

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA
DI CUI ALLA DELIBERA N. 30/11/CIR, RIGUARDANTE MODIFICHE ALLE
NORME SULLA PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE**

Nel seguito si riportano le domande poste in consultazione unitamente al relativo testo esplicativo (**in grassetto**), riguardanti la modifica ed integrazione delle disposizioni recate dalla delibera n. 78/09/CIR che disciplina la prestazione di portabilità del numero mobile. Per ciascuna di esse, si riporta la sintesi dei contributi pervenuti e le valutazioni conclusive dell'Autorità.

Si da conto, altresì, degli approfondimenti condotti nel corso del procedimento attraverso riunioni congiunte con i partecipanti alla consultazione, con i soggetti nei confronti dei quali il provvedimento produce effetti o comunque interessati a specifici aspetti. Interlocuzioni ed incontri sono stati tenuti con il Ministero dello Sviluppo economico- Dipartimento comunicazioni, con gli uffici del Garante per la protezione dei dati personali, con la Direzione Nazionale Antimafia.

1. Introduzione.

Le Direttive 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009 (recante modifica della Direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica) e 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009 (recante modifica delle Direttive 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, 2002/19/CE relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime e 2002/20/CE relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica) sono in fase avanzata di recepimento in sede nazionale, in quanto le pertinenti disposizioni dovranno essere introdotte nell'ordinamento italiano entro il 25 maggio 2011.

La Direttiva 2009/136/CE, in particolare, innova le disposizioni relative alla portabilità delle numerazioni. Si rende pertanto necessario modificare la delibera n. 78/08/CIR per rendere le procedure della portabilità compatibili con le modifiche introdotte dalla citata Direttiva.

Allo scopo, l'Autorità ha ritenuto opportuno indire una consultazione pubblica per valutare con un procedimento partecipato le modifiche in questione, in modo che, considerati i tempi per lo svolgimento del procedimento, il

recepimento della Direttiva in questione diventi effettivamente operante in tempi coerenti con l'entrata in vigore del nuovo quadro normativo comunitario.

Più specificatamente, la direttiva 2009/136/CE esprime, al punto (47) della premessa, considerazioni relative alla portabilità del numero. Inoltre, l'art. 30 della Direttiva 2002/22/CE, così come sostituito dal punto 21) dell'articolo 1 della Direttiva 2009/136/CE, prevede norme mirate ad agevolare il cambiamento del fornitore del servizio che fa uso di numerazione E.164.

Stante l'attuale regolamentazione, l'Autorità ritiene che gli aspetti che è necessario prendere in considerazione nella consultazione, al fine di attuare una revisione delle norme relative alla portabilità del numero mobile, sono:

1. l'attivazione della portabilità del numero mobile (MNP) entro un giorno lavorativo;
2. l'assicurazione al cliente della continuità del servizio e che, in ogni caso, l'interruzione del servizio durante le operazioni di trasferimento non possa superare un giorno lavorativo;
3. la previsione di misure che assicurino la tutela dei clienti durante tutte le operazioni di trasferimento, evitando altresì il trasferimento ad altro operatore contro la volontà dei clienti stessi;
4. la previsione di sanzioni adeguate per le imprese, tra cui l'obbligo di risarcire i clienti, in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste.

2. Modifica di talune disposizioni della delibera n. 78/08/CIR riguardanti i tempi di attuazione della prestazione

2.1 Con riferimento ai primi due punti del precedente paragrafo 1, tenuto conto che il processo attuale prevede che l'invio della richiesta di portabilità da parte del *recipient* avviene entro le ore 19:00 dei giorni lavorativi e che il risultato della validazione è inviato dall'ospitante *donating* entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta di portabilità, al fine di attuare la portabilità entro un giorno lavorativo, l'Autorità chiede:

Domanda 1: Si chiede se si ritiene congruo prevedere che la portabilità possa essere effettuata entro le ore 24:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui il *recipient* ha inviato la richiesta di portabilità, mantenendo, nella sostanza, il flusso di messaggi e le relative tempistiche già definite nella delibera n. 78/08/CIR o, viceversa, occorra prendere in considerazione soluzioni procedurali alternative.

D.1 Le posizioni espresse

Diversi partecipanti fanno rilevare che la disciplina della MNP introdotta con la delibera n. 78/08/CIR, è entrata pienamente in funzione solo recentemente (tanto che qualcuno osserva che non abbia ancora trovato il suo definitivo assestamento), in esito ad una attività degli operatori di telecomunicazioni che ha comportato sforzi

organizzativi e costi economici non indifferenti, ricadute che sono risultate particolarmente onerose per gli operatori virtuali nuovi entranti. Tale disciplina ha determinato un incremento assai significativo del numero delle portabilità condotte a buon fine nei tempi previsti dalla disciplina stessa, a fronte di una parallela diminuzione delle richieste respinte, con il corollario di un aumento dell'affidabilità della clientela relativamente ai tempi di realizzazione. Ad alcuni dei partecipanti quest'ultimo sembra essere l'elemento cui la clientela presta maggiori attenzioni ed aspettative e verso cui, in definitiva, orienta il proprio gradimento, testimoniato anche dall'assenza, praticamente totale, di reclami dei clienti in merito. In sintesi, si è concretizzato un evidente progresso dei meccanismi concorrenziali. Tali considerazioni vengono assunte come premessa alla necessità di non inficiare i risultati raggiunti con interventi che possano costituire un ritorno al passato ovvero che gravino onerosamente sugli operatori (particolarmente su quelli più deboli che stanno sostenendo la sfida dell'accesso e della permanenza nel mercato) richiedendo un ulteriore impegno di risorse che possa risultare sproporzionato rispetto al reale impatto positivo degli eventuali obiettivi perseguibili.

Due partecipanti fanno inoltre notare che la previsione che il cliente possa avere la portabilità della propria numerazione in un giorno lavorativo è pur accompagnata, nella direttiva europea richiamata, dalla affermazione che *“le autorità nazionali di regolamentazione possono stabilire il processo globale della portabilità del numero, tenendo conto delle disposizioni nazionali in materia di contratti, della fattibilità tecnica e della necessità di assicurare all'abbonato la continuità del servizio.”* (direttiva 2009/136/CE, art. 1, punto 21).

I rispondenti sembrano tutti concordare, anche se solamente tre focalizzano la questione esplicitamente, sul fatto che l'obiettivo di ridurre il tempo di realizzazione della portabilità ad un giorno effettivo comporti il rimettere mano, daccapo, a tutta la procedura così come definita nella delibera n. 78/08/CIR e nel conseguente accordo quadro tra operatori, per ridurre le cosiddette “finestre” (intervalli di tempo nei quali gli operatori si scambiano le richieste di portabilità ed i relativi messaggi e comandi di gestione del processo) e modificare la “mimica” del processo con tempi non del tutto preventivabili di elaborazione delle nuove procedure e della successiva fase di implementazione sugli impianti. In proposito, viene fatto notare che la riduzione delle finestre temporali si traduce in una ulteriore riduzione dei tempi a disposizione degli operatori virtuali per lo scambio della messaggistica con il proprio operatore ospitante, tempi che devono essere contenuti in quelli delle finestre temporali richiamate, determinando un ulteriore aggravio delle procedure per i soggetti nuovi entranti, oggettivamente più deboli.

Due rispondenti rilevano, infine, che una compressione ulteriore dei tempi delle varie fasi della portabilità (invio, presa in carico, validazione, espletamento), anche in considerazione dei significativi volumi che caratterizzano il mercato italiano della portabilità, potrebbe solo apparentemente rendere più veloce la prestazione al cliente finale, in quanto potrebbe indirettamente causare effetti collaterali non desiderati di decadimento della qualità di gestione delle procedure che, a sua volta, potrebbe vanificare i vantaggi conseguiti con la riduzione dei tempi.

Nessuno si è espresso in maniera favorevole alla soluzione, prospettata in consultazione, di ultimare la portabilità entro le ore 24:00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta inviata dall'operatore *recipient*.

Praticamente tutti i rispondenti concordano, quindi, sull'auspicio che siano mantenute inalterate la procedura attuale e la mimica dei messaggi scambiati automaticamente tra gli impianti per la gestione della portabilità. Tale scelta consentirebbe di non dover effettuare modifiche onerose ai sistemi (che richiederebbero ulteriori costi e, comunque, tempi lunghi) e consentirebbe, attuando interventi di minore rilevanza, di raggiungere l'obiettivo di realizzare la portabilità in poco più di un giorno lavorativo, sostanzialmente in linea con quanto richiesto dalla CE, atteso che il *cut-over* potrebbe essere procrastinato alle prime ore del mattino del secondo giorno lavorativo (e, comunque, entro le ore 8:30); si eviterebbe così di effettuare tale operazione nelle ore della notte del primo giorno (cioè, entro le ore 24:00), ore nelle quali non sarebbe garantita la possibilità di gestire eventuali situazioni di disservizio, sia con riferimento agli interventi sugli impianti (non si avrebbe, in pratica, più alcuna possibilità di recupero di eventuali anomalie di funzionamento) sia per quanto riguarda l'assistenza da prestare al cliente "disservito" che chiami il *customer care*.

