proprie argomentazioni, attengono a:

- Annullamento della soglia di *backlog*, ritenuta dalla stessa fisiologica data la natura dei processi in campo;
- ulteriori misure proposte dagli OAO (quali esternalizzazione del *bitstream*, triplicazione delle penali della delibera n. 623/15/CONS, sospensione degli IAV) in quanto non hanno impatto sulle condotte contestate e, pertanto, si collocano al di fuori degli impegni dalla stessa presi.

V76. Alla luce di quanto sopra evidenziato, oltre che di quanto argomentato in Allegato A, l'Autorità non ritiene plausibile l'individuazione di una soglia di tolleranza del *backlog* per la relativa penale, seppur in riduzione.

V77. In relazione alla richiesta di aumento delle penali va considerato che tutti gli ordini in *backlog* sono comunque soggetti, senza alcuna soglia di tolleranza, ad altre due penali, come chiarito prima, nel caso l'ordine sia espletato in ritardo e con mancate notifiche di rimodulazione. Non si ritiene, pertanto, proporzionato aumentare ulteriormente la penale aggiuntiva per *backlog*.

V78. L'Autorità ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba, nel riformulare gli Impegni:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- Annullare la soglia di *backlog* oltre la quale si applicano le penali su LA e LNA al termine di un percorso di riduzione programmata, una volta che il nuovo sistema di *delivery* è entrato a regime. Tenuto conto del fatto che la migrazione al nuovo sistema di *delivery* verrà conclusa non prima della seconda metà del 2017 e che l'entrata a regime richiede un ragionevole periodo di esercizio, si ritiene plausibile una prima riduzione della soglia all'1% a partire da gennaio 2018, una ulteriore riduzione a 0,5% a partire da giugno 2018 per portarla a 0% a partire da gennaio 2019.

V79. L'Autorità, in conclusione, ritiene che gli Impegni sanzionatori presentati da Telecom Italia come approvati nella presente delibera siano da accogliere e rendere vincolanti per Telecom Italia, oltre che essere soggetti a un periodo di monitoraggio.

V80. Infatti gli impegni relativi a:

- Introduzione di una penale sul *backlog* con soglia, prospetticamente, a 0%;
- Semplificazione delle causali di scarto e degli ordini di NP pura;
- Istituzione di *Focal Points* per la gestione della NP pura di casi complessi di clienti *business* (anche multi sede) con architettura VoIP;
- Istituzione di tavoli tecnici bilaterali con gli OLO per analizzare, con cadenza quindicinale (o settimanale), la congruenza dei NR ritenuti anomali;
- Introduzione di una ulteriore funzionalità automatica che consente agli OAO di verificare eventuali problemi di trasmissione e ricezione delle notifiche di espletamento e di richiedere, per specifici ordini, chiarimenti;

sono tutte misure aggiuntive positivamente apprezzabili poiché suscettibili di rendere gli impegni idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregulatorie dell'illecito. Infatti, ad esempio, la semplificazione delle modalità di compilazione degli ordini di NP, l'istituzione di tavoli di confronto sugli scarti anomali e i *focal points* sugli ordini VoIP complessi, dovrebbe ulteriormente ridurre il tasso di ordini "Non Realizzabili", oggetto di contestazione. A ciò si aggiunge la fissazione di una penale sul *backlog* che dovrebbe incentivare Telecom a porre in essere i necessari residui adattamenti di processo finalizzati all'ulteriore riduzione del fenomeno, già allo stato notevolmente ridimensionato. Parimenti la ricezione, il giorno successivo, di *file* riepilogativi degli ordini espletati, consente la rapida individuazione di casi di errata notifica di espletamento dal parte dell'OAO, evitando disservizi ai clienti finali.

V81. Con riferimento alle preoccupazioni manifestate dagli operatori alternativi in merito agli impatti delle misure introdotte sui sistemi e processi di gestione degli OAO, si rimanda a quanto chiarito nel capitolo con riferimento agli esiti dei tavoli tecnici (paragrafi 3.4 e 3.5).

V82. Con riferimento alla richiesta da parte di un operatore di un confronto tra Telecom Italia *Wholesale*, Telecom Italia *Retail*, OAO ed Autorità, per la definizione dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

KPI di non discriminazione, si rimanda all'apposito procedimento avviato dall'Autorità in data 3 marzo 2016.

5. Rafforzamento del modello di *equivalence* - semplificazione delle causali di scarto (punto ii dell'art. 64, comma 15)

5.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

48 Con specifico riferimento al punto (ii) TI ha svolto una proposta di semplificazione del sistema delle causali di scarto, le quali passano da circa 600, attualmente in vigore, a circa 200.

49 Tali misure sono, pertanto, secondo TI per loro natura suscettibili di superare le criticità individuate dall'Autorità, oltre che da altri organismi, in tema di parità di trattamento. Si rimanda all'**Allegato D** della delibera n. 122/16/CONS per i dettagli della proposta sulle causali di scarto.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

50 L'Autorità prende atto dello sforzo, che va nella direzione auspicata, di semplificazione delle causali di scarto posto in essere da TI. Tale misura era stata auspicata nella relazione preliminare del gruppo di lavoro di cui alla determina 22/SG/14.

51 L'Autorità si riserva di entrare nel merito della semplificazione proposta a seguito degli esiti della consultazione pubblica e dei tavoli tecnici che potranno essere svolti con gli OAO nell'ambito del procedimento in oggetto.

D3. Si forniscano valutazioni di merito in relazione alla proposta di semplificazione delle causali di scarto, di cui all'Allegato D.

5.2. Le osservazioni degli operatori

O103. AIIP pur considerando apprezzabile l'intento di ridurre l'eccessivo numero di causali di scarto da 600 a poco meno di 200, evidenzia l'utilizzo che a suo avviso, talvolta, viene fatto in maniera strumentale dei cosiddetti KO formali, contrattuali o tecnici, che rallentano o impediscono le attivazioni dei servizi ai clienti finali. AIIP suggerisce alcuni correttivi da apportare alla semplificazione proposta¹⁶, rilevando, ad

¹⁶ AIIP osserva che: i) il Codice causale 520 ("Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza") accorpa una serie di NR che non sembrano tra loro compatibili; ii) il Codice causale 611 ("È presente almeno una richiesta del pacchetto scartata") accorpa anche le causali 230 e 236



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esempio, che in alcuni casi è stato proposto di accorpare causali non affini o evidenziando la necessità di specificare meglio il Codice causale.

O104. Tiscali, in linea di principio, accoglie favorevolmente la proposta di semplificazione delle causali di scarto avanzata da Telecom Italia, ma ritiene opportuno formulare alcune osservazioni. In primo luogo, l'operatore evidenzia che nell'ambito dell'eliminazione di causali di scarto ritenute obsolete e/o non utilizzate, Telecom Italia propone l'eliminazione di causali tuttora in uso senza che, al contempo, venga indicato in che modo la motivazione di scarto corrispondente a quella causale verrà gestita nella fase successiva all'eliminazione e, dunque, richiede che Telecom Italia fornisca ulteriori chiarimenti al riguardo. In secondo luogo, in merito all'operazione di accorpamento di causali ritenute affini, Tiscali osserva che in alcuni casi, riconducendo le causali sotto un unico codice, si perde l'informazione specifica che indica l'effettivo motivo dello scarto.¹⁷ Considerate tali problematiche di carattere tecnico-operativo, Tiscali ritiene che sia necessario valutare la proposta di Telecom Italia su questa tematica all'interno di un apposito tavolo tecnico che permetta un confronto tra operatori e Telecom Italia.

O105. AIIP e Tiscali ritengono inoltre che la messa a regime del nuovo sistema di causali di scarto dovrà essere preceduta da un idoneo periodo di "rodaggio".

O106. BT, Fastweb e Vodafone osservano che la proposta di Telecom Italia porterebbe all'eliminazione di due terzi delle causali di scarto con il rischio di perdita del dettaglio necessario all'operatore per correggere l'errore. BT rileva altresì che vanno chiarite le implicazioni relative all'eliminazione di alcune causali di scarto e, come anche Fastweb e Vodafone, evidenzia che qualsiasi opera di razionalizzazione deve essere fatta salvaguardando l'esigenza di individuare in modo corretto ed univoco la causa dello scarto al fine di garantire la corretta attribuzione di responsabilità e di consentire all'OAO di correggere gli errori e risottomettere l'ordine. Al riguardo, BT fornisce un esempio di accorpamento di causali proposto che, a suo avviso, sarebbe peggiorativo in quanto la

che riguardano, invece, problematiche legate al numero di pacchetti e che, pertanto, dovrebbero essere scorporate e formare una separata causale con dicitura "Numero delle richieste del pacchetto non congruo"; iii) il Codice causale 714 ("Indirizzo Cliente non corrispondente a quello indicato nell'ordine") andrebbe specificato meglio e fornisce suggerimenti in tal senso; iv) il Codice causale A30 "Codice progetto non valido" non dovrebbe accorpare anche la causale A28, in quanto incompatibili.

