



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

- Spett.le **TELECOM ITALIA S.p.A.**
PEC: era@pec.telecomitalia.it
c.a. Vincenzo D'Ippolito
- Spett.le **ONE CLOUD S.R.L.**
PEC: onecloud@pec.it
- Spett.le **NETOIP.COM S.R.L.**
PEC: netoip@legalmail.it
- Spett.le **CITTA' STUDI S.p.A.**
PEC: amm.cittastudi@pec.ptbiellese.it
- Spett.le **COLT TECHNOLOGY SERVICES S.P.A.**
PEC: colt.italy@postecert.it
- Spett.le **ARGOSID NETWORK S.r.l.**
.PEC:argosidnetworksrl@pec.it
- Spett.le **CODING S.r.l.**
PEC:amministrazione@pec.codingsrl.it
- Spett.le **AMBROGIO S.r.l.**
PEC:ambrogio@ambrogiopec.com
- Spett.le **MULTIWIRE S.r.l.**
PEC: multiwire@multipec.it

Spett.le **ASSOCIAZIONE ITALIANA PROVIDER - AIIP**
PEC: aiip.pec@unicert.it
c.a. Giuliano Peritore

Spett.le **ASSOPROVIDER**
EMAIL: info@assoprovider.it
c.a. Dino Bortolotto

Spett.le **GLOBAL NET ITALIA srl**
PEC: Globalnetitalia@tuapec.it

Spett.le **RETE IVO**
PEC: dts@ivopec.it

Spett.le **CONNECTING ITALIA S.r.l.**
PEC: connectingitaliasrl@pec.it

Spett.le **SILTEL IMPIANTI**
PEC: silteldts@pec.siltelimpianti.it

Spett.le **HPS srl**
PEC: hps@pec.it

Spett.le **CONNECTIVIA S.r.l.**
PEC: amministrazione@pec.connectivia.it

Spett.le **CREMA COM S.r.l.**
PEC: cremacomsrl@cremapec.it

Spett.le **CLOUD ITALIA S.p.a.**
PEC: government.affairs@clouditaliapec.com

Spett.le **STUDIO LEGALE SARZANA & ASSOCIATI**

E-mail: info@lidis.it

Spett.le **Zal Telecomunicazioni S.r.l.**
E-mail: p.casadei@zaltel.it

Spett.le **Phonia S.r.l.**
PEC: giorgio@phonia.com

Spett.li **Vox S.r.l.; Loditel S.r.l.;**
AltamurgiaTel S.r.l.
E-mail: s.cecchet@cltgroup.it

Spett.le **Digital Broker S.r.l.**
E-mail: m.scaiella@digitalbroker.it

Spett.le **Pagine Internet S.r.l.**
E-mail: a.canepari@paginein.it

Oggetto: Attuazione del provvedimento dell’Autorità n. 27/17/PRES: convocazione seconda audizione per informativa sulle comunicazioni fatte ai Corecom, e sulla risoluzione dei persistenti disservizi

Si fa seguito alla richiesta avanzata da alcune delle società in indirizzo, sia nel corso della riunione del 27 novembre scorso, sia successivamente per le vie brevi, circa la condotta da assumere nei confronti dei Corecom nell’ambito dei procedimenti avviati a seguito dell’interruzione dei servizi di Digitel.

Al riguardo, si ritiene opportuno informare codeste società che l’Autorità ha informato i Corecom della vicenda Digitel e della delibera n. 27/17/PRES (ratificata dal Consiglio con delibera 429/17/CONS pubblicata sul sito Agcom e notificata agli operatori) sia attraverso una nota formale al Coordinamento nazionale dei Corecom sia nel corso di apposite riunioni con Presidenti e dirigenti dei Corecom presso l’Agcom.

In particolare, è stato spiegato che l’Autorità, con il provvedimento presidenziale del 15 novembre 2017 n. 27/17/PRES, è intervenuta, vista l’interruzione dei servizi subita “*per causa di forza maggiore*” da parte degli operatori clienti *wholesale* di Digitel (cosiddetti *resellers*) e, per l’effetto, dai relativi clienti finali, a definire le modalità tecniche/procedurali per garantire il ripristino del servizio telefonico per i clienti già passati ad altri operatori e la possibilità, per quelli ancora su rete Digitel, di migrare verso altri operatori, inclusa la portabilità del numero.