Gli operatori ritengono che tale soluzione, rispetto alla soluzione prospettata nella consultazione, presenti anche i seguenti vantaggi:

- una più efficace e pronta gestione di possibili disservizi, considerato che avviene subito prima dell'inizio di una giornata lavorativa;
- una più adeguata gestione del processo come terza parte (in considerazione del fatto che attualmente i messaggi di "notifica di portabilità"¹ alle terze parti possono pervenire fino alle ore 19:00 del giorno di validazione) anche con riferimento alle reti fisse;

eviterebbe inoltre:

- la concentrazione di attività in rete in periodi di elevato carico (ossia nelle ore serali), che potrebbe determinare un degrado delle prestazioni;
- la contrazione dei tempi di gestione dei colloqui tra operatore di rete e i propri virtuali;

Naturalmente occorrerebbe, come precisato da alcuni partecipanti, rivedere il lasso di tempo di quasi due giorni lavorativi riservato attualmente agli adempimenti di interesse dell'Autorità giudiziaria, che conduce il tempo complessivo richiesto per la realizzazione della portabilità ai tre giorni lavorativi previsti dalla disciplina vigente.

Uno dei rispondenti ritiene che la Direttiva europea vada interpretata nel senso che la attivazione dell'utenza debba avvenire entro un giorno lavorativo dal *cut-over*

¹ L'Accordo quadro allo stato attuale all'allegato 2, paragrafo 2.2.4 prevede relativamente al messaggio "notifica di portabilità" che "In caso di validazione positiva, l'ospitante *recipient* invia agli altri operatori ospitanti (escluso l'ospitante *donating*) ed al gestore del sistema NPTS la notifica della portabilità del numero. La notifica è inoltrata al più presto e comunque non oltre le ore 19:00 del giorno lavorativo in cui è stata ricevuta la validazione". Tale messaggio è utile al fine di informare gli operatori terze parti che verrà effettuato il *cut-over* e che occorre quindi nella data prevista aggiornare la banca dati dei numeri portati ai fini del corretto instradamento delle comunicazioni.

operato dal *donating*, e non già che imponga che il periodo di realizzazione della portabilità debba essere contenuto in un giorno lavorativo. Lo stesso fa notare che la SIM non necessariamente viene consegnata all'atto della sottoscrizione del modulo di richiesta del servizio, ma può essere spedita, successivamente alla sottoscrizione, al domicilio indicato dal cliente. In questo caso, non è possibile prevedere che il "tempo di attivazione" della prestazione della portabilità sia contenuto in un giorno lavorativo, attesi i tempi di spedizione. Suggerisce, inoltre, di rivedere il flusso dei messaggi scambiati tra gli operatori, accorpendo i messaggi "Presaincarico" e "Validazione", ritenendo che in tal modo si ridurrebbe il numero dei messaggi da gestire e, almeno parzialmente, il costo di elaborazione degli stessi.

Correlate all'argomento della Domanda 1, le segnalazioni di due partecipanti.

L'uno, nell'evidenziare che ai fini della tutela dell'utenza rileva maggiormente conferire ulteriore affidabilità al processo ed, in particolare, al tempo di realizzazione della portabilità piuttosto che alla sua estrema brevità, indica come problematica da risolvere quella di ridurre, od eliminare del tutto, il numero dei rifiuti opposti quotidianamente da tutti gli operatori alle richieste di portabilità a causa di errori nei dati forniti dal cliente nella richiesta di portabilità necessari all'identificazione del soggetto richiedente e della SIM (in particolare, fa riferimento al ICC-ID per le utenze prepagate ed alla partita IVA o al Codice fiscale per l'utenze in abbonamento). Infatti, nei casi in cui viene opposto un rifiuto dall'operatore *donating* a causa di tali errori, l'operatore *recipient* deve procedere alla ri-sottomissione della richiesta, previa correzione dell'errore o dell'anomalia che ha generato il rifiuto, eventualmente con la collaborazione del cliente richiedente, causando, da un lato, un'ulteriore crescita dei volumi di ordini scambiati tra gli operatori, dall'altro, generando con certezza un ritardo all'effettivo passaggio della numerazione mobile dell'utente presso il nuovo gestore, con l'ulteriore complicazione che la "rete di vendita", collegata all'operatore *recipient*, non è sempre in grado di rintracciare il cliente, determinando in tal caso la perdita del cliente ed un disservizio a quest'ultimo.

Il secondo, infine, nell'accogliere favorevolmente la proposta dell'Autorità di ridurre il tempo occorrente per la portabilità del numero mobile, la considera come un ulteriore rimedio, anche se indiretto, contro pratiche di *retention* in violazione della vigente disciplina che, a suo dire, potrebbero ancora essere messe in atto da qualche concorrente.

D.1 Le valutazioni dell'Autorità

Premesso che l'Autorità conferma l'interpretazione della Direttiva espressa nella consultazione, dalle considerazioni svolte dai rispondenti appare possibile, contraendo i tempi attualmente dedicati alle attività dell'Autorità giudiziaria ed effettuando il *cut-over* nelle prime ore della giornata (prima delle ore 8:30), ridurre il periodo di realizzazione a poco più di un giorno lavorativo (più precisamente, prima che inizi il secondo giorno lavorativo) con esigui impatti sui sistemi. Infatti, lo scambio dei messaggi per le varie attività, quali la presa in carico, la validazione e le relative notifiche rimarrebbe del tutto inalterato rispetto alla situazione vigente.

In effetti, per poter rispettare completamente il dettato della direttiva europea, il *cut-over* dovrebbe essere effettuato nel giorno lavorativo successivo a quello della richiesta. Una delle possibilità per conseguire un simile obiettivo sarebbe quella di attuare il *cut-over* non concentrando tale attività in orari prestabiliti, ma diluendone la realizzazione nel corso dell'intera giornata, mano a mano che si presentano le richieste oppure, in alternativa, accogliendo la preferenza espressa dagli operatori di poter effettuare il *cut-over* nelle prime ore del giorno lavorativo, effettuando la validazione *real-time* all'atto della richiesta del cliente ed il *cut-over* nelle prime ore del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta. In entrambi i casi vi sarebbe un impatto sui sistemi notevolmente superiore rispetto al passaggio in poco più di un giorno lavorativo sopra prospettato; inoltre, tali scenari alternativi comporterebbero la necessità di effettuare, in condivisione con gli operatori, un'analisi più complessa ed una valutazione più puntuale al fine di definire nuove modalità procedurali ed operative per la realizzazione della portabilità, prospettiva che, con tutta evidenza, richiederebbe tempistiche più lunghe.

L'Autorità ritiene, pertanto, più ragionevole e proficuo adottare al momento la soluzione suggerita dalla maggior parte dei partecipanti alla consultazione, che consiste nell'effettuare il *cut-over* nelle prime ore del secondo giorno lavorativo successivo a quello di richiesta del cliente e nell'individuare meccanismi per migliorare ulteriormente l'affidabilità del processo, riducendo la probabilità che i tempi di attivazione superino i due giorni lavorativi a causa di errori.

Domanda 2: Si chiede se l'attuale architettura costituita da banche dati distribuite, senza la presenza di una banca dati centrale di riferimento, risponda alla esigenza e non costituisca ostacolo alla realizzazione delle procedure entro un giorno lavorativo.

D.2 Le posizioni espresse

Sette partecipanti concordano sull'idoneità dell'attuale sistema di banche dati distribuito, anche in una situazione di mercato in espansione, in considerazione del numero ancora limitato di operatori che attualmente gestiscono in autonomia un proprio *olo-gateway*. La maggior parte sostiene, da un lato, che la funzionalità e l'equilibrio attualmente raggiunti dalla procedura vigente potrebbero essere messi a rischio dall'introduzione di modifiche complesse quali l'istituzione di una banca dati centralizzata, dall'altro, che esiste la possibilità di recuperare margini di efficienza nell'ambito delle procedure attualmente gestite.

Tre partecipanti osservano che la sola introduzione di una banca dati centralizzata non garantirebbe, comunque, la contrazione dei tempi della prestazione; per perseguire tale obiettivo, osserva uno di loro, l'introduzione di un'unica banca dati di riferimento dovrebbe essere accompagnata da una serie di ulteriori interventi (quali, ad esempio, la riduzione dei messaggi da scambiare, l'introduzione di risposte sincrone, una diversa gestione della capacità di evasione, ecc.) che andrebbero a costituire una soluzione dai costi particolarmente elevati e richiederebbero tempi di implementazione piuttosto lunghi; senza contare, come osserva un altro dei tre, che la presenza di più banche dati di numeri portati minimizza i rischi di disservizi all'utenza finale derivanti

da eventuali serie criticità riguardanti il funzionamento di una singola banca dati, e che i benefici derivanti dall'adozione di una banca dati centrale di riferimento, per tutti gli operatori telefonici e per gli utenti finali, non sarebbero in grado di giustificare gli investimenti e i costi operativi ed implementativi legati a tale soluzione.

Di impatto notevole in termine di costi per lo sviluppo e la manutenzione ed in termine dei tempi necessari alla implementazione di una banca dati centralizzata, parla anche un altro partecipante, richiamando altresì le eventuali ricadute che l'introduzione di tale soluzione potrebbe avere sulle problematiche legate alla riservatezza dei dati personali (di cui, attualmente, è unico responsabile l'operatore con cui il cliente ha sottoscritto il contratto) per concludere di ritenere "fondamentale" il mantenimento del sistema a banche dati distribuite.