¹⁷ A titolo di esempio, Tiscali evidenzia che Telecom Italia propone di accorpare sotto una generica causale di "KO per "indirizzo errato" voci quali: "Indirizzo errato - PARTICELLA TOPONOMASTICA sconosciuta"; "Campo PARTICELLA TOPONOMASTICA errato"; "Campo PARTICELLA TOPONOMASTICA non previsto"; "Campo NUMERO CIVICO errato"; "Indirizzo errato - CIVICO esistente ma errato"; "Indirizzo errato - CIVICO sconosciuto". Tiscali osserva che, in questo modo, l'operatore non ha più evidenza dell'effettiva causa del KO (nell'esempio, l'indicazione errata del civico o della particella toponomastica) e che ciò potrebbe comportare la necessità di richiedere l'assistenza da parte di Telecom Italia tramite apposita segnalazione, dilatando i tempi di gestione dell'ordine.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dicitura che andrebbe a caratterizzare lo scarto non sarebbe immediatamente identificativa della causa del KO.

O107. Fastweb e Vodafone ritengono che, prima di impegnarsi in un lavoro così estensivo, sarebbe opportuno in primo luogo concentrare gli interventi di razionalizzazione sulle causali maggiormente utilizzate. Gli operatori giudicano quindi la proposta di Telecom Italia insufficiente per rispondere alle numerose criticità esistenti, osservando che il semplice accorpamento di causali non porti a risultati utili ma abbia lo svantaggio di rendere meno trasparente la reale motivazione dello scarto.

O108. Due operatori inoltre segnalano alcune criticità specifiche della semplificazione delle causali proposta da Telecom Italia¹⁸ e riportano alcune linee guida che, a loro avviso, dovrebbero essere seguite per procedere ad una semplificazione delle causali di scarto, ossia che: i) ciascun KO deve prevedere l'indicazione della categoria regolamentare, tra quelle definite con la delibera n. 274/07/CONS (Categorie A, B, C, D, E), alla quale appartiene; ii) è necessario associare a ciascun KO una legenda che spieghi in modo chiaro ed esaustivo il motivo per cui tale causale ricorre; iii) lo schema dei KO dovrebbe essere distinto a seconda del processo di *provisioning* a cui fa riferimento (processo *standard* o NPD2).

O109. In conclusione, anche BT, Fastweb e Vodafone ritengono che la razionalizzazione delle causali debba essere svolta nell'ambito di un tavolo tecnico attraverso un percorso condiviso e concordato con gli operatori ed aggiungono che l'inserimento nelle Offerte di Riferimento di una tabella riepilogativa delle singole causali di scarto previste per ciascun servizio di accesso, con i relativi dettagli esplicativi, potrebbe costituire un'ulteriore misura di trasparenza e chiarezza.

O110. Sul tema, Wind aggiunge che il problema non risiede solo nella semplificazione delle causali di KO e nella conseguente riduzione del loro numero, ma è anche necessario limitare i controlli a quelli strettamente necessari, in virtù dell'esigenza di portare a termine gli ordini. L'operatore segnala quindi una serie di punti di attenzione specifici – in gran parte analoghi a quelli evidenziati dagli altri operatori¹⁹ – e sottolinea,

¹⁸ Ad esempio, tra le varie criticità rilevate, gli operatori ritengono che: i) alcuni raggruppamenti sono troppo massivi con il rischio di far perdere dettagli utili; ii) l'elenco dei codici non è completo rispetto alle causali di scarto ricevute nel corso del 2016; iii) non è presente alcuna razionalizzazione rispetto alle causali di KO NPD/cliente; iv) non viene fornito alcun chiarimento in merito alla differenza fra causali da "accorpate" e quelle da "eliminare"; v) non viene fornito alcun chiarimento o spiegazione sul rationale delle proposte di eliminazione di alcune causali di scarto; vi) alcune causali eliminate andrebbero invece mantenute e/o nel caso accorpate.

¹⁹ Tra gli aspetti segnalati da Wind si evidenzia: il livello di aggregazione delle causali, che deve portare ad un effettivo snellimento e non ad una perdita di informazioni utili; l'individuazione chiara delle causali e delle condizioni che determinano i NR, con la preferenza di *naming* parlanti; revisione delle famiglie di KO, con chiara individuazione delle condizioni che li determinano e la descrizione parlante del NR; revisione delle logiche di controlli alla base del possibile scarto; introduzione di una logica di scarto su base ordine e non su base del *file*; utilizzo in modo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in generale, che l'aggregazione delle causali deve comunque garantire che quanto restituito in termini di causali di rifiuto sugli ordini cosiddetti *Non Realizzabili* (NR) fornisca una chiara evidenza delle motivazioni/campi del tracciato che sono stati oggetto dello scarto. Inoltre, laddove si renda necessario integrare la semplice causale con ulteriori indispensabili parametri/informazioni per la successiva riproposizione della richiesta, la società chiede che sia prevista l'obbligatorietà di valorizzazione di un campo che riporti tali indicazioni (es. campo note).²⁰ Anche Wind, infine, evidenzia che le attività inerenti il tema della semplificazione delle causali di scarto siano trattate congiuntamente tra OAO e Telecom Italia in un apposito tavolo di confronto che preveda anche la partecipazione dell'Autorità.

O111. Da ultimo, Telecom Italia osserva che, in considerazione della tempistica prevista per il passaggio al modello di *Full Equivalence* dei servizi base di accesso, per dispiegare appieno i propri effetti in termini di efficienza ed efficacia, la semplificazione delle causali di scarto individuata necessita di un *iter* di valutazione e approvazione celere, al fine di permettere di implementare sui sistemi le nuove causali di scarto valide per tutti gli operatori (Telecom Italia *Retail* da un lato e gli OAO dall'altro). L'operatore auspica, pertanto, che sia avviato al più presto l'*iter* procedimentale per la valutazione ed approvazione della proposta di semplificazione delle casuali di scarto, anche in parallelo rispetto al procedimento di approvazione delle misure proposte per il rafforzamento delle garanzie di parità di trattamento, poiché la proposta di semplificazione delle causali di scarto è, di fatto, da esso indipendente.

5.3. Le valutazioni dell'Autorità

V83. Benché alcuni OAO accolgano favorevolmente la proposta avanzata da Telecom Italia, tutti gli OAO intervenuti suggeriscono numerosi correttivi alla semplificazione delle causali di scarto proposta. I suggerimenti formulati dagli operatori mirano a salvaguardare l'esigenza di individuare in modo corretto ed univoco la causa dello scarto, ossia a non determinare la perdita del dettaglio necessario all'operatore per correggere l'errore, ad esempio evitando accorpamenti di causali non affini o l'eliminazione di causali di scarto ritenute obsolete e/o non utilizzate senza che, al contempo, venga indicato in che modo la motivazione di scarto corrispondente a quella causale verrà gestita nella fase successiva all'eliminazione o ancora specificando meglio il Codice causale.

V84. Considerate tali problematiche di carattere tecnico-operativo, ed in linea con le richieste dei partecipanti alla consultazione pubblica, l'Autorità valuterà la proposta di

standardizzato del CAMPO NOTE; individuazione di una coerente correlazione tra causali di sospensioni/accodamenti e NR; rivisitazione dei diagrammi a stati del NPD2; individuazione di una sotto causale specifica di sospensione e rimodulazione per causa di forza maggiore e terze parti.

²⁰ A titolo d'esempio, Wind cita i KO ricevuti con causale "Identificativo centrale errato", per i quali è necessario avere indicazione della centrale di attestazione individuata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia su questa tematica all'interno di un apposito Tavolo Tecnico, avviato con il presente provvedimento, che permetta un confronto tra operatori e Telecom Italia.

V85. Alla luce dei risultati della presente consultazione pubblica, i lavori del Tavolo Tecnico dovranno seguire le seguenti linee guida:

- i) Definizione delle causali di scarto sulla base di principi di trasparenza ed efficacia e semplificazione; ad ogni motivazione (se del caso raggruppate per analogia) di non realizzabilità dovrà essere associata la relativa causale esplicativa;
- ii) ciascun KO deve prevedere l'indicazione della categoria regolamentare, tra quelle definite con la delibera n. 274/07/CONS (Categorie A, B, C, D, E), alla quale appartiene;
- iii) a ciascun KO deve essere associata una legenda che spieghi in modo chiaro ed esaustivo il motivo per cui la causale di scarto ricorre;
- iv) lo schema dei KO deve essere definito coerentemente al processo di *provisioning* che si adotterà in seguito all'adozione del presente provvedimento.

V86. Inoltre, come richiesto da alcuni operatori, i lavori del Tavolo Tecnico dovranno concentrarsi inizialmente sugli interventi di razionalizzazione delle causali maggiormente utilizzate ed, a seguire, sulle restanti causali. In ogni caso, l'entrata in vigore del nuovo sistema di causali di scarto dovrà essere preceduta da un idoneo periodo di "rodaggio".

V87. Infine, l'Autorità ritiene condivisibile la richiesta degli operatori che l'inserimento nelle Offerte di Riferimento approvate di una tabella riepilogativa delle singole causali di scarto previste per ciascun servizio di accesso, con i relativi dettagli esplicativi, costituisca una misura utile a rafforzare le garanzie di trasparenza.

6. Data base di rete

6.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

52 Si richiama, in relazione ai **Data base di rete**, che ai sensi del comma 8 dell'articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS, Telecom Italia fornisce agli operatori alternativi o alle imprese terze informazioni sulla rete di accesso e toponomastiche, necessarie per l'effettuazione degli ordini di attivazione, con lo stesso livello di aggiornamento e completezza fornito alle proprie divisioni interne.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

53 Ai fini di cui al comma 8 dell'articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS Telecom Italia garantisce adeguati *standard* di qualità delle basi dati messe a disposizione degli operatori alternativi a supporto dei processi di *delivery* e *assurance*.