La stessa delibera ha consentito alle società in indirizzo, che acquistano servizi di comunicazione elettronica da Digitel e li forniscono ai clienti finali, di agire, per conto di questi ultimi, per la migrazione verso altro operatore.

È stato chiarito agli stessi Corecom, anche per le vie brevi, che la eventuale loro richiesta di semplice riattivazione dei flussi di interconnessione e delle linee di accesso nei confronti di Telecom Italia, flussi come noto deconfigurati dal 10 novembre, avrebbe comportato una tempistica complessiva dell’ordine di 1 mese dalla richiesta, come comunicato dalla divisione tecniche di Telecom Italia su richiesta dell’Agcom successivamente alla riunione del 27 novembre scorso.

I Corecom sono, altresì, stati informati del fatto che *A seguito dell'interruzione dei flussi di interconnessione da parte di Telecom, avvenuta il 10 novembre, l'Autorità ha ricevuto decine di segnalazioni da parte dei "resellers" in relazione al fatto di non aver ricevuto, da parte di Digitel, alcun preavviso sulla citata interruzione. Gli stessi, pertanto, non sono stati messi nelle condizioni di tutelare i propri clienti anticipandone la migrazione su altra rete di accesso.*

Ciò ha determinato una condizione di oggettiva difficile gestione nei rapporti con i propri contraenti finali, con conseguenze sul piano legale oltre che sulla propria attività commerciale.

Ciò detto, si è fatto rilevare ai Corecom che i suddetti operatori si sono attivati, anche agevolati da un tavolo tecnico istituito dalla scrivente (si allega a tale riguardo il verbale della riunione del 27 novembre), per porre in essere le attività previste dal citato provvedimento al fine di consentire ai propri clienti di migrare su altre reti.

È stato chiarito ai Corecom che, tuttavia, le tempistiche di migrazione/portabilità del numero, una volta che gli stessi hanno fatto la richiesta per il tramite di un determinato operatore recipient, non sono da loro dipendenti, atteso che la cosiddetta DAC (Data di Attesa Consegna) non può essere anticipata, salvo interventi straordinari in capo all'operatore che effettua il provisioning, oltre certi limiti fissati dalle procedure tecniche implementate dagli operatori infrastrutturati ai sensi della regolamentazione vigente.

I Corecom sono stati, altresì, informati della richiesta da parte di piccoli operatori che si tenga conto nei provvedimenti d'urgenza, per il ripristino del servizio al cliente finale, delle specifiche situazioni "di forza maggiore" occorse e della impossibilità materiale degli stessi di agire sui processi tecnici delle terze parti.

A tale riguardo è stato spiegato ai Corecom che *gli stessi piccoli operatori non sono in alcun modo in grado di garantire tempi di ripristino del servizio inferiori alla DAC confermata dagli operatori infrastrutturati Telecom, Clouitalia e il recipient (quest'ultimo scelto dal piccolo operatore per avviare il processo di migrazione). Analogo discorso resta valido nel caso in cui sia il cliente finale ad attivarsi direttamente per la migrazione presso il recipient.*

Tanto premesso si è ritenuto opportuno, con una comunicazione, *indirizzare correttamente le attività dei Co.Re.Com. in tutte le ipotesi di richieste, mediante il formulario GU5 pervenute in relazione al caso di specie da parte di utenti, per l'avvio di una procedura d'urgenza finalizzata a garantire, tramite l'adozione di un provvedimento temporaneo, la continuità nell'erogazione del servizio.*

A tal fine la scrivente ha richiesto al Servizio Ispettivo di *invitare i Co.re.Com., nelle determinazioni di competenza, a rimandare, in relazione alle attività che, nella procedura di urgenza, devono essere messe in atto dal reseller titolare del contratto con*

il cliente, da Telecom o Clouditalia come operatori incaricati del provisioning tecnico, dal recipient che richiede la migrazione per conto del reseller o del cliente finale, a quanto previsto dall'ordine di cui al provvedimento n. 27/17/PRES ed alla delibera n. 274/07/CONS recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che disciplina le modalità di realizzazione delle procedure di migrazione.