Tuttavia, un altro partecipante ritiene opportuno avviare un'analisi volta a determinare i possibili impatti e/o benefici derivanti dalla creazione di una banca dati centralizzata, che rappresenterebbe certamente una soluzione inevitabile per fronteggiare gli eventuali disallineamenti derivanti dalla presenza di una molteplicità di banche dati. Nella scia di questa prospettiva si colloca l'osservazione di un altro dei rispondenti che, pur giudicando l'introduzione di una banca centralizzata sicuramente un miglioramento in termini di omogeneità della procedura e di riduzione e semplificazione dei flussi scambiati tra operatori virtuali e infrastrutturali (ad oggi il flusso di MNP tra due operatori virtuali è gestito da quattro entità differenti), la ritiene un obiettivo a cui tendere in futuro, ma che non ha, al momento, carattere di urgenza.

Diversa la posizione di altri due partecipanti, che, seppure con accenti diversi, convergono sulla valutazione che l'attuale sistema di banche dati distribuite, adottato in una situazione di mercato in cui la portabilità coinvolgeva un numero ridotto (quattro) di operatori infrastrutturati, presenta già ora, nell'attuale situazione che vede un maggior numero (rispetto ai quattro iniziali) di soggetti operanti nel mercato, alcune criticità di gestione; l'evoluzione del mercato, con *"il prevedibile incremento del numero di database distribuiti coinvolti nel processo di portabilità, minaccia seriamente di acuire le difficoltà e complessità di gestione del processo."*

Osserva uno di loro che *"La scelta di continuare ad affidare le portabilità a database distribuiti indebolisce l'affidabilità del sistema delle portabilità ed è pertanto antitetica alla intrinseca sicurezza che deve caratterizzare il processo di portabilità stesso"*. Al contrario, *"la scelta della centralizzazione del database determinerebbe l'eliminazione del flusso di messaggi relativi alle c.d. terze parti e ridurrebbe la complessità del processo stesso."* Inoltre, il sistema centralizzato *"solleverebbe gli operatori dotati di un [proprio] olo-gateway dall'onere di sincronizzazione reciproca della gestione dei messaggi di notifica"* e consentirebbe la riduzione del numero dei messaggi di notifica da inviare verso tutti gli altri operatori. In conclusione, i due partecipanti propendono decisamente per l'introduzione di una banca dati centralizzata.

D.2 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che sussistano motivi per avviare un'analisi per l'introduzione di una banca dati centralizzata di riferimento gestita necessariamente, insieme a tutta la relativa messaggistica, da un soggetto terzo (clearing house), sebbene ciò non abbia

carattere di urgenza e possa essere previsto, eventualmente, nel contesto di una revisione completa del processo di MNP. Ritiene, peraltro, che debba essere attentamente monitorato il sistema attuale, anche in relazione all'eventuale incremento delle Società che gestiscono un proprio *olo-gateway*. Infatti, solo tramite un attento monitoraggio possono emergere eventuali anomalie e, nel caso, possono essere individuati miglioramenti dell'attuale sistema di banche dati distribuite, che consentano di contenere il disservizio per il cliente nella fase di *cut-over*, eventualmente individuando soluzioni per attuare un rapido recupero della mancata attuazione dell'aggiornamento delle banche dati delle reti mobili e fisse all'interno delle finestre di *cut-over*.

Domanda 3: Qualora si ritenesse che debbano essere previste soluzioni architettoniche (quale la presenza di una banca dati centrale di riferimento) e/o procedurali diverse (quale la presenza di scambio di messaggi diverso da quello attuale che prevede il deposito di file di varia tipologia in un opportuno sito dell'operatore ricevente a cui può non corrispondere, ad esempio, un'immediata azione sincrona con la ricezione di detto file) si invita a descrivere in modo particolareggiato la soluzione proposta e le motivazioni alla base della stessa.

D.3 Le posizioni espresse

Nessuno dei sette rispondenti suggerisce una particolareggiata proposta complessiva, come richiesto dalla domanda. In cinque rinviano, confermandole, alle risposte fornite alle domande precedenti in quanto non ritengono necessaria alcuna modifica alle attuali soluzioni architettoniche e/o procedurali, salvo la proposta di uno di loro di accorpamento dei messaggi di "Presa-in-carico" e "Validazione"; un altro non essendo un operatore infrastrutturato dichiara di non disporre dell'esperienza sufficiente per fornire riscontri e prospettare soluzioni alternative; l'ultimo propone l'avvio di un tavolo tecnico per l'individuazione di soluzioni alternative che centrino l'obiettivo della riduzione del tempo di realizzazione della portabilità.

D.3 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che l'analisi di soluzioni architettoniche e/o procedurali diverse debba essere condotta in linea prospettica e che attualmente l'attenzione debba essere rivolta al miglioramento dell'affidabilità del processo nel suo complesso.

2.2 Nel caso in cui si ritenesse di mantenere, per quanto possibile, l'architettura e lo schema dei messaggi vigenti, al fine di poter individuare le eventuali modifiche a quanto previsto all' art. 5 della delibera n. 78/08/CIR, occorre determinare i momenti salienti del processo, quali: i) entro quale orario il cliente può presentare la richiesta al *recipient*, ii) entro quale orario devono essere inviate le richieste da parte del *recipient*, iii) entro quale orario deve essere fornita la validazione e, infine, iv) in quali fasce orarie vanno effettuati i *cut-over*.

Al tal fine occorre tener conto che nella fase di *cut-over*, l'aggiornamento delle banche dati dei numeri portati deve essere attuato non solo dagli operatori mobili, ma anche dagli operatori di rete fissa, vigendo per le chiamate da rete fissa a rete mobile la tecnica del *Direct routing*. E' altresì da tener conto che l'art 5, comma 1, al fine di contenere il disservizio al cliente entro un intervallo massimo di due ore, prevede la presenza di più fasce orarie in cui effettuare il *cut-over*. L'Autorità ritiene che un prolungamento di due ore della finestra temporale per effettuare il *cut-over*, oltre a costituire un peggioramento del servizio fornito al cliente, non produca effetti positivi per il contenimento del processo di portabilità in un giorno lavorativo. L'Autorità ritiene che, superato un periodo di assestamento delle procedure, il periodo di tempo necessario per la validazione sia comprimibile, mentre appare di più complessa realizzazione la compressione dei tempi necessari per il *cut-over* e per la predisposizione delle azioni da effettuare. Al fine di contenere i tempi di portabilità è necessario comprimere in maniera significativa i tempi che intercorrono tra la validazione positiva e l'inizio delle fasce orarie per il *cut-over*, ciò potrebbe incidere su quanto stabilito al fine del soddisfacimento delle prestazioni ai fini di giustizia. Al contrario si ritiene che possa essere confermata la previsione di invio delle richieste di portabilità da parte del *recipient* al *donating* entro le ore 19:00, prevedendo altresì che il cliente abbia diritto che la propria richiesta venga inoltrata nel medesimo giorno qualora presentata entro le ore 17:00.

Domanda 4:

- D.4.a** Si condivide tale posizione relativa al mantenimento di fasce orarie non superiori a due ore?
- D.4.b** Quante ore globali (suddivise in fasce orarie di due ore) è opportuno dedicare al *cut-over*?
- D.4.c** Si ritiene tale tempistica altresì adeguata nel caso di aggiornamento delle proprie banche dati da parte degli operatori di rete fissa?
- D.4.d** Altrimenti, in quest'ultimo caso quante ore dovrebbero essere previste?

D.4 Le posizioni espresse

D.4.a- Posizioni

Nove partecipanti ritengono opportuno mantenere inalterata l'attuale articolazione delle finestre e delle fasce orarie. Due rispondenti fanno osservare che in caso di eventuali aumenti della capacità giornaliera di evasione potrebbe essere necessario intervenire sulla fase di *cut-over*; riscontrando, tuttavia, che l'adeguamento non necessariamente deve sfociare in un allargamento del tempo di disservizio, ma potrebbe determinare un incremento del numero di fasce orarie (ad esempio portandole a 3²), mantenendo il tempo massimo di disservizio per il cliente in due ore. Un altro rispondente fa notare che l'aumento del numero delle fasce orarie dedicate al *cut-over* potrebbe comportare conseguenze per il cliente, sia perché non sarebbe

² Oggi, infatti, sono previste due finestre, una utilizzata per il *cut-over* dei numeri pari e l'altra per quello dei numeri dispari.

ragionevolmente possibile gestire un sistema di *alert* per il cliente, come avviene attualmente, sia perché per qualsiasi altra fascia oraria l'indisponibilità del servizio avrebbe un maggiore impatto sul cliente. Un altro ancora ritiene che la durata delle attuali fasce temporali per la gestione del cosiddetto *cut-over* non possa essere ulteriormente contratta, a causa del notevole incremento dei volumi di portabilità, in entrata ed in uscita, che impegnano pesantemente tutti i sistemi informatici, soprattutto durante la fase di disattivazione; a proprio giudizio il rispondente ritiene opportuno rivedere l'obbligo in capo agli operatori di contenere il disservizio al cliente, durante questa fase terminale del processo, entro un intervallo massimo di sole 2 ore e di estendere la durata ammessa di tale disservizio fino a 4 ore, tempo che risulta di gran lunga inferiore rispetto a quanto previsto nella stessa direttiva 2009/136/CE al punto 47 dove si richiede che “ *la perdita del servizio a cui incorre l'utente non abbia una durata superiore a un giorno lavorativo*”. Lo stesso rispondente rammenta, infine, in sostanziale concordanza con le osservazioni contenute nel contributo di un altro soggetto, che le fasce orarie per il *cut-over* sono state definite a suo tempo dagli operatori mobili in virtù di criteri volti a minimizzare i disservizi per l'utenza finale, ovvero: *i) sfruttare il ridotto carico di lavoro della maggior parte dei sistemi informatici durante le primissime ore del mattino, ii) garantire un presidio in grado di monitorare tempestivamente eventuali malfunzionamenti dei sistemi durante la fase di cut-over avviando con celerità tutte quelle azioni necessarie per garantire una rapida soluzione del problema, iii) minimizzare l'impatto sull'utente di un'eventuale perdita temporanea del servizio, impatto sicuramente più grave laddove la finestra temporale di esecuzione del cut-over fosse stata fissata nell'arco di ore compreso tra le ore 8:30 e le ore 24:00. Tale ultimo criterio per la collocazione oraria della finestra di cut-over, peraltro, è stato evidenziato anche nei contributi di più d'uno dei rispondenti.*

D.4.b- Posizioni

Nessuna risposta diretta, si vedano in parte le risposte alla domanda precedente.