54 A tale riguardo, come sopra già richiamato in relazione al NME, TI propone un sistema che prevede la simmetria delle basi dati, inclusa l'individuazione degli indici di qualità dei dati ivi contenuti, attraverso l'introduzione di un'unica banca dati per OAO e TI Retail, denominata *NetMap*, che contiene i *File* Dati messi a disposizione del mercato, reperibili in forma integrata, al fine di garantire piena simmetria delle informazioni.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

55 Trattasi di una misura certamente positiva, che appare rispondere a quanto richiesto dall'Autorità. Si tratta di verificare, con una specifica attività di monitoraggio, l'efficacia del sistema informativo adottato da TI.

D4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione ai Data base di rete, ai sensi dell'art. 64, comma 8?

6.2. Le osservazioni degli operatori

O112. Telecom Italia evidenzia che a partire dalla fine del 2015 e sino a maggio 2016, la banca dati *NetMap* è stata oggetto di una serie di incontri tra Telecom Italia ed i principali OAO, al fine di permettere di sperimentare la nuova banca dati, recepire i *feedback* degli OAO, effettuare interventi informativi e formativi, nonché definire le operatività delle fasi di *trial*. Telecom Italia evidenzia altresì di aver realizzato un ciclo di incontri nell'ambito del piano di informazione per i clienti *wholesale* con lo scopo di fornire un aggiornamento sulle iniziative che compongono il NME e sugli strumenti di supporto messi a disposizione degli OAO.

O113. Telecom Italia evidenzia di aver completato la banca dati *NetMap* e – come comunicato agli OAO attraverso il portale *Wholesale* ed all'Autorità con apposita comunicazione – di averla già resa disponibile agli operatori in via sperimentale il 23 maggio 2016, nonché di renderla utilizzabile dagli stessi in via definitiva dal 30 giugno 2016. Telecom Italia rappresenta che ha pubblicato a maggio 2016 il DB Toponomastica *Light* contenente la nuova toponomastica, al fine di permettere agli OAO di iniziare ad adottare *NetMap* per la compilazione degli Ordinativi di Lavoro (OL).

O114. L'adozione e l'utilizzo di *NetMap* da parte di tutti gli OAO costituisce, secondo Telecom Italia, un requisito fondamentale per assicurare un'effettiva *Full Equivalence* ed una simmetrica gestione dei processi di *provisioning* e *assurance* dei servizi *wholesale*. In proposito, Telecom Italia auspica che l'Autorità individui specifiche raccomandazioni per gli OAO al fine di agevolare un processo che nel corso del secondo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

semestre del 2016 porti ad avere uno scenario omogeneo di utilizzo di *NetMap* sia per Telecom Italia *Retail* che per gli OAO.

O115. AIIP condivide gli orientamenti dell'Autorità in merito alla proposta di Telecom Italia di introdurre un'unica banca dati per gli OAO e per Telecom Italia *Retail*, in quanto ciò colmerebbe il *gap* informativo presente attualmente sul mercato. Anche Tiscali ritiene che l'introduzione di *NetMap* rappresenti un indubbio vantaggio per tutti gli operatori in quanto le informazioni che finora vengono fornite da Telecom Italia attraverso diversi *tool* e piattaforme, vanno a confluire in un'unica base dati, consentendo quindi di semplificare l'intero processo di *provisioning*, snellendo le operazioni ed i tempi di consultazione, aggiornamento ed allineamento dei dati e che, una volta a regime, massimizzerà l'efficienza garantendo un risultato più affidabile. Ugualmente, Wind ritiene auspicabile un sistema che garantisca la piena simmetria delle informazioni tra Telecom Italia e gli OAO, attraverso un'unica banca dati che contiene i *File Dati* messi a disposizione del mercato, reperibili in forma integrata.

O116. Tuttavia, tutti gli OAO intervenuti hanno manifestato preoccupazioni in merito agli impatti della nuova banca dati sui propri sistemi di gestione e sulle relative modalità operative e tempistiche di implementazione comunicate da Telecom Italia.

O117. Pressoché tutti gli operatori alternativi – rilevando che l'implementazione di tale misura potrebbe implicare interventi anche significativi sui sistemi di gestione degli operatori – ritengono che, preventivamente all'adozione del nuovo *data base*, debbano essere valutati congiuntamente dagli OAO e da Telecom Italia tutti gli aspetti tecnici ed operativi che la proposta implica. Wind in particolare evidenzia che l'introduzione di nuove basi dati e/o le modalità di aggiornamento o le modifiche alle modalità di interfaccia alle basi dati deve necessariamente coinvolgere anche tutti OAO nella definizione delle informazioni in esse contenute in modo che tale modifica non vada a modificare per gli OAO “chiavi” consolidate per la vendibilità e non abbia impatti non gestibili temporalmente sui sistemi degli OAO (es. mancanza codice GAT).

O118. In ogni caso, secondo BT, Fastweb, Tiscali e Vodafone, prima dell'introduzione della nuova banca dati è necessario definire un congruo periodo di sperimentazione, per testarne il funzionamento e l'interazione della stessa con i sistemi di *provisioning* degli operatori. Tali operatori ritengono altresì che, al buon esito dei *test* e delle verifiche, sarà necessario programmare l'adozione definitiva della nuova banca dati da parte degli operatori coerentemente con i tempi tecnici di implementazione, che dovranno anch'essi essere concordati tra le parti. BT evidenzia altresì che la fase di *test* del nuovo *database* deve essere volta anche ad introdurre eventuali integrazioni e migliorie che si dovessero rendere necessarie.

O119. Al riguardo, BT, Fastweb, Tiscali e Vodafone evidenziano la necessità che i sistemi e *data base* precedenti restino attivi – in parallelo con il nuovo – per un periodo sufficientemente ampio, che dovrà essere fissato anch'esso congiuntamente tra le parti coinvolte e non unilateralmente da Telecom Italia, né prima che si chiuda la consultazione oggetto del presente procedimento. Parimenti Wind, ritiene che vada previsto un periodo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di doppio binario in cui anche se già disponibile ed a regime il nuovo DB *NetMap*, sia mantenuto ed aggiornato l'attuale DB *light* e DB archi. Wind ritiene che, in considerazione della numerosità degli operatori e dei propri impegni di sviluppo, si possa interrompere l'aggiornamento dell'attuale impianto di *Data Base* (DB *light* e DB archi) non prima di fine 2017.

O120. Fastweb e Vodafone, rilevando che Telecom Italia ha comunicato agli operatori l'implementazione del DB *NetMap* nonostante la stessa avesse sottoposto tale misura alla presente consultazione pubblica, ritengono che l'Autorità debba imporre a Telecom Italia periodici incontri per recepire le necessità degli operatori alternativi e condividere con loro le modifiche da introdurre nella misura in cui hanno impatto sui processi *wholesale*.

O121. Fastweb e Vodafone osservano inoltre che tale DB dovrebbe contenere anche le informazioni relative allo stato dei percorsi di rete ed attestazione delle permutazioni, relative alla centrale e al *cabinet* mediante una ricerca per identificativo risorsa, operazione indispensabile per la corretta compilazione degli ordinativi su linea attiva.

O122. Inoltre BT, Fastweb, Vodafone, Tiscali sottolineano che, alla luce di quanto disposto dall'articolo 64 comma 9 della delibera n. 623/15/CONS – che prevede che Telecom Italia garantisca adeguati *standard* di qualità delle basi dati messe a disposizione degli operatori alternativi a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* – sia necessario che l'implementazione del nuovo data base sia preceduta da un'approfondita analisi sulla qualità dei dati in esso contenuti. Ritengono che per risolvere le criticità esistenti l'obiettivo non deve essere tanto l'accorpamento degli attuali *data base* in un'unica banca dati, ma il miglioramento della qualità dei dati ivi contenuti. Al riguardo, Fastweb e Vodafone evidenziano che la qualità dei dati a disposizione si potrà valutare solo con adeguati *test* prima del rilascio del nuovo DB e, dunque, concordano con la necessità di verificare preventivamente l'adeguatezza del DB proposto da Telecom Italia e l'efficacia dello stesso.

O123. Infine, Tiscali ritiene che andrebbe rivista la modalità della pubblicazione degli aggiornamenti di una base dati, in quanto evidenzia che attualmente Telecom Italia pubblica l'intera banca dati aggiornata, senza dare evidenza della sola parte aggiornata, mentre a suo avviso sarebbe molto utile per gli operatori che Telecom Italia provvedesse a pubblicare sia il delta con le sole variazioni sia la foto completa del DB, lasciando facoltà all'operatore di decidere, di volta in volta, se eseguire l'aggiornamento sulla base del delta o del DB completo.