È stato inoltre richiesto che Le tempistiche di ripristino indicati nei provvedimenti di urgenza dovranno, pertanto, essere compatibili con quelle delle procedure tecniche definite in tale delibera, nel rispetto di un principio di massima collaborazione da parte di tutti i soggetti coinvolti per il massimo anticipo della DAC. Resta fermo l'onere, in capo al reseller, di attivarsi per avviare la procedura di migrazione/portabilità del numero per il tramite di un operatore recipient.

Il Servizio ispettivo registro e Corecom ha trasmesso la comunicazione al "Coordinamento nazionale dei CORECOM" e ai relativi Presidenti il 13 dicembre scorso.

Il 13 dicembre la responsabile del Servizio ispettivo ha illustrato il contenuto della comunicazione a tutti i presidenti Corecom con preghiera di gestire con la massima cautela e attenzione la vicenda, mettendosi a disposizione per ogni chiarimento. I presidenti hanno trasmesso la stessa nota a tutti gli uffici "operativi" di tutti i Corecom italiani.

Venerdì 15 in Agcom a Roma vi sarà un ulteriore incontro con tutti i dirigenti Corecom che, tra le altre cose, potranno chiedere chiarimenti su questa questione.

Per quanto riguarda le attività operative completate ad oggi, si constata che Telecom e Clouditalia hanno messo in campo misure straordinarie per anticipare le DAC regolamentate.

Sul lato Clouditalia, lo scrivente ha richiesto un ulteriore sforzo in vista della pausa natalizia. La stessa ha fatto presente le richieste di NPG fino a venerdì 15 dicembre, la cui DAC cade di norma fino a venerdì 29 dicembre, saranno inviate regolarmente.

Nella giornata di lunedì 18 dicembre Clouditalia invierà la quarta ed ultima richiesta di "anticipo massivo" di DAC alla casella messa a disposizione da TIM inserendo tutte le richieste inviate nella settimana 11-15 dicembre, nell'auspicio che la maggior parte delle DAC possano essere anticipate entro e non oltre venerdì 22 dicembre. Confida che con questa quarta ed ultima richiesta di anticipo massivo di DAC NPG saranno gestite tutte le emergenze. Sintetizzando, le DAC saranno "congelate" solo nella prima settimana lavorativa di gennaio, riprendendo l'operatività piena lunedì 8 gennaio.

Lato migrazioni operate da TIM ad oggi sono state già migrate circa 33.900 linee, cui si aggiungono 2.600 circa in KO e 5.300 circa in corso, il grosso pianificate tra questa e la prossima settimana.

Inutile aggiungere che, con riferimento all'operatività delle procedure non standard definite nel corso dell'incontro dello scorso 27 novembre, gli uffici della Direzione, che ne hanno presidiato le quotidiane criticità, si sono fatti parti agenti per sollecitare la soluzione delle anomalie che venivano inoltrate agli uffici.

Ciò premesso, al fine di fornire ogni ulteriore chiarimento sui casi di KO o persistenti disservizi le società in indirizzo sono invitate per una seconda riunione presso la sede Agcom di Roma, in Via Isonzo n. 21/B, per il 22 dicembre alle 14.30.

A questa comunicazione ne seguiranno a stretto giro altre, anche indirizzate ai singoli operatori, con il riscontro che in giornata o domani dovrà essere fornito da TIM sui casi di disservizio segnalati nell'ultimo periodo (1-2 settimane).

Per ogni necessità si può far riferimento all'Ing. Roberto Pompili (r.pompili@agcom.it, tel. 06.69644.172), funzionario della scrivente Direzione.

Si coglie l'occasione per inviare cordiali saluti.

Il Vice Direttore
Arturo Ragozini