D.4.c-d- Posizioni

Uno dei partecipanti, rammentando le varie architetture di comunicazione per l'allineamento della rete fissa, valuta come soluzione migliore l'allineamento della rete fissa solo a seguito della notifica degli effettivi *cut-over* del mobile, senza invio preventivo di liste.

Un altro non ha rilevato particolari criticità riguardo l'aggiornamento delle banche dati da parte degli operatori di rete fissa e ritiene, quindi, non opportuno prevedere una modifica dell'attuale processo. Con tale giudizio concorda anche un altro rispondente che, anzi, stima il livello di servizio offerto agli operatori di rete fissa decisamente elevato, visto lo scarsissimo numero di reclami raccolti dai clienti; in tali limitati casi, peraltro, “ *l'eventuale fault non dipende da malfunzionamenti della fase di adeguamento del Data Base, ma, pressoché sempre, da errori nella propagazione presso questa o quella centrale delle informazioni raccolte*”.

Al contrario, una criticità, sebbene limitata, relativa ad eventuali disservizi causati dall'errato instradamento delle chiamate originate da alcune utenze di rete fissa verso le numerazioni mobili oggetto di portabilità, viene segnalata da un altro partecipante, che al fine di superare tale criticità ritiene auspicabile la creazione, da parte degli operatori fissi, di punti di contatto (e-mail) a cui gli operatori mobili possano segnalare eventuali disservizi come ad esempio quelli sopra indicati, stabilendo, altresì, un tempo massimo (due giorni lavorativi, per la soluzione delle segnalazioni inviate a tali punti di contatto).

Ulteriori approfondimenti in merito alle domande D.4.c-d

Al fine di determinare le esigenze degli operatori che necessitano delle banche dati dei numeri mobili portati, con particolare riferimento agli aggiornamenti da effettuare nelle finestre di *cut-over*, onde realizzare il *Direct routing* oltre che da rete mobile anche da rete fissa, è stata convocata un'audizione il 6 settembre 2011, chiedendo ai soggetti interessati di fornire anche indicazioni riguardo al numero di ore in anticipo, rispetto alle fasce orarie previste per la portabilità del numero mobile, con cui hanno necessità di conoscere i numeri mobili di cui devono effettuare l'aggiornamento dell'instradamento nella propria rete. Hanno fornito contributi sei operatori, mentre hanno partecipato alla riunione cinque soggetti ed il Ministero dello sviluppo economico. Ad eccezione di un contributo che indica di aver bisogno di 12/13 ore di anticipo (tale posizione, tuttavia non è stata approfondita perché il proponente non ha partecipato all'audizione), gli altri indicano un periodo di tempo che va dalle 2 alle 4 ore di anticipo. Nell'ambito dell'audizione, uno dei partecipanti ha segnalato che allo stato un numero estremamente ridotto di clienti reclama per errore di instradamento (dell'ordine di un reclamo a settimana), corrispondente ad una percentuale ritenuta totalmente marginale rispetto al numero di clienti portati quotidianamente. Tale stato è stato altresì confermato da altro partecipante.

D.4 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene di confermare quanto previsto dalla delibera n. 78/08/CIR riguardo al contenimento dell'eventuale disservizio al cliente in un intervallo temporale massimo di 2 ore, definendo fasce orarie (finestre) per l'attuazione della portabilità, ovvero del *cut-over*. Tali finestre hanno valenza per gli operatori sia di rete mobile sia di rete fissa. Conseguentemente si conferma che le banche dati dei numeri portati, più precisamente gli aggiornamenti delle stesse, devono essere rese disponibili con sufficiente anticipo agli operatori che ne necessitano per l'instradamento. Appare opportuno attribuire l'obbligo di fornire i dati relativi alle banche dati agli operatori che si scambiano direttamente le informazioni sulle portabilità (ovvero coloro che gestiscono propri *olo-gateway*), cioè agli operatori ospitanti³, che sono gli unici operatori che, tramite lo scambio diretto di informazioni, conoscono quali

³ Per "operatore ospitante" nella delibera n. 78/08/CIR e nel nuovo Regolamento si intende: "operatore che, ai fini della portabilità del numero, gestisce direttamente i colloqui con gli altri operatori mobili e non mediante l'ausilio di altri operatori"

aggiornamenti devono essere operati sulle banche dati per l'instradamento. Pare inoltre opportuno, ai fini del rispetto dell'obbligo di sincronizzazione delle banche dati, sia previsto nell'Accordo quadro che gli operatori ospitanti forniscano, oltre alle informazioni riguardanti le variazioni, anche l'intera banca dati, con una prefissata cadenza. Tenuto conto che, secondo quanto previsto nel vigente Accordo quadro all'allegato 2, in caso di validazione positiva, l'ospitante *recipient* invia agli altri operatori ospitanti (escluso l'ospitante *donating*) ed al gestore del sistema NPTS il messaggio di "notifica di portabilità" e che tale notifica è inoltrata al più presto e comunque non oltre le ore 19:00 del giorno lavorativo in cui è stata ricevuta la validazione⁴, tenuto altresì conto di quanto espresso dagli operatori di rete fissa riguardo all'entità delle ore di anticipo necessarie per la disponibilità delle informazioni riguardanti gli aggiornamenti da effettuare per l'instradamento delle chiamate, appare ragionevole prevedere che gli operatori ospitanti rendano disponibili, almeno entro le ore 24:00 del giorno lavorativo precedente il *cut-over* i contenuti della banca dati dei numeri portati, con riferimento almeno all'insieme degli aggiornamenti da attuare.

Domanda 5: Agli operatori delle reti mobili e delle fisse, con quante ore di anticipo occorre conoscere i numeri soggetti a *cut-over*?

D.5 Le posizioni espresse

Due partecipanti dichiarano di non poter esprimere una posizione nella loro qualità di MVO; uno dei due spiega che *“non è al momento in grado di fornire un'evidenza completa riguardante tutte le attività utili all'espletamento di una richiesta di portabilità, in quanto tali attività sono, in parte, a carico all'operatore ospitante (configurazione di rete). Relativamente alle attività a proprio carico, si ritiene che non è necessario conoscere con congruo anticipo la numerosità e le numerazioni oggetto di portabilità in quanto gli attuali sistemi e processi - e di conseguenza i relativi presidi operativi - sono “tarati” sul valore delle capacità potenziali a disposizione della scrivente (sia come recipient che come donating)”*.

Un altro rilevando che il c.d. allineamento della rete comporta anche elaborazioni sui sistemi commerciali, di *provisioning* e di fatturazione che richiedono un congruo tempo di realizzazione, ritiene che la mimica attuale della procedura risulterebbe compatibile con l'ipotesi di ridurre il tempo del processo di portabilità eliminando il solo giorno di fermo per l'autorità giudiziaria e lasciando le elaborazioni nella notte che precede il *cut-over*.

Un altro ancora dichiara, con riferimento alle attuali implementazioni e meccanismi di gestione ed elaborazione dei messaggi, che l'insieme dei numeri può essere conosciuto con due ore di anticipo rispetto alla data di inizio della prima fascia oraria di *cut-over* che ha inizio alle 4:30 della mattina.

⁴ tale messaggio ha lo scopo di informare tutti gli operatori ospitanti riguardo agli aggiornamenti che dovranno fare nelle rispettive banche dati per l'instradamento.

Un rispondente ritiene che a tale proposito l'attuale struttura del processo di portabilità risulti efficiente; un'eventuale riduzione di un intero giorno lavorativo non comporterebbe comunque effetti peggiorativi.

Un rispondente, avendo contezza dei numeri soggetti a *cut-over* nel momento della validazione, ritiene non sia necessario anticipare tale momento per conoscere in anticipo le numerazioni soggette a *cut-over* poiché il processo di aggiornamento della banca dati per il rispondente viene effettuato in parallelo sia per la rete fissa sia per quella mobile al momento dell'espletamento del *cut-over*. Un altro rispondente ritiene che sia possibile effettuare il *cut-over* conoscendo i dati relativi ai numeri da portare entro le ore 12:00 (se *donating*), ovvero entro le ore 19:00 (se terza parte), del giorno lavorativo antecedente il *cut-over*,

D.5 Le valutazioni dell'Autorità

Al riguardo, si veda quanto espresso relativamente alla domanda D.4.

Domanda 6: Quante ore è opportuno dedicare al processo di validazione?