6.3. Le valutazioni dell'Autorità

V88. L'Autorità rileva che – sebbene tutti gli operatori concordino sulla necessità di un nuovo DB di toponomastica e di rete alla luce delle problematiche riscontrate in questi anni – i rilievi e le preoccupazioni del mercato svolte inizialmente nella consultazione, relative al DB, riguardano:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. una maggiore partecipazione nella definizione delle informazioni contenute; a tale riguardo si richiedono incontri periodici per recepire le necessità degli operatori alternativi e condividere con loro le modifiche da introdurre nella misura in cui hanno impatto sui processi *wholesale*;
- b. gli impatti sui sistemi odierni e le tempistiche degli aggiornamenti;
- c. le modalità di aggiornamento del DB;
- d. la necessità di una sperimentazione al fine di valutare i miglioramenti a fronte dei *feedback*;
- e. il prolungamento del periodo di funzionamento in parallelo del vecchio e nuovo DB, con aggiornamento del vecchio;
- f. una valutazione della qualità del nuovo DB.

V89. D'altro canto Telecom Italia evidenzia che a partire dalla fine del 2015 e sino a maggio 2016, la banca dati *NetMap* è stata oggetto di una serie di incontri tra Telecom Italia ed i principali OAO, al fine di permettere di sperimentare la nuova banca dati, recepire i *feedback* degli OAO, effettuare interventi informativi e formativi, nonché definire le operatività delle fasi di *trial*.

V90. Telecom Italia evidenzia, altresì, di aver completato la banca dati *NetMap* e – come comunicato agli OAO attraverso il portale *Wholesale* ed all'Autorità con apposita comunicazione – di averla già resa disponibile agli operatori in via sperimentale il 23 maggio 2016, nonché di averla resa utilizzabile dagli stessi in via definitiva dal 30 giugno 2016.

V91. L'Autorità ribadisce di valutare positivamente l'introduzione di *NetMap* in quanto – come riconosciuto anche da alcuni operatori nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS e del *market test* degli Impegni presentati da TI nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS – l'utilizzo di un'unica e rinnovata *base dati*, che contiene informazioni certificate da un soggetto terzo, per gli OAO e per Telecom Italia *Retail* consente di garantire, non solo una simmetria delle informazioni, ma anche di migliorare e semplificare i processi di *provisioning* ed *assurance*. Pertanto, nell'ottica del miglioramento complessivo della qualità dei servizi ai clienti finali, l'Autorità ritiene che l'introduzione della stessa non debba essere ulteriormente ritardata.

V92. In merito alle preoccupazioni sollevate dalla maggior parte degli OAO in relazione alle modalità operative e tempistiche di implementazione comunicate da Telecom Italia, ed agli impatti di *NetMap* sugli attuali sistemi di gestione degli operatori, nel rinviare per dettagli all'**Allegato B** al presente provvedimento, si osserva quanto segue.

V93. Come evidenziato da Telecom Italia, sin dalla fine del 2015 vi sono stati numerosi incontri tra Telecom Italia ed i principali OAO (Vodafone, Tiscali, Wind e Fastweb) aventi ad oggetto l'introduzione della nuova banca dati, nel corso dei quali gli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

OAO hanno potuto conoscere il funzionamento della nuova banca dati e formulare i propri rilievi e suggerimenti a Telecom Italia. Si ritiene, pertanto, che il mercato abbia già ottenuto un'adeguata informazione sul tema dell'introduzione di *NetMap*. A ciò si aggiunga che, successivamente ai primi annunci di Telecom Italia (con cui quest'ultima prevedeva la dismissione dei vecchi sistemi prima della fine del 2016 e prima della conclusione del presente procedimento), ed in seguito alle successive segnalazioni di alcuni OAO, su richiamo dell'Autorità, Telecom Italia ha posticipato la dismissione dei vecchi sistemi e le relative modalità all'adozione del presente provvedimento.

V94. Parimenti, l'Autorità rileva che nel corso della riunione del 2 dicembre 2016 gli operatori hanno confermato che le attuali specifiche tecniche sono congrue tanto che alcuni di essi stanno già usando *NetMap*. Un solo operatore ha richiesto un posticipo, di alcuni mesi, della data di cessazione dell'aggiornamento dei vecchi DB.

V95. L'Autorità, preso atto della non necessità di ulteriori interventi sulle specifiche tecniche, ritiene, pertanto, opportuno stabilire tempistiche certe e rapide per il passaggio del mercato al nuovo *data base* al fine, tra le altre cose, di consentire a tutti i clienti finali di fruire dei potenziali miglioramenti in termini di qualità dei servizi, uno degli obiettivi primari della delibera n. 623/15/CONS.

V96. A tale riguardo si richiama che, nonostante gli operatori abbiano già partecipato alla definizione delle informazioni contenute in *NetMap* tramite incontri con Telecom Italia, l'Autorità ha già concesso una proroga dei termini inizialmente richiesti da Telecom Italia fino al 1° gennaio. Premesso tutto quanto sopra, si ritiene di concedere un'ulteriore proroga di 3 mesi, finalizzata a consentire agli OAO che non sono ancora pronti con gli adattamenti di sistema, a completarli.

V97. A partire da tale data, in ottica di efficienza, Telecom Italia sarà autorizzata a non aggiornare le vecchie basi dati. Resta fermo che, per chi non sarà passato alla nuova base dati, i KO legati alla non correttezza delle informazioni toponomastiche e di rete, non saranno soggetti a penali *wholesale*. Si ritiene, tuttavia, fortemente auspicabile che nessun operatore continui ad utilizzare il vecchio DB, dopo tale data, atteso che si pregiudicherebbe la qualità del servizio dei clienti finali di tali operatori i quali, a causa della condotta dei propri *provider*, si troverebbero ad essere discriminati rispetto ad altri che fruiscono di *data base* aggiornati.

V98. Infine con riferimento alle modalità della pubblicazione degli aggiornamenti della nuova base dati, come richiesto in consultazione pubblica, Telecom Italia dovrà provvedere a pubblicare il DB aggiornato. L'Autorità valuterà tempi e modalità per il monitoraggio della qualità del nuovo DB.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7. Nuove release software

7.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

56 In relazione al tema delle **Nuove release software**, la delibera n. 623/15/CONS, art. 64 comma 10, prevede che i rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* siano preceduti da adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.

57 A tale riguardo TI intende definire le modalità di partecipazione degli OAO alla fase di *test* delle nuove funzionalità di maggior rilievo connesse all'implementazione del NME, per recepire opportune indicazioni, in fase di pre-esercizio dei rilasci informatici e finalizzazione dei requisiti funzionali. In aggiunta, TI si rende disponibile a supportare gli OAO mediante: a) sessioni di *test* congiunto su prestazioni/servizi già rilasciati da TI in passato, e non ancora utilizzati dagli OAO; b) periodiche sessioni di formazione e *training* per l'utilizzo di strumenti informatici per la gestione degli ordinativi e delle consistenze attive.

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

58 Trattasi di una misura che risponde positivamente a quanto richiesto dall'Autorità nell'articolo n. 64 citato. Occorrerà vigilare sull'andamento dei *test* per verificare l'efficacia degli stessi e il grado di soddisfazione degli OAO.

D5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle misure proposte da Telecom Italia in relazione al tema delle Nuove release software, ai sensi dell'art. 64, comma 10?

7.2. Le osservazioni degli operatori

O124. Telecom Italia sottolinea di aver condotto, nel periodo compreso tra febbraio e maggio 2016, *test* congiunti con alcuni OAO, e di aver pianificato ulteriori sessioni di *test* nel successivo mese di giugno, sul servizio VULA FTTC. Per quanto riguarda le sessioni di formazione e *training*, Telecom Italia evidenzia di aver avviato, a partire dal mese di febbraio 2016, il progetto “Corso OLO *Specialist* 2016” che prevede sessioni formative sul territorio focalizzate sul *preordering* dei servizi *Ethernet* e NGA/VULA, volte a ridurre i possibili errori commessi durante l'attivazione dei nuovi servizi *Ethernet* e NGA/VULA. Inoltre, l'operatore osserva di aver effettuato, nel primo semestre 2016, sei sessioni formative nelle città di Milano, Verona, Firenze, Roma, Bari e Palermo alle quali hanno partecipato oltre 100 tecnici dei principali OAO.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

O125. AIIP condivide gli orientamenti dell'Autorità in merito alle proposte di Telecom Italia in tema di Nuove *release software*.

O126. Fastweb e Vodafone reputano, invece, la misura proposta da Telecom Italia generica ed insufficiente. Tali operatori ritengono che sia necessario prevedere il coinvolgimento degli operatori anche nelle fasi precedenti per consentire a TI di recepire eventuali esigenze degli operatori nella modifica dei processi, di comunicare agli OAO le modifiche che si intendono effettuare per una condivisione delle stesse, nonché di concordare i tempi di implementazione, tenendo conto anche di eventuali impatti per gli OAO. Al riguardo, Wind ritiene necessario un coinvolgimento degli OAO nella fase di definizione delle modifiche ai processi di *delivery* ed *assurance*, nonché nella fase di congelamento di quanto potrà essere oggetto di rilascio, al fine di evitare sviluppi con impatti non previsti e non condivisi preventivamente. Similmente, BT rileva che, indipendentemente dal coinvolgimento degli OAO interessati nelle attività di *test*, qualsiasi rilascio *software* dovrebbe essere preceduto, da parte di Telecom Italia, da un'adeguata e completa fase di *test* che verifichi l'affidabilità delle nuove *release*, individuando gli errori, in modo da rimuoverli prima del coinvolgimento degli OAO nell'attività di *test* e, dunque, della messa in esercizio.