D.6 Le posizioni espresse

Sono quattro i partecipanti che non ritengono praticabile una riduzione della durata della finestra temporale per la validazione o, opzione che conduce ad analogo risultato, che ritengono che debba essere mantenuta la durata prevista dalla delibera n. 78/08/CIR. Uno di loro fa notare infatti che l'analisi della situazione compiuta dagli operatori ha portato a richiedere, seppure in via temporanea, un'estensione della finestra a disposizione per la validazione, al fine di migliorare ulteriormente il grado di qualità e puntualità nei confronti della clientela.

In particolare, due di loro fanno notare che gli operatori virtuali operano con tempi più stringenti di quelli previsti formalmente dagli SLA in quanto i tempi per gli scambi di messaggi con gli operatori ospitanti occupano una porzione ridotta delle predette finestre.

Due rispondenti, al contrario, ritengono che la predetta finestra debba essere definitivamente fissata tra le ore 4:00 e le ore 12:00 di ciascun giorno feriale, l'uno facendo notare che a causa "*degli ingenti volumi di portabilità, quasi raddoppiati nel giro degli ultimi 18 mesi, la fase di validazione risulta oggi particolarmente critica*", anche in considerazione dell'appesantimento e rallentamento del processo cagionato agli operatori infrastrutturati che ospitano operatori virtuali, taluni dei quali caratterizzati da *customer base* di dimensioni rilevanti, l'altro per evitare di risultare esposto al pagamento di ingenti penali, pur in assenza di reali disservizi al cliente.

Un rispondente ritiene che un'ora potrebbe essere sufficiente, in relazione all'attuale flusso di messaggi e carico di lavoro.

Un altro che, nella sua attuale natura e configurazione di ESP non dotato di *olo-gateway* non gestisce in autonomia tutte le attività di validazione, ritiene che per le attività a proprio carico, ossia la verifica dei dati forniti dall'operatore *recipient* ovvero le verifiche descritte/richieste dalla delibera n. 78/08/CIR e dall'Accordo quadro, il

processo di validazione potrebbe anche essere espletato immediatamente e a ridosso della ricezione della richiesta. Tuttavia la questione dovrebbe essere rivalutata in caso di “*incrementi di capacità e quindi di effort di sistema*”.

Infine, un altro partecipante osserva che “*E’ opportuno dedicare massimo dodici ore al processo di validazione, calcolate dal momento della trasmissione del messaggio di presa in carico a quello di invio all’olo-gateway dell’operatore ospitante recipient*”.

D.6 Le valutazioni dell’Autorità

L’Autorità ritiene sufficientemente adeguato per la risoluzione delle criticità emerse in sede di applicazione della nuova disciplina della portabilità recata dalla delibera n. 78/08/CIR il periodo di deroga già concesso agli operatori tramite le misure temporanee adottate nella delibera n. 30/11/CIR, art. 2, comma 2, (consistenti nel prolungamento della finestra di validazione di ulteriori due ore, dalle 10:00 alle ore 12:00, fino e non oltre il 30 settembre 2011). Esaurita la misura temporanea adottata, si conferma la previsione stabilita dalla delibera n. 78/08/CIR relativa all’obbligo in capo al *donating* di invio del risultato della validazione entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta all’ospitante *recipient*.

Domanda 7: Si ritiene di confermare il termine ultimo delle ore 19:00 per l’invio, da parte del *recipient*, delle richieste di portabilità?

D.7 Le posizioni espresse

Otto partecipanti confermano il termine ultimo delle ore 19,00 per l’invio da parte del *recipient* delle richieste di portabilità. Le motivazioni addotte sono le stesse proposte in sede di risposta alle precedenti domande: chi sostiene di non rilevare alcun motivo per cambiare, chi sostiene si debba garantire la massima disponibilità a recepire le richieste dei clienti all’interno del giorno lavorativo, chi ritiene che una riduzione metterebbe in maggiore difficoltà gli operatori virtuali che, come riportato in precedenza, debbono già operare in finestre più ridotte rispetto a quelle previste dalla procedura per lo scambio di dati tra gli ospitanti.

Un solo rispondente ritiene che per contrarre il tempo totale della portabilità, mantenendo il processo attuale, sia necessario anticipare il termine ultimo per l’invio da parte del *recipient* delle richieste di portabilità almeno alle 18:00. In questo modo il colloquio con gli operatori virtuali, in veste di *donating* effettivi delle richieste, sarebbe meno critico.

D.7 Le valutazioni dell’Autorità

L’Autorità ritiene di confermare il termine ultimo delle ore 19:00 per l’invio, da parte del *recipient*, delle richieste di portabilità. Infatti, tale termine dovrebbe consentire di raccogliere la maggior parte delle richieste presentate presso i *dealer* nella giornata lavorativa e dovrebbe risultare adeguato per il rispetto delle tempistiche relative alle prese in carico e alla validazioni. Richieste inviate successivamente a tale orario

possono non essere prese in carico dal *donating*, fermo restando che, qualora fossero prese in carico, l'operatore *donating* si impegna a rispettare le successive scadenze come se la richiesta fosse stata ricevuta entro le ore 19:00. Ad esempio, se un operatore prende in carico anche le richieste che pervengono entro le ore 24:00, si intende che la validazione deve essere inviata entro le ore 10:00 del giorno successivo a quello della richiesta.

Domanda 8: Si ritiene congruo determinare che il giorno lavorativo termini alle ore 17:00 per la raccolta da parte della clientela delle richieste a cui è riconosciuto il diritto all'inoltro dal *recipient* al *donating* entro le ore 19:00 del medesimo giorno, ovvero il diritto di avere la portabilità entro un giorno lavorativo?

D.8 Le posizioni espresse

Sette su nove rispondenti si esprimono esplicitamente sulla proposta dichiarandosi contrari, anche se talvolta con conclusioni opposte.

Di questi, cinque argomentano di ritenere improprio il tentativo di disciplinare una fase della procedura di portabilità, quella di acquisizione del cliente, destinata a non poter essere né completamente automatizzata, né sotto il controllo diretto dell'operatore *recipient*. Il momento della richiesta di portabilità da parte del cliente è, infatti, un processo gestito direttamente ed autonomamente dal *dealer*, con modalità che sono tipicamente diverse a seconda del tipo di canale di vendita e che possono non consentire una registrazione istantanea della richiesta ovvero dell'orario della sottoscrizione, con la ulteriore conseguenza che tali informazioni potrebbero non risultare nella disponibilità del cliente. Le diverse ragioni addotte dai rispondenti a sostegno della tesi sono in questa sede riportate in modo complessivo: ad esempio, per clientela *business* l'inserimento degli ordini nel sistema può richiedere anche diversi giorni a fronte dei ripetuti contatti che il venditore ha con i referenti aziendali per definire i termini contrattuali; inoltre, il completamento dell'ordine sul sistema commerciale può essere subordinato alla consegna dei materiali (terminali, SIM, etc) richiesti da cliente, che dal magazzino devono essere recapitati all'azienda, prima di inoltrare le singole richieste di portabilità al *donating*; il venditore, per vari motivi, effettua, o potrebbe essere costretto ad effettuare, l'inserimento dei dati anche successivamente all'acquisizione della documentazione cartacea e della consegna al cliente della SIM; l'informazione dell'orario in cui il cliente firma il contratto presso il venditore, non è noto all'operatore *recipient* che, laddove fosse tenuto a conoscerlo e storicizzarlo, dovrebbe implementare sui sistemi specifiche funzioni di acquisizione (l'informazione inserita dal venditore potrebbe comunque essere soggetta ad errori e non sarebbe verificabile dall'operatore *recipient* stesso); in ogni caso, i contratti di vendita a distanza avrebbero tempistiche proprie; la richiesta di portabilità può subire, poi, dei rinvii dovuti ad errori tecnici da parte del *recipient* nell'invio della richiesta, ai limiti della capacità di evasione del *donating* che può determinare lo scarto delle richieste in *overflow*, ad errori sui dati della linea oggetto di portabilità, forniti/dichiarati dal cliente, che comportano il rifiuto da parte del *donating*. Inoltre influiscono sul tempo di attivazione le giornate di picco, la gestione di eventuali *backlog*, la lunghezza della catena di *provisioning* dei sistemi di

vendita (in particolare, per gli operatori virtuali che dialogano in prima istanza col proprio ospitante, la catena è più allungata ed è, quindi, più soggetta a ritardi/disservizi), le richieste di portabilità con date di *cut-over* differite su richiesta e per volontà dello stesso cliente che ne ha espressa facoltà, la possibilità di utilizzo della pre-validazione, che per sua natura consente al cliente di avere un tempo congruo (anche 24 ore) per richiedere/confermare la pre-validazione della sua richiesta.

Uno dei rispondenti obietta che un'eventuale obbligatorietà in capo al *recipient* a riconoscere al cliente il diritto all'inoltro della richiesta verso il *donating* il giorno stesso in cui è avvenuta la sottoscrizione, oltre a rischiare di compromettere l'intera organizzazione della rete distributiva degli operatori e a non permettere, comunque, al cliente di avere maggiori certezze in merito alla tempistica relativa alla portabilità del numero, potrebbe indurre la rete di vendita a compilare in maniera frettolosa e sbrigativa i dati dei clienti con una serie di conseguenze che potrebbero impattare sulla qualità e la completezza della documentazione da raccogliere, nonché sulla correttezza dei dati necessari per ottenere una gestione positiva dell'ordine. Paradossalmente questo potrebbe comportare un allungamento dei tempi di portabilità e un peggioramento della qualità del servizio.

Un altro fa notare che il conteggio della durata del processo di MNP potrebbe, per i motivi addotti, decorrere dal momento in cui il *recipient* è in grado di inoltrare la richiesta di portabilità al *donating*. Ciò comporta la preventiva attivazione della SIM/Servizio presso l'operatore *recipient*, attivazione che, a sua volta, potrebbe, ad esempio, comportare una verifica preventiva del credito, nei casi di proposte di contratto di tipo post-pagato per clientela *corporate*, al fine di prevenire casi di frode o morosità.

Altri due pur condividendo la contrarietà alla proposta, motivano la propria scelta in modo diverso: l'uno evidenzia che risulterebbe penalizzante fissare l'orario da assumere in via convenzionale quale termine della giornata lavorativa ai fini della ricezione delle richieste di portabilità inoltrate dai clienti alle ore 17,00 nella misura in cui la rete distributiva di alcuni operatori vede proprio nella seconda parte del pomeriggio l'incremento della frequentazione dei propri punti vendita da parte dei clienti e ritiene, pertanto, di mantenere come unico riferimento temporale rilevante ai fini delle procedure di MNP, quello di cui alla risposta alla domanda n. 7; l'altro ritenendo che il termine delle ore 17:00 per la raccolta delle richieste della clientela non sia congruo, in quanto non tiene in debito conto del tempo che effettivamente residua all'operatore per lavorare le richieste e che è determinato inevitabilmente anche dagli orari di lavoro aziendali, chiede di anticipare tale termine almeno alle ore 15:00.

Un rispondente, infine, commenta soltanto che la definizione dell'orario oggetto della domanda dovrà essere verificata in dettaglio in funzione di un nuovo eventuale processo.

D.8 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che in relazione alla definizione degli indennizzi alla clientela, sia necessario fissare un orario limite dal quale computare le tempistiche definite nel regolamento della portabilità del numero mobile e rendere, quindi, operativo il diritto del cliente a ricevere un indennizzo qualora il tempo complessivo impiegato per realizzare la portabilità del numero sia risultato superiore a quello previsto. Pertanto,

confermando la proposta posta in consultazione, si stabilisce che le domande di portabilità memorizzate nei sistemi del *recipient* entro il termine delle ore 17:00 di ciascun giorno lavorativo debbano essere trasmesse al *donating* entro il termine delle ore 19:00 del medesimo giorno, ferma restando la facoltà del *recipient* di inviare anche le eventuali richieste di portabilità raccolte successivamente al predetto termine delle ore 17:00. In generale i *dealer* saranno attrezzati per poter immettere le richieste nei sistemi del *recipient* contestualmente alla sottoscrizione della richiesta da parte del cliente e nei casi, residuali o relativi ad esigenze particolari, nei quali non risulterà possibile immettere la richiesta di portabilità contestualmente alla richiesta del cliente, il *dealer*, sulla base delle istruzioni ricevute dall'operatore *recipient*, dovrà informare il cliente quando la stessa verrà immessa, momento che costituisce formale avvio alla procedura di portabilità, ai fini del riconoscimento dei diritti di quest'ultimo.

Non si può infatti escludere che esistano casi particolari, indicati anche nelle risposte dei partecipanti, che necessitano di fissare una data preferita per la portabilità, quale ad esempio nel caso di aziende che abbiano sottoscritto un numero multiplo di SIM. Posto che è nell'interesse del *recipient* approntare sistemi efficienti al fine di acquisire il cliente prima possibile, non può essere esclusa, in via residuale, l'ipotesi che si stabilisca una data preferita per esigenze particolari, anche del *recipient*. E' comunque evidente che il cliente debba essere adeguatamente informato del momento in cui la portabilità sarà di fatto avviata, affinché abbia contezza del proprio diritto ad ottenerla nei tempi certi previsti dalle norme.

3. Modifica di talune disposizioni della delibera n. 78/08/CIR riguardanti la tutela dei clienti durante tutte le operazioni di trasferimento.

Ai fini del punto 3) di cui al paragrafo 1, relativo all'adozione di misure che assicurino la tutela dei clienti durante tutte le operazioni di trasferimento, evitando altresì il trasferimento ad altro operatore contro la volontà dei clienti stessi, si ritiene che la regolamentazione vigente sia già adeguata allo scopo e, con particolare riferimento alla problematica di evitare il trasferimento ad altro operatore contro la volontà del cliente, si ritiene che l'obbligo di sottoscrizione da parte del cliente della richiesta di portabilità e i relativi oneri in capo all'operatore *recipient* risultino adeguati allo scopo. Ovviamente con riserva di rivedere la regolamentazione qualora in futuro insorgessero comportamenti ad oggi non rilevati.

<p>Domanda 9: Si condivide che le misure di tutela dei clienti durante le operazioni di trasferimento siano già adeguate? Viceversa, quali ulteriori misure dovrebbero essere adottate?</p>
--

D.9 Le posizioni espresse

Otto rispondenti dichiarano di ritenere che le misure di tutela della clientela attualmente adottate durante le operazioni di trasferimento siano sufficientemente adeguate a garantire il pieno rispetto della volontà del cliente medesimo. Si dà conto di seguito, per completezza, di alcune precisazioni/integrazioni proposte da taluni dei predetti rispondenti.

Uno osserva che potrebbero essere previste procedure più precise in caso di frode e/o errato trasferimento di una numerazione, per predisporre la portabilità inversa nel più breve tempo possibile. Tale obiettivo può essere comunque raggiunto tramite l'individuazione di procedure interoperatore senza la necessità di un intervento regolamentare.

Un altro obietta che l'introduzione di ulteriori misure rispetto a quelle attualmente vigenti, oltre a risultare ultronea, rischierebbe solamente di ostacolare le dinamiche concorrenziali del mercato italiano delle comunicazioni mobili a danno, *in primis*, degli operatori virtuali nuovi entranti. Infatti, a partire dalla constatazione che il mercato italiano delle comunicazioni mobili è contraddistinto da un assoluto livello di saturazione per effetto del quale – come tra l'altro più volte sottolineato dalla stessa Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – la contesa concorrenziale si articola quasi esclusivamente attraverso la sottrazione di quote di mercato tra gli operatori con leve di prezzo e/o di innovazione, con azioni di marketing e con l'efficacia delle reti distributive e che all'interno di tale mercato la migrazione, e cioè la possibilità per il singolo cliente di passare da un operatore ad un altro, costituisce il primario strumento concorrenziale a disposizione degli operatori virtuali nuovi entranti che necessitano di accrescere le proprie quote di mercato contendendo clientela ai propri concorrenti operanti da molto più tempo, il rispondente paventa che eventuali modifiche vadano ad inficiare i principi ispiratori della delibera n. 78/08/CIR, a suo parere, individuabili in:

i) la portabilità del numero mobile avviata su richiesta del cliente all'operatore *recipient* viene sempre conclusa positivamente, non potendo essere interrotta dall'operatore *donating*, se non per specifiche e limitate causali tecniche;

ii) l'eventuale ripensamento manifestato dall'utente successivamente all'avvio della procedura di migrazione può concretizzarsi in una nuova richiesta di portabilità in senso inverso che, attuata gratuitamente e in un lasso temporale inferiore, consenta in concreto un rispetto sostanziale della volontà del cliente e del suo diritto di ripensamento;

iii) un'esplicita prescrizione sul divieto di *retention*, ai sensi di quanto stabilito all'art. 10, comma 6, che prevede l'obbligo per l'operatore *donating* di utilizzare e trattare i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP con la massima riservatezza ed esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione stessa;

iv) quanto, inoltre, stabilito al paragrafo 5b) dell'Allegato 1, di non introdurre nell'elenco tassativo contenente le causali di scarto quella relativa al “*ripensamento da parte del cliente*” in quanto essa presupporrebbe in capo al *donating* delle verifiche da effettuarsi presso il cliente, verifiche che invece competono esclusivamente all'operatore *recipient*.

Conclusivamente il rispondente si dichiara assolutamente contrario a modifiche della regolamentazione vigente che, direttamente od indirettamente, conducano ad un più elevato livello di intromissione dell'operatore *donating* nel processo di migrazione ovvero alla trasposizione acritica in ambito MNP di strumenti adottati per la portabilità su rete fissa, atteso che anche l'eventuale “ripensamento” del cliente, ovvero il ripristino delle preesistenti condizioni contrattuali nel caso di servizio di portabilità non richiesto (casi, peraltro, praticamente inesistenti nell'esperienza del rispondente), possono trovare una tempestiva soddisfazione nell'ambito della vigente regolamentazione che prevede l'avvio di in una semplice procedura di portabilità in senso inverso, i cui tempi di realizzazione, anche alla luce della ulteriore riduzione dei tempi della portabilità

prevista dalla presente consultazione, risulterebbero sensibilmente inferiori rispetto a qualsiasi altra specifica procedura.

Convergenndo su tale analisi, un altro ancora osserva che potrebbe essere opportuno mettere in campo idonee attività di vigilanza volte a garantire che i clienti, che stanno effettuando una portabilità non possano essere contattati in alcun caso dall'operatore *donating*. Inoltre, per evitare abusi nell'uso della pre-validazione, il rispondente suggerisce che gli operatori nell'accordo quadro fissino le modalità operative di esecuzione della pre-validazione, ad esempio individuando specifici numeri a cui vanno indirizzati gli SMS dei clienti per ciascun operatore.