O127. Fastweb e Vodafone evidenziano che la proposta di Telecom Italia di prevedere adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli OAO interessati è stata già disattesa con riferimento al rilascio del nuovo DB *NetMap*. Tali operatori ritengono che, al fine di garantire un'effettiva parità di trattamento, Telecom Italia dovrebbe rendersi disponibile a recepire le esigenze degli OAO nella definizione dei requisiti per i nuovi rilasci e concordare con loro le tempistiche e modalità di implementazione, nonché le fasi di *test*.

O128. Al riguardo, BT, Fastweb e Vodafone ribadiscono l'esigenza che qualsiasi rilascio informatico che Telecom Italia intenda mettere in campo per risolvere le criticità nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso non generi impatti sui processi operativi, sui sistemi degli OAO e non introduca modifiche unilaterali alle procedure di passaggio dei clienti tra operatori previste dalla regolamentazione vigente.

O129. Ciò premesso, BT, Fastweb e Vodafone evidenziano che misure quali il coinvolgimento degli OAO nei test sulle *release software* e sessioni di *test* congiunto e di formazione erano già previste negli Impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS (impegni 1.16-1.22) e, pertanto, chiedono che Telecom Italia proceda ad ottemperare a quanto richiesto dalla regolamentazione vigente senza che ciò venga valutato come ulteriore impegno offerto volontariamente.

7.3. Le valutazioni dell'Autorità

V99. L'Autorità ritiene che le attività svolte da Telecom Italia nel corso dell'anno 2016 – *test* congiunti con alcuni OAO, sessioni di formazione e *training* per gli OAO, e quelle successivamente pianificate ed in parte già avviate, in relazione alla fase di *test* del NME – siano sostanzialmente in linea con quanto stabilito dalla delibera n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

623/15/CONS, all'articolo 64, comma 10, che prevede che i rilasci informatici a supporto dei processi di *delivery* e *assurance* siano preceduti da adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.

V100. L'Autorità non ritiene, altresì, condivisibile in linea di principio la richiesta di alcuni OAO che qualsiasi rilascio informatico che Telecom Italia intenda mettere in campo per risolvere le criticità nella fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso non generi impatti sui processi operativi, sui sistemi degli OAO e non introduca modifiche unilaterali alle procedure di passaggio dei clienti tra operatori previste dalla regolamentazione vigente. L'Autorità ritiene che Telecom Italia abbia il dovere di adeguare i propri sistemi alle modifiche regolamentari oltre che al fine di migliorare la qualità dei servizi. Resta fermo che tali modifiche, laddove di rilievo, devono essere condivise con l'Autorità e il mercato.

V101. In generale, l'Autorità valuta opportuno – come richiesto da alcuni OAO – che il coinvolgimento degli operatori alternativi sia assicurato anche nelle fasi antecedenti i *test* finali che precedono i rilasci informatici, al fine di consentire a Telecom Italia di comunicare tempestivamente agli OAO le modifiche che si intendono effettuare, di recepire eventuali esigenze degli operatori sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, nonché di concordare i tempi di implementazione, alla luce anche di eventuali impatti delle modifiche che si intendono apportare sui sistemi e processi degli OAO.

V102. Pertanto l'Autorità intende stabilire le fasi di rilascio di nuove *release software* sulla base delle seguenti linee guida:

- Telecom Italia comunica tempestivamente all'Autorità le modifiche che intende apportare;
- gli operatori alternativi sono coinvolti nelle fasi antecedenti i *test*, al fine di consentire a Telecom Italia di recepire eventuali esigenze sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, nonché di concordare i tempi di implementazione, alla luce anche di eventuali impatti delle modifiche che si intendono apportare sui sistemi e processi degli OAO; i *test* sono svolti secondo i tempi ed i modi concordati di volta in volta.

V103. Inoltre l'Autorità evidenzia che i *test* previsti dall'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS non sollevano Telecom Italia dalle eventuali responsabilità in caso di ritardi e disservizi nei processi di *delivery* ed *assurance* dovute a malfunzionamenti delle funzionalità rilasciate a seguito dei *test* congiunti con gli OAO.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

8. Key performance indicators

8.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

La proposta di TI

59 Sul tema dei **Key performance indicators**, come premesso, la delibera n. 623/15/CONS prevede che l'Autorità monitori sul rispetto degli obblighi di non discriminazione tramite la reportistica e l'insieme di *Key Performance Indicators* di non discriminazione (KPI-nd).

60 A tale riguardo TI, oltre a impegnarsi al rispetto di quanto già in vigore, ha svolto una proposta di semplificazione dell'attuale sistema di KPI di non discriminazione

Le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

61 Trattasi di una misura che risponde positivamente a quanto richiesto dall'Autorità nell'articolo n. 64 della delibera n. 623/15/CONS. L'Autorità valuterà la proposta di Telecom Italia, non riportata nella versione pubblicabile della Proposta riformulata di TI di cui all'Allegato C alla delibera n. 122/16/CONS, nell'ambito del procedimento inerente alla revisione dei KPI di non discriminazione già avviato il giorno 3 marzo 2016.

9. ODV

9.1. La proposta di TI e le valutazioni preliminari di cui alla delibera n. 122/16/CONS

62 In relazione a quanto previsto al comma 17 dell'articolo n. 64, Telecom Italia ha sottoposto all'Autorità una proposta di modifica del Regolamento dell'ODV di cui alla delibera n. 731/09/CONS finalizzata ad aggiornarne ruolo, funzioni e organizzazione alla luce del nuovo quadro regolamentare.

63 L'Autorità si riserva di avviare uno specifico procedimento di valutazione della proposta di Telecom Italia.

9.2. I seguiti istruttori

64 L'Autorità ha svolto il procedimento di approvazione del nuovo regolamento dell'ODV con il conseguente aggiornamento del gruppo 7 degli impegni di cui alla delibera n. 718/08/CONS, con l'adozione della delibera n. 451/16/CONS a cui si rimanda.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione dei Commissari Antonio Martusciello e Antonio Nicita, relatori ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

TITOLO I – Disposizioni generali

Art. 1

Definizioni

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:
 - a. “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dall’Art. 1, comma 1, della legge 31 luglio 1997, n. 249;
 - b. “Codice”: il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70;
 - c. “operatore alternativo”: un’impresa, diversa dall’operatore notificato (*Other Authorised Operators* o OAOs), autorizzata ai sensi dell’art. 25 del Codice alla fornitura di o servizi di comunicazioni elettroniche;
 - d. “servizi di accesso *wholesale*”:
 - e.1. i servizi di accesso locale all’ingrosso alla rete in rame e in fibra ottica che Telecom Italia deve attualmente fornire ai sensi dell’art. 7 della delibera n. 623/15/CONS;
 - e.2. i servizi di accesso centrale all’ingrosso alla rete in rame e in fibra ottica che Telecom Italia deve attualmente fornire ai sensi dell’art. 8 della delibera n. 623/15/CONS;
 - e.3. il servizio di *wholesale line rental* (WLR), che Telecom Italia deve attualmente fornire ai sensi dell’art. 9 della delibera n. 623/15/CONS.
 - e. “servizi base di accesso”: i seguenti servizi di accesso *wholesale*:
 - f.1. il servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale in rame (*Unbundling del Local Loop*, ULL);
 - f.2. l’accesso disaggregato alla sottorete locale nel caso di architettura in fibra ottica FTTCab (*Sub-Loop Unbundling*, SLU);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- f.3. il servizio di accesso disaggregato virtuale (*Virtual Unbundling Local Access*, VULA) nelle architetture in fibra ottica *Fiber To The Distribution Point* (FTTdP), *Fiber To The Building* (FTTB) e *Fiber To The Home* (FTTH).
- f. “servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale” (c.d. *full unbundling* o ULL): fornitura dell’accesso alla rete locale dell’operatore di accesso con l’uso dell’intero spettro delle frequenze disponibile;
 - g. “servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale” (c.d. *sub-loop unbundling* o SLU): il servizio consistente nella fornitura dell’accesso alla sottorete locale in rame dell’operatore di accesso con l’uso dell’intero spettro delle frequenze disponibile;
 - h. “servizio di accesso disaggregato virtuale (c.d. VULA)”: il servizio consistente nella fornitura dell’accesso virtuale alla rete locale che comprende la fornitura della capacità trasmissiva dalla sede dell’abbonato alla centrale locale della rete in fibra, per mezzo di un apparato attivo, con interfaccia di consegna Ethernet;
 - i. “*Wholesale Line Rental*” (di seguito WLR): il servizio di vendita del canone all’ingrosso;
 - j. “servizio *bitstream* (o di flusso numerico)”: il servizio consistente nella fornitura da parte dell’operatore di accesso alla rete di comunicazione elettronica pubblica fissa della capacità trasmissiva tra la postazione di un utente finale ed il punto di presenza di un operatore o *Internet Service Provider* (ISP) che vuole offrire il servizio a banda larga all’utente finale;
 - k. “rete FTTH (*Fiber To The Home*)”: una rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in fibra ottica per tutta l’estensione della tratta che va dall’ODF alla borchia di utente; tale rete FTTH può essere realizzata secondo una architettura *Point-to-Point* (PtP) oppure punto-multipunto (GPON);
 - l. “rete FTTB (*Fiber To The Building*)”: una rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in fibra ottica a partire dall’ODF fino alla base dell’edificio o nelle sue immediate vicinanze; il rilegamento dell’utente finale, a valle dell’ultimo distributore della rete di accesso in rame, è realizzato attraverso l’impiego di portanti trasmissivi in rame;
 - m. “rete FTTN (*Fiber To The Node*)”: una rete di accesso che impiega portanti trasmissivi in fibra ottica a partire dall’ODF sino ad un nodo intermedio e portanti trasmissivi in rame per rilegare tale nodo e l’utente finale; il nodo intermedio può coincidere con l’armadio ripartilinea della rete di accesso in rame (in tal caso si parla di rete FTTC – *Fiber To The Cabinet*) oppure può essere ubicato in un punto più a valle, comunque non oltre l’ultimo distributore secondario della attuale rete di accesso in rame;
 - n. “linea attiva”: la linea della rete di accesso di Telecom Italia in uso, al momento della richiesta di attivazione o di migrazione, da parte di un cliente finale della stessa Telecom Italia o di un altro operatore;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- o. “linea non attiva”: la linea della rete di accesso di Telecom Italia non utilizzata da alcun cliente finale al momento della richiesta di attivazione e per la cui attivazione si rendono necessari uno o più interventi tecnici presso la rete di accesso, che possono riguardare anche la tratta verticale di edificio;
 - p. “Data Attesa Consegna (DAC)”: data per l’attivazione dell’ordine concordata dal *recipient* col cliente e trasmessa nella richiesta di attivazione alla divisione rete dell’operatore notificato;
 - q. “backlog”: ordine in lavorazione da parte dell’operatore notificato avente DAC scaduta e non rimodulato.
2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’Art. 1 della delibera n. 623/15/CONS ed all’Art. 1 del Codice.