Un altro, infine, pur considerando adeguato il grado di tutela attuale, ritiene tuttavia che il livello raggiunto possa essere ottimizzato sia riducendo in maniera decisiva il rischio di portabilità non richieste sia semplificando le procedure e riducendo effettivamente i tempi medi per effettuare la portabilità del numero. Atteso che, sostiene il rispondente, le verifiche previste dalle vigenti procedure si basano sostanzialmente sul controllo di congruenza, effettuato dal *donating*, tra il numero seriale della SIM (il cosiddetto "ICC-ID", ovvero i 19 caratteri alfanumerici scritti in caratteri alquanto piccoli sul retro della SIM) contenuto nella richiesta inviata dal *recipient*, e l'ICC-ID associato sui sistemi del *donating* alla numerazione da "portare", non si può escludere che altri soggetti, diversi dal legittimo titolare, siano oggi in grado di impossessarsi dei dati necessari (incluso il codice ICC-ID) per richiedere ed ottenere la portabilità del numero in questione in assenza del consenso espresso dal legittimo titolare. Per tamponare quella che definisce una "falla" nel meccanismo, oggi previsto, per garantire la portabilità del numero solo ed esclusivamente al legittimo titolare della numerazione, il rispondente intende portare all'attenzione dell'Autorità la proposta di introdurre, in perfetta analogia con quanto già succede nel caso della portabilità delle numerazioni geografiche, anche nel mondo del mobile un codice personale e segreto di migrazione (PIN) che solo il legittimo titolare della numerazione possa conoscere e comunicare all'operatore *recipient* per ottenere la portabilità del proprio numero. Tale codice (presumibilmente ben più semplice rispetto all'ICC-ID e composto quindi da un numero di gran lunga inferiore rispetto ai 19 caratteri alfanumerici) risulterebbe strumento idoneo, a parere del rispondente, sia ad eliminare definitivamente l'annosa questione delle portabilità effettuate in assenza della volontà del cliente, sia a semplificare in maniera drastica le procedure di acquisizione delle richieste di portabilità da parte della rete di vendita e i processi di validazione degli ordini da parte di ciascun operatore. Inoltre, consentirebbe di eliminare dal modulo di richiesta di attivazione del servizio di portabilità e, più in generale dai sistemi di validazione utilizzati dal *donating*, una serie di dati, primo tra tutti quello dell'ICC-ID, la cui complessità costituisce la principale fonte di errori per gli utenti e, di conseguenza, consentirebbe la drastica riduzione di una delle principali cause di rifiuto della portabilità che comporta per il cliente, nel migliore dei casi, un ritardo nell'ottenere la portabilità stessa. Il codice in questione potrebbe essere comunicato a ciascun cliente all'interno delle fatture, nei casi di contratto di tipo post-pagato, mentre potrebbe essere ottenuto tramite l'invio di un semplice SMS di richiesta ad una numerazione dedicata, messa a disposizione dall'operatore *donating*, nel caso di contratto di tipo pre-pagato.

L'introduzione del PIN, associato ad ogni cliente dal rispettivo gestore (*donating*), persegue di fatto, a parere del rispondente, i medesimi obiettivi rappresentati dalla cosiddetta procedura di "Validazione Parziale" introdotta con la delibera n. 78/08/CIR (art. 6), procedura, peraltro, che oggi trova scarsa applicazione per via di una

certa sua complessità e per la necessità di sviluppare sistemi e processi per la generazione e l'assegnazione al cliente di un codice personale associato al modulo di richiesta di attivazione del servizio di portabilità; inoltre, rispetto alla procedura di validazione parziale, l'introduzione del PIN proposta rappresenta una soluzione indubbiamente più efficace per le seguenti motivazioni:

- è estendibile anche ai clienti legati all'operatore *donating* da contratti di tipo post-pagato;
- costituisce una soluzione applicabile a tutti i clienti sostituendo definitivamente l'obbligo di presentare il numero seriale della SIM (ICC-ID) o il codice fiscale/partita IVA;
- l'implementazione di questa misura richiede sistemi semplici e poco costosi in termini di sviluppo e di messa in esercizio;
- garantisce l'azzeramento dei servizi non richiesti;
- permette di processare e notificare le validazioni degli ordini in tempi decisamente più rapidi rispetto ad oggi, garantendo di conseguenza una portabilità più efficace e senza ritardi.

Un altro rispondente ritiene invece le attuali misure a tutela dei clienti di fatto inconciliabili con le nuove tempistiche di espletamento della portabilità. Più in dettaglio, la vendita della SIM e la verifica dei dati anagrafici del cliente richiedono tempo per la gestione documentale ed il ricevimento della documentazione. Ciò vale soprattutto per gli operatori che non dispongono di una rete di distribuzione fisica capillare e che utilizzano, prevalentemente, *dealer*, vendita *on line* o telefonica per cui i tempi di *delivery* sono ancora più lunghi e condizionati al ricevimento della SIM da parte del cliente.

Ulteriori contributi in merito alla domanda n. 9

Nell'ambito dell'audizione del 14 luglio 2011, al fine di cercare di superare il problema dell'elevato numero di rifiuti dovuti a errori nel riportare il numero seriale delle SIM, è stata sottoposta ai partecipanti l'ipotesi che i *recipient* e, specificatamente, i relativi *dealer* che lo desiderano, senza alcun obbligo di utilizzo, possano, tramite l'uso di lettori di SIM, riempire correttamente il campo del messaggio di richiesta relativo al numero seriale della SIM (ICC-ID) in maniera del tutto automatica. Inoltre, effettuando la lettura della SIM potrebbero eventualmente essere riempiti automaticamente anche i campi ospitante *donating* e *donating* (eventualmente ospitato), qualora si realizzasse una tabella che permetta di ottenere dagli archivi di numerazione IMSI gli identificativi di tali soggetti.

Al riguardo, nell'ambito della citata audizione e nelle memorie successive a tale audizione, i partecipanti hanno espresso perplessità.

In particolare, un rispondente ha riportato di aver provato ad utilizzare tale tecnica, ma con risultati non soddisfacenti a causa degli elevati costi *hardware* e *software*. Tale rispondente ritiene che la soluzione prospettata non sia adottabile soprattutto per gli elevati costi e sottolinea anche che tale tecnologia non viene utilizzata perché la parte *hardware* e *software* dei negozi (ad esclusione dei negozi *retail* dell'operatore stesso) è di proprietà di società terze, che non possono essere obbligate

all'acquisto e quindi all'utilizzo di tale tecnologia. Lo stesso partecipante ha evidenziato la necessità di avviare, al termine della consultazione in oggetto, un tavolo tecnico tra gli operatori finalizzato a trovare le soluzioni che permettano la riduzione di tali causali di scarto.

Un altro rispondente ha manifestato di ritenere la soluzione prospettata eccessivamente onerosa rispetto ai reali benefici che ne deriverebbero. Suggerisce l'istituzione da parte di ciascun operatore di un numero verde cui inoltrare un SMS al quale i sistemi risponderebbero inviando, sempre tramite SMS, l'informazione relativa al corretto ICC-ID.

Nell'ambito dell'audizione del 16 novembre 2011, è stata esaminata l'ipotesi di prevedere nel regolamento una definizione di numero seriale della SIM, nonché di prevedere che lo scambio dati tra gli operatori consenta di trasmettere per intero tale numero, anche nel caso che sembrerebbe contemplato dalle norme ETSI, in cui questo sia costituito da 20 cifre,

Alcuni operatori hanno ritenuto che non fosse sufficiente il fatto di potersi scambiare il numero seriale della SIM, ma che fosse necessario che tutti gli operatori stampino sulla SIM tale numero seriale senza ulteriori indicazioni che possono condurre in errore il cliente e le reti di vendita.

Uno degli operatori, allo stato, utilizza ICC-ID a 20 cifre ed usa stampare sulle carte SIM ulteriori informazioni. Pertanto è stato richiesto a tale operatore di indicare entro quanto tempo ritenesse di poter mettere in commercio Carte SIM recanti stampato esclusivamente il numero seriale, nonché di riportare, nella eventuale documentazione a corredo delle predette Carte, l'effettivo numero seriale memorizzato all'interno della SIM e, infine, se ritenesse fattibile e, in caso affermativo, entro quanto tempo mettere in commercio SIM con ICC-ID a 19 cifre. L'operatore ritiene che l'azione di immissione delle nuove SIM possa avvenire entro un anno e che vada coordinata con gli altri operatori. Ritiene inoltre di non dovere necessariamente adeguarsi a quanto prescrive la Raccomandazione ITU-T E 118, ma di poter continuare ad utilizzare ICC-ID a 20 cifre sulla base di quanto previsto dall'ETSI (TS 100 977 V8.14.0 del 2007 - 3GPP TS 11.11 version 8.14.0 Release 1999).

D.9 Le valutazioni dell'Autorità

La delibera non disciplina le modalità da adottare per recuperare errori che abbiano portato, o stiano per portare, a portabilità indesiderate. Poiché l'individuazione di contromisure idonee dipende fortemente dallo specifico caso, allo stato non sembra essere possibile individuare una specifica norma a riguardo.

Tuttavia potranno essere delineate linee guida nell'ambito dell'Accordo quadro che prevedano comunque la supervisione da parte dell'operatore *recipient*, che ha contezza dei rapporti con il cliente. Va ribadito in ogni caso che i dati acquisiti dall'operatore *donating* relativamente ad un cliente che ha chiesto la portabilità possono essere utilizzati solo allo scopo di realizzare la portabilità stessa ed è opportuno, a maggior chiarimento, esplicitare anche che tali dati non possono essere utilizzati per contattare il cliente durante la portabilità a nessun titolo, neanche per segnalare anomalie.