Art. 2

Approvazione della proposta di rafforzamento delle garanzie di *equivalence*

- 1. L’Autorità approva la proposta di Telecom Italia, formulata ai sensi dell’articolo 64, comma 15, della delibera n. 623/15/CONS, contenente le misure volte a rafforzare il modello di *equivalence*, secondo le modalità e le tempistiche definite nel Titolo II del presente provvedimento, che recepiscono gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 122/16/CONS.
- 2. La Direzione *Wholesale* di Telecom Italia – o qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso – esegue tutte le attività relative al processo di erogazione *end to end* delle prestazioni di *delivery* e *assurance* richieste dalle funzioni commerciali interne (TI *Retail*) e dagli *Other Authorized Operators* (OAO).
- 3. Ai sensi del comma 1 Telecom Italia, per il tramite della unità organizzativa di cui al comma 2, fornisce i *servizi base* di accesso alla propria divisione Telecom Italia *Retail* ed agli OAO agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche e mediante gli stessi sistemi e processi, secondo le modalità definite nel presente provvedimento.
- 4. Telecom Italia comunica preventivamente all’Autorità qualsiasi revisione, modifica e/o riorganizzazione delle proprie attività o funzioni interne preposte alla fornitura dei servizi di accesso alla rete fissa, rilevanti ai fini dell’attuazione dei presenti obblighi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TITOLO II – Condizioni attuative dell’obbligo di non discriminazione imposto a Telecom Italia con delibera n. 623/15/CONS

Art. 3

Riduzione delle differenze nel workflow dei processi di delivery e di assurance

1. Telecom Italia fornisce alla propria divisione *Telecom Italia Retail* ed agli OAO i servizi base di accesso secondo le modalità indicate nei commi successivi.
2. Nell’ambito delle prestazioni di *delivery* per le richieste di attivazione, rientro e migrazione, Telecom Italia gestisce le fasi di contatto e presa appuntamento, per i clienti finali di *Telecom Italia Retail* e per quelli degli OAO, secondo una medesima *policy* di contatto.
3. Telecom Italia *Retail* e gli OAO inviano gli ordinativi per i servizi base di accesso al medesimo sistema di accoglienza (CRM).
4. La funzione competente di Telecom Italia, all’interno della Direzione *Wholesale* – o di qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso – esegue le medesime verifiche formali e commerciali sugli ordinativi di Telecom Italia *Retail* e degli OAO.
5. Ai fini della lavorazione degli ordini di lavoro di cui al comma 3 Telecom Italia utilizza, a valle delle verifiche di cui al comma 4, un sistema di *Delivery* Tecnico Unico (DTU) della Direzione *Wholesale* – o di qualsiasi altra divisione o funzione di Telecom Italia cui siano attribuite le competenze nella fornitura dei servizi di accesso – la quale:
 - a. eroga i servizi base di accesso a Telecom Italia *Retail* e agli OAO, agli stessi termini e condizioni, con le stesse tempistiche, mediante gli stessi sistemi e processi e con lo stesso grado di affidabilità e prestazioni;
 - b. gestisce la lavorazione degli ordinativi di attivazione, rientro e migrazione dei servizi di accesso *wholesale*;
 - c. esegue i medesimi controlli tecnici sugli ordinativi di Telecom Italia *Retail* e degli OAO;
 - d. adopera i medesimi sistemi per la gestione delle notifiche e le stesse causali di NR (Non Realizzabili) per Telecom Italia *Retail* e per gli OAO;
 - e. genera una richiesta di intervento (*Work Request*) e assegna la lavorazione degli ordinativi di Telecom Italia *Retail* e degli OAO in una logica *first in-first out*, qualora la lavorazione dell’ordinativo richieda un intervento *on-field* dei tecnici di rete.
6. L’utilizzo delle funzionalità di cui ai commi precedenti in fase di esercizio per la lavorazione degli ordini inviati dagli OAO è realizzato secondo le modalità di cui all’articolo 5.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

7. Telecom Italia effettua le attività c.d. di *back-office* dei processi di *delivery* (preparazione dell'ordinativo di lavoro, contatti con i clienti finali per prendere l'appuntamento, dispacciamento delle richieste di intervento ai tecnici di rete della stessa TI o alle Imprese di rete ai sensi dell'articolo 7, comma 15 della delibera n. 623/15/CONS, chiusura dell'intervento e aggiornamento delle banche dati) anche nelle giornate di sabato (dalle ore 8,00 alle ore 20,00) e domenica (dalle ore 8,00 alle ore 16,30).
8. Telecom Italia garantisce l'assistenza del *back-office* di *assurance* 7 giorni su 7, 24 ore su 24, per la lavorazione dei *Trouble Ticket* inviati da Telecom Italia Retail e dagli OAO nelle fasi di diagnosi, dispacciamento *on-field* e collaudo e per la fornitura del supporto ai tecnici sul territorio.
9. Telecom Italia utilizza un processo comune di gestione delle segnalazioni di guasto (*Trouble Ticket*) provenienti da Telecom Italia Retail e dagli OAO.
10. Telecom Italia realizza le seguenti iniziative con riferimento alle attività *on-field* di *delivery* e *assurance*:
 - a. evoluzione *tools* a supporto del personale tecnico, dotando progressivamente i propri tecnici di rete di apparati e strumenti di misura di nuova generazione collegati da remoto con i sistemi aziendali e con applicazioni digitali che consentono di svolgere in modalità guidata le attività *on-field* di diagnosi di linea, collaudo, redazione di modelli elettronici per la registrazione delle attività svolte, gestione e manutenzione dei percorsi di rete;
 - b. adozione di un sistema informatico che permetterà ai propri tecnici di rete *on-field* di raccogliere e archiviare la documentazione, anche in formato digitale, attestante le motivazioni che non hanno consentito il regolare svolgimento dell'intervento di *delivery* o *assurance* richiesto da Telecom Italia Retail o dagli OAO;
 - c. adozione di un nuovo sistema informatico di gestione della forza lavoro che, tramite sistemi di geo-localizzazione delle risorse sul territorio, ottimizzerà le attività di *delivery* allocando gli interventi ai propri tecnici di rete in funzione delle attività da realizzare, delle aree di competenza del tecnico e della vicinanza al luogo di lavorazione;
 - d. attuazione di una formazione specialistica e di aggiornamento, con cadenza annuale, dei propri tecnici di rete, finalizzata a migliorare la qualità degli interventi *on-field*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Art. 4

Razionalizzazione delle modalità di gestione degli ordini e delle giacenze

1. Al fine di migliorare le prestazioni di *delivery* con riguardo ai tassi di *backlog*, rimodulazione della DAC e ordinativi Non Realizzabili (NR), Telecom Italia svolge le seguenti attività:
 - a. effettua controlli quotidiani su *backlog*, rimodulazione DAC e NR, verifica la congruenza delle causali di NR inviate agli OAO con la lista di causali concordate tra i gestori e individua eventuali anomalie;
 - b. segnala le anomalie di pronta soluzione al *back-office* di *delivery* per l'evasione dei singoli ordinativi interessati, anche mediante lavorazioni manuali o processi *ad hoc*;
 - c. analizza e identifica le cause delle eventuali anomalie al fine di individuare soluzioni strutturali correttive sui sistemi e processi;
 - d. svolge attività di *follow-up* con riguardo alle soluzioni individuate, per assicurare che siano realizzate o che il problema sia altrimenti risolto in maniera adeguata;
 - e. mantiene traccia documentale delle suddette attività.
2. Allo scopo di migliorare il processo di gestione delle notifiche relative ai cambiamenti di stato degli ordinativi trasmesse agli OAO mediante *file eXtensible Markup Language (file XML)*, Telecom Italia introduce le seguenti nuove funzionalità:
 - a. un processo di monitoraggio che consenta agli OAO di individuare eventuali disallineamenti tra le notifiche prodotte dal sistema *Customer Relationship Management (CRM Wholesale)*, le notifiche presenti nei *file XML* comunicati secondo lo *standard* prefissato con gli OAO e le notifiche effettivamente trasferite sui siti di accoglienza degli OAO stessi;
 - b. una procedura volta a segnalare eventuali scostamenti delle notifiche in questione da soglie di riferimento predefinite.
3. Con riferimento alla verifica sullo stato di lavorazione degli ordinativi (*tracking order*):
 - a. Telecom Italia mette a disposizione di Telecom Italia *Retail* e degli OAO una piattaforma di monitoraggio che consenta loro di verificare costantemente, attraverso una *Graphic User Interface (GUI)*, lo stato di lavorazione dei loro ordinativi, dall'acquisizione alla notifica degli stati finali;
 - b. Telecom Italia adotta una modalità aggiuntiva di interazione completamente automatizzata (*Business to Business, B2B*), condivisa con gli OAO nell'ambito del tavolo tecnico previsto al successivo articolo, che consenta a Telecom Italia *Retail* e agli OAO di conoscere in tempo reale lo stato di lavorazione dei loro ordinativi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Telecom Italia applica a Telecom Italia *Retail* le modalità di fissazione degli appuntamenti con i clienti finali e annullamento degli ordini di lavoro per *time out* in vigore per gli OAO.

Art. 5

Migrazione alla Nuova Catena di Delivery

1. L'avvio della migrazione sulla Nuova Catena di Delivery (NCD) dei servizi di accesso *wholesale* è successivo alla data di completamento dei rilasci delle funzionalità di tutti i servizi di accesso su NCD da parte di Telecom Italia e di implementazione dei tracciati *record* di Fase 3, comunque con il vincolo di consentire il completamento della migrazione entro dicembre 2017. La data di avvio dell'effettiva migrazione è stabilita nell'ambito del tavolo tecnico dell'Autorità di cui all'articolo 11, comma 2.
2. La migrazione si svolge tramite un'unica fase in cui in ogni distretto sono rilasciate tutte le funzionalità (LNA, cessazioni, LA e migrazioni).
3. Telecom Italia garantisce la possibilità di svolgere prima dell'avvio della migrazione, in base alla data che verrà stabilita ai sensi del comma 1, *test* sia sui tracciati *record* sia di *business simulation* in ambiente di collaudo basato sul nuovo CRM NOW.
4. Nelle prime 5 settimane del processo di migrazione è rilasciato un numero limitato di distretti.
5. Dopo un mese dall'avvio della migrazione l'Autorità convoca il tavolo tecnico sulla migrazione di cui all'articolo 11 per verificare eventuali criticità e definire la data di riavvio del processo di migrazione.
6. A partire dalla data di cui al comma 5 si avvia il rilascio degli altri distretti in due fasi, prima metà dei restanti distretti e poi seconda metà, conformemente allo schema di *roll-out* riportato al comma 17.
7. A partire da febbraio 2017, Telecom Italia implementa un sistema di monitoraggio dei KPI della NCD, sulla base di quanto definito dalla delibera n. 309/14/CONS, per ordinativi di Telecom Italia Retail e successivamente degli OAO, con aggiornamento bisettimanale.
8. Telecom Italia fornisce indicazione del carico degli ordinativi sulla NCD con separazione dei dati tra operatori (inclusa Telecom Italia *Retail*) e tra servizi, con aggiornamento bisettimanale.
9. Telecom Italia definisce, prima dell'avvio della migrazione, un piano d'emergenza per gestire i casi di anomalia tali da non consentire il prosieguo della migrazione alla NCD.

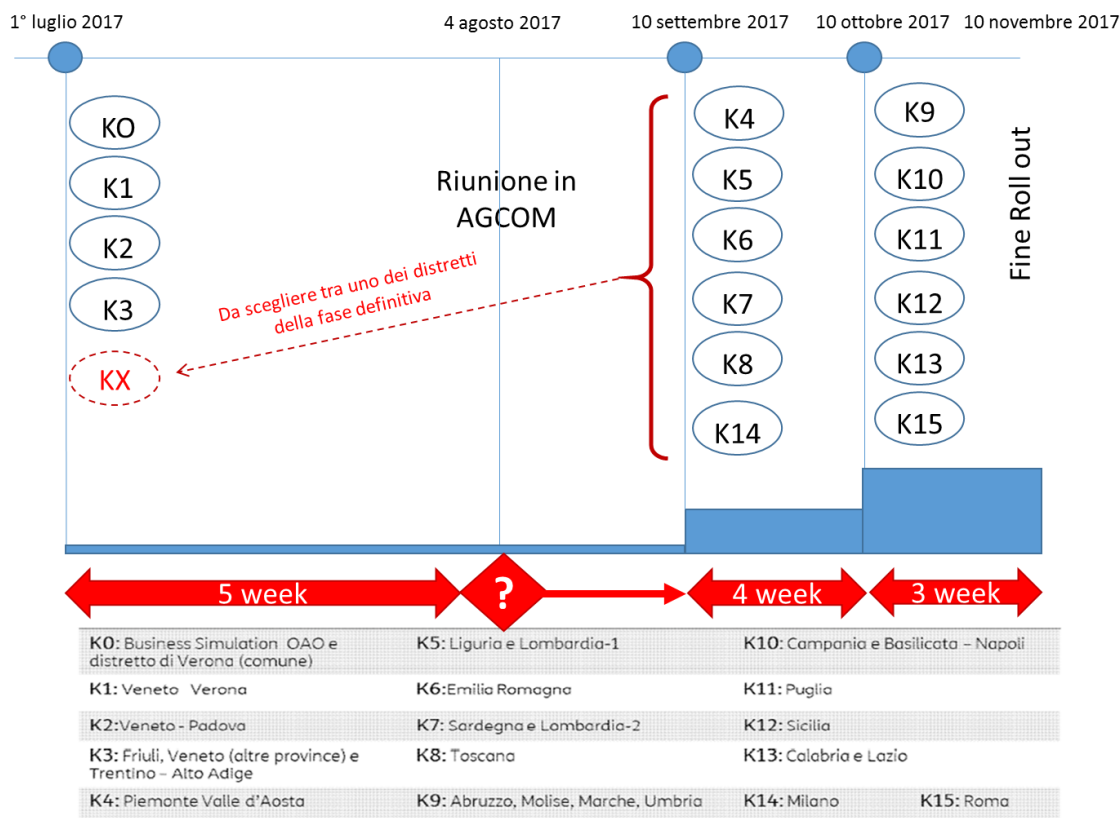


Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

10. Telecom Italia istituisce un tavolo di monitoraggio, con gli OAO, del processo di migrazione, in grado di gestire le anomalie del *roll out* secondo criteri di leale collaborazione tra gli operatori, buona fede e ragionevolezza.
11. Telecom Italia prevede un punto di contatto unico dedicato per ciascun OAO o associazione di OAO da poter consultare durante tutte le fasi di *roll-out*, sia per richieste di chiarimento generali sia per casi puntuali, con riferimento a tematiche sia di sistemiche sia di processo di *provisioning*.
12. Telecom Italia condivide con gli OAO una procedura di *escalation* per le urgenze e le criticità con il punto di contatto unico di Telecom Italia avente potere e obbligo di intervento.
13. Telecom Italia mette a disposizione di tutti gli OAO le informazioni derivanti da qualsiasi problematica segnalata anche da un altro operatore (TI compresa) e le modalità di risoluzione.
14. Il deposito dei *file* di notifica è svolto con doppio *naming* per monitorare prestazioni del vecchio e del nuovo sistema.
15. L'utilizzo del *file* giornaliero contenente il riepilogo dei *file* orari non è obbligatorio per gli operatori.
16. Il piano di *roll-out* è conforme alle tempistiche illustrate nella figura seguente, prevedendo una data di inizio non precedente al rilascio di tutti i servizi di accesso su NCD ed all'implementazione dei tracciati *record* di Fase 1 e 3 e una data di conclusione entro dicembre 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni



Art. 6

Rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati

1. La rimozione delle asimmetrie tra le basi di dati, di cui all'articolo 64 comma 15, lettera iii), della delibera n. 653/15/CONS è garantita da Telecom Italia mediante l'impiego di un'unica banca dati per gli OAO e Telecom Italia Retail, denominata *NetMap*, contenente le informazioni di copertura tecnica e toponomastica necessarie per compilare gli ordinativi dei servizi *wholesale* di accesso e pubblicata sul portale *wholesale* di Telecom Italia.
2. Il Database *NetMap* contiene le seguenti informazioni:
 - a. Le tipologie di informazioni attualmente suddivise tra i database denominati Toponomastica *Light*, Anagrafica delle centrali di Telecom Italia, Anagrafica armadi, Toponomastica Armadi, Copertura geografica *bitstream* su piattaforma ATM, Copertura geografica *bitstream* su piattaforma *Ethernet*, Copertura geografica *Easy IP* ADSL su piattaforma ATM, Copertura geografica *Easy IP* su piattaforma *Ethernet*, Copertura geografica *bitstream*, VULA e NGA per accessi FTTCab, Copertura FTTH e Rete di Accesso TI;
 - b. Informazioni toponomastiche estratte dall'archivio dei civici pubblicato dall'ISTAT (attualmente, Archivio nazionale dei numeri civici delle strade urbane