Per quanto concerne la proposta di introdurre anche nel mondo del mobile un codice personale e segreto di migrazione (PIN) che solo il cliente legittimo utilizzatore della numerazione possa conoscere e comunicare all'operatore *recipient* per ottenere la portabilità del proprio numero, si fa osservare che per evitare di scrivere ICC-ID errati è già disponibile la cosiddetta procedura di validazione parziale (art. 6 della delibera n. 78/08/CIR) che, almeno dal punto di vista dell'utente, risulta estremamente semplice. Il *recipient* può, infatti, realizzare un sistema in cui al cliente viene chiesto di rispondere ad un SMS, che riassume i dati principali relativi alla portabilità, tramite un SMS di risposta che contenga solo il codice personale che è stato fornito al cliente dal *dealer* all'atto della sottoscrizione della richiesta di portabilità. Tale operazione può essere effettuata anche come operazione conclusiva della sottoscrizione della richiesta di portabilità davanti al *dealer*.

Inoltre, ciascun operatore può prevedere che i propri *dealer* si dotino di lettori di SIM/USIM, tramite i quali i *dealer* stessi possano agevolmente estrarre i dati da immettere nel sistema, tra cui l'ICC-ID. In aggiunta, al fine di ridurre ulteriormente gli errori che si possono verificare durante la fase di validazione, dalla lettura della SIM si potrebbero anche ricavare il codice del *donating* e dell'ospitante *donating*, qualora si realizzasse una tabella che permetta di ottenere dagli archivi di numerazione IMSI gli identificativi di tali soggetti. Qualora uno o più operatori ritengano di utilizzare lettori di SIM presso i *dealer* per riempire anche i campi relativi ai codici del *donating* e dell'ospitante *donating*, l'Autorità si riserva la possibilità di richiedere agli operatori i dati necessari alla costituzione della suddetta tabella. In conclusione, non appare giustificato introdurre nuovi meccanismi che implicino costi significativi a carico di tutti gli operatori, quando il singolo operatore, in qualità di *recipient*, ha già la possibilità di utilizzare strumenti, quali quelli sopra ricordati, che si ritengono idonei a ridurre il numero di errori dovuti ad errata trascrizione degli ICC-ID. Fermo restando la possibilità per gli operatori di determinare le modalità di rappresentazione dei dati, è necessario che l'intero ICC-ID utilizzato e memorizzato nella SIM del *donating* possa essere trasmesso. Al riguardo occorre precisare che la delibera n. 78/08/CIR già prevede che debba essere trasmesso l'ICC-ID. Qualora esistano operatori che utilizzano ICC-ID di lunghezza maggiore di 19, e specificatamente pari a 20, è opportuno che lo scambio tra gli operatori consenta di trasmettere per intero l'informazione dell'ICC-ID. L'invio di una sola parte di esso o con l'aggiunta di parti che non sono proprie dell'ICC-ID (ma che sono stampate sulle SIM) potrebbe comportare un incremento degli errori e determinare una minore affidabilità del controllo. Al riguardo, l'Accordo quadro dovrà essere aggiornato alla prima occasione utile e prevedere lo scambio del numero seriale della SIM con 20 cifre invece che le attuali 19.

Con riferimento alla richiesta che tutti gli operatori adottino un numero seriale di massimo 19 cifre, l'Autorità ritiene che tale aspetto necessiti di ulteriori approfondimenti con la partecipazione di tutti i soggetti interessati, successivamente all'adozione del presente provvedimento, ma che in ogni caso sia necessario, per ottenere dei miglioramenti nel processo, che sulle SIM sia stampato esclusivamente il numero seriale della SIM e che lo stesso numero sia chiaramente identificato nell'eventuale documentazione di corredo consegnata all'utente da parte di tutti i fornitori di servizi mobili. Pertanto l'Autorità invita ad adeguarsi a tali regole di stampa,

negli ordini per la produzione di nuove SIM al più presto possibile e comunque almeno per le SIM emesse a partire dal 2013.

L'Autorità precisa infine, per rispondere ai dubbi sollevati in proposito, che nella procedura di "Validazione parziale" si intende che gli SMS utilizzati siano inviati dal *recipient* e non dalla rete di vendita, facendo notare, che la delibera già prevede che la gestione sia *in toto* in capo al *recipient* che può organizzare autonomamente la propria rete commerciale, rimanendo comunque responsabile dell'adozione di un sistema affidabile e che tuteli la clientela. La materia in questione, in ogni caso, non è oggetto di Accordo quadro così come, in generale, tutte le questioni relative ai rapporti tra *recipient* e cliente.

4. Modifica di talune disposizioni della delibera n. 78/08/CIR riguardanti l'obbligo di risarcire i clienti in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento.

4.1 L'Autorità ritiene che, al fine di risarcire i clienti in caso di ritardo di trasferimento, si possa prevedere uno schema che consenta un meccanismo di risarcimento automatico. A tal fine, come meglio chiarito nel seguito, tale risarcimento automatico dovrà essere riconosciuto dall'operatore *recipient*.

Si descrive quindi nel seguito uno schema che si fonda anche sulla presenza di penali interoperatore dovute al *recipient* dall'operatore responsabile del mancato rispetto delle tempistiche stabilite per le varie fasi della procedura di portabilità.

Ne discende che le condizioni e le entità dei risarcimenti automatici per i clienti debbono essere determinati in stretta relazione con le penali interoperatore.

In tali ipotesi, quindi, le penali non avranno solo il compito di essere un significativo incentivo per gli operatori ad operare correttamente e nei tempi previsti e risarcire di conseguenza l'operatore *recipient*, ma anche quello di indennizzare quest'ultimo per il fatto che lo stesso deve a sua volta indennizzare il cliente.

Viene comunque fatta salva per il cliente non soddisfatto dell'indennizzo automatico di avvalersi delle norme vigenti per il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Con riferimento al quarto punto del paragrafo 1, ovvero l'obbligo di risarcire i clienti in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste, si ritiene che per quanto concerne il risarcimento dei clienti in caso di ritardo nel trasferimento del numero si possa prevedere un indennizzo automatico minimo di euro 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo (fino ad un massimo di 50 euro), prevedendo però che questi non siano dovuti nel caso di ritardo limitato a due giorni lavorativi. In altre parole, si ritiene che non sia obbligatorio prevedere uno specifico indennizzo per

un cliente che dovesse avere la portabilità con un ritardo fino a due giorni lavorativi. Mentre, nel caso in cui il ritardo fosse di tre giorni lavorativi di ritardo l'indennizzo minimo dovuto è di 7,5 euro che aumenta poi di almeno 2,5 euro per ogni giorno lavorativo. La giustificazione dell'esclusione dei primi due giorni lavorativi nasce da diverse considerazioni relative al modello adottato per la portabilità del numero in Italia. Tale modello, sebbene sia particolarmente efficiente ed abbia favorito la libera scelta del cliente, si basa da un punto di vista industriale anche sul numero massimo di richieste che possono essere analizzate in un giorno lavorativo (capacità di evasione); tale opzione, a quanto riferito dagli operatori, ha favorito il contenimento dei costi industriali ed il dimensionamento delle infrastrutture coinvolte. Come conseguenza della presenza del limite derivante dalla capacità di evasione, esistono casi in cui, sebbene non vi siano responsabilità da parte degli operatori coinvolti, la portabilità viene effettuata con ritardo rispetto alla norma (che nel nuovo processo sarà di un giorno lavorativo). Inoltre, prevedere l'indennizzo sin dal primo giorno di ritardo comporterebbe una significativa attività di gestione delle penali e dei possibili contenziosi che sicuramente non giova al sistema a fronte di non rilevanti indennizzi per il singolo cliente. Altresì, per contenere la complessità di gestione appare opportuno definire con chiarezza quali siano i termini con cui interviene la necessità di corrispondere l'indennizzo, ovviamente da mettere in diretta corrispondenza con il processo definito dall'Autorità e prevedere che l'indennizzo possa essere corrisposto in termini di credito aggiuntivo, nel caso di contratto di tipo prepagato, ovvero come storno, nel caso di abbonamento.

Al fine di rendere l'eventuale indennizzo concretamente esigibile dal cliente, l'onere di corrispondere in modo automatico l'indennizzo stesso grava esclusivamente sull'operatore *recipient*, indipendentemente dal soggetto cui compete la responsabilità del ritardo di attuazione della prestazione di portabilità. Infatti, l'Autorità ritiene che l'equo ristoro dell'operatore *recipient*, qualora il ritardo sia imputabile ad attività condotte con ritardo da altro operatore, debba trovare collocazione nelle penali interoperatore previste negli SLA, che sono altresì tema del successivo punto 5 della presente consultazione.

L'Autorità ritiene che sia opportuno determinare con precisione i limiti estremi che individuano il tempo corso per l'attivazione della prestazione. In particolare, con riferimento al tempo di inizio del processo (ovvero come giorno lavorativo di consegna della richiesta) si ritiene si possa individuare nelle ore 17:00 di ciascun giorno lavorativo il termine orario ultimo per la sottoscrizione della richiesta da parte del cliente. Per le richieste sottoscritte dopo tale orario o in giorni non lavorativi, si individua come giorno lavorativo di consegna della richiesta il successivo primo giorno lavorativo.

Altresì rilevante ai fini dell