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ANNCSU, aggiornato al censimento 2011) e aggiornate con cadenza almeno settimanale, mediante i dati forniti dai Comuni, da un soggetto terzo di comprovata esperienza incaricato da TI;
- c. Informazioni aggiuntive, quali: i) l'individuazione univoca delle sedi dei clienti finali mediante l'indirizzo e un apposito codice; ii) l'individuazione dei Servizi di accesso *wholesale* disponibili presso ciascun indirizzo; e iii) nel caso di servizi a banda larga e ultra-larga, l'identificazione del livello stimato di servizio che è possibile erogarvi, quale risultante dall'applicazione di algoritmi predittivi basati sulla distanza tra gli elementi di rete e l'indirizzo ed un modello basato sui *mix* di riferimento (insieme dei sistemi trasmissivi all'interno di un settore cavo) approvati dall'Autorità.
3. Al fine di garantire una piena *equivalence* informativa, TI *Retail* accede alle informazioni contenute in *NetMap* agli stessi termini e condizioni degli OAO, esclusivamente mediante *NetMap* e senza avere accesso a versioni diverse delle medesime informazioni in altri *database*.
 4. Telecom Italia *Retail* e gli OAO potranno richiedere l'aggiornamento di *NetMap* direttamente al soggetto terzo di cui precedente comma 2, lettera b, mediante l'inserimento di nuovi indirizzi non presenti nell'archivio di *NetMap*.
 5. In caso di aggiornamenti di *NetMap*, Telecom Italia provvede a pubblicare la descrizione completa del *data base* aggiornato.
 6. Telecom Italia rende accessibile *NetMap* 24 ore al giorno a Telecom Italia *Retail* e agli OAO in condizioni di parità di trattamento nelle modalità *on-line* per singole verifiche di vendibilità e tramite *download* mediante accesso alla sezione riservata del portale *Wholesale*.
 7. Il *data base NetMap* entra a regime dal 1° aprile 2017. Fino a tale data Telecom Italia mantiene in esercizio e continua ad aggiornare gli attuali *data base* di cui al precedente comma 2, lettera a).

Art. 7

Semplificazione delle causali di scarto

1. La proposta di semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto formulata da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 64, comma 15, lettera ii) della delibera n. 623/15/CONS è oggetto di analisi nell'ambito del Tavolo Tecnico di confronto tra Telecom Italia e gli operatori alternativi, con la supervisione degli Uffici dell'Autorità, avviato ai sensi dell'Art. 11, comma 2, lettera b, del presente provvedimento.
2. I lavori del Tavolo Tecnico sono svolti secondo le linee guida seguenti:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. Il sistema delle causali di scarto risponde ai criteri di semplificazione e trasparenza;
 - b. ciascun KO è associato alla categoria regolamentare, tra quelle definite con la delibera n. 274/07/CONS (Categorie A, B, C, D, E), alla quale appartiene;
 - c. a ciascun KO è associata una legenda che spieghi in modo chiaro ed esaustivo il motivo per cui la causale di scarto ricorre ed eventuali azioni correttive;
 - d. lo schema dei KO deve essere definito coerentemente al processo di *provisioning* che si adotterà in seguito all'adozione del presente provvedimento.
3. Il tavolo tecnico si conclude entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.
 4. Il tavolo tecnico include un periodo di *test* svolto con modalità e tempi stabiliti con gli operatori.
 5. Il nuovo sistema di causali di scarto entra in vigore al termine dei lavori del tavolo tecnico e a seguito della pubblicazione, da parte della competente Direzione dell'Autorità, di un documento tecnico riepilogativo.
 6. Telecom Italia recepisce le indicazioni del documento di cui al comma precedente e pubblica nelle Offerte di Riferimento approvate una tabella riepilogativa delle singole causali di scarto previste per ciascun servizio di accesso, con i relativi dettagli esplicativi e di entrata in esercizio.

Art. 8

Nuove release software

1. Ai sensi dell'articolo 64, comma 10, della delibera n. 623/15/CONS, i rilasci informatici da parte di Telecom Italia, a supporto dei processi di *delivery* e *assurance*, successivi alla migrazione di cui all'articolo 5, sono preceduti da adeguate attività di *test* con il coinvolgimento degli operatori alternativi interessati.
2. Telecom Italia recepisce eventuali esigenze degli operatori sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, concordando i relativi tempi di implementazione, anche alla luce di eventuali impatti sui sistemi e processi degli OAO.
3. Ai sensi dei commi precedenti, l'Autorità stabilisce le seguenti linee guida:
 - Telecom Italia comunica tempestivamente all'Autorità le modifiche che intende apportare e le relative motivazioni;
 - gli operatori alternativi sono coinvolti nelle fasi antecedenti i *test*, al fine di consentire a Telecom Italia di recepire eventuali esigenze sin dalla fase di definizione dei requisiti per i nuovi rilasci, nonché di concordare i tempi di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

implementazione, alla luce anche di eventuali impatti delle modifiche che si intendono apportare sui sistemi e processi degli OAO;

- i test sono svolti secondo i tempi ed i modi fissati di volta in volta.
4. I test previsti dall'articolo 64 della delibera n. 623/15/CONS non sollevano Telecom Italia da eventuali responsabilità in caso di ritardi e disservizi nei processi di *delivery* ed *assurance* dovute a malfunzionamenti delle funzionalità rilasciate a seguito dei test congiunti con gli OAO.

TITOLO III - APPROVAZIONE DEGLI IMPEGNI PRESENTATI DA TELECOM ITALIA NELL'AMBITO DEI PROCEDIMENTI SANZIONATORI CONGIUNTI N. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS

Art. 9

Approvazione degli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS

1. L'Autorità approva e rende obbligatori gli Impegni, presentati da Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, in data 26 maggio 2016, come emendati in data 26 maggio 2016 e fatto salvo quanto riportato al comma 2, e riguardanti:
 - a) Introduzione di una penale sul *backlog*;
 - b) Semplificazione delle causali di scarto e degli ordini di NP pura,
 - c) Istituzione di *Focal Points* per la gestione della NP pura di casi complessi di clienti *business* (anche multi sede) con architettura *Voip*,
 - d) Istituzione di tavoli tecnici bilaterali con gli OAO per analizzare, con cadenza quindicinale (o settimanale), la congruenza dei NR ritenuti anomali;
 - e) Introduzione di una ulteriore funzionalità automatica che consente, tramite l'invio di un *file* riepilogativo, agli OAO di verificare eventuali problemi di trasmissione e ricezione delle notifiche e di richiedere, per specifici ordini, informazioni.
2. L'Impegno numero I, di cui all'Allegato A alla determina n. 2/16/DRS, è modificato prevedendo il seguente percorso di riduzione programmata della soglia, superata la quale Telecom Italia corrisponde la proposta penale: 1% da gennaio 2018, 0,5% da giugno 2018, 0% da gennaio 2019.
3. Gli Impegni, come approvati con il presente provvedimento, sono riportati in **Allegato C**.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Art. 10

Monitoraggio degli Impegni presentati da Telecom Italia nell'ambito dei procedimenti sanzionatori congiunti n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS

1. L'Autorità monitora con cadenza periodica, e per un periodo di tre anni, l'implementazione degli Impegni di cui all'articolo 9 attraverso un apposito gruppo di lavoro istituito con determina della Direzione competente entro un mese dall'approvazione del presente provvedimento.
2. I procedimenti di natura sanzionatoria di cui agli atti di contestazione n. 1/15/DRS e n. 2/15/DRS restano sospesi fino alla verifica, tramite il gruppo di lavoro di cui al comma 1, della corretta esecuzione degli Impegni.
3. Telecom Italia S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli Impegni, così come approvati ai sensi del precedente Art. 9.
4. La mancata attuazione degli Impegni comporta la riapertura dei procedimenti sanzionatori nelle forme e secondo le procedure di cui alla delibera n. 581/15/CONS.

TITOLO IV - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 11

Disposizioni finali

1. Le misure di cui al presente provvedimento modificano e integrano le pertinenti misure di cui all'Allegato A della delibera n. 718/08/CONS.
2. L'Autorità avvia i seguenti tavoli tecnici di confronto tra Telecom Italia e gli operatori alternativi con la supervisione degli Uffici dell'Autorità:
 - a. Tavolo Tecnico avente il compito di agevolare il corretto passaggio degli ordini di lavoro degli OAO alla nuova catena di *delivery* ed ai relativi nuovi sistemi e processi; il tavolo tecnico si conclude al termine del processo di migrazione di cui all'articolo 5.
 - b. Tavolo Tecnico avente il compito di valutare la proposta di semplificazione dell'attuale sistema di causali di scarto formulata da Telecom Italia ai sensi dell'articolo 64 comma 15, lettera ii) della delibera n. 623/15/CONS. Il tavolo tecnico si conclude entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.
3. L'adeguamento del sistema dei *transfer charge* e dei contratti di servizio alle misure adottate con il presente provvedimento è svolto nell'ambito del procedimento istruttorio avviato con delibera n. 143/14/CONS, relativo all'aggiornamento delle disposizioni in materia di contabilità regolatoria per i servizi di rete fissa e mobile.

La presente delibera è notificata alla società Telecom Italia S.p.A..



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale amministrativo regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di comunicazione dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 21 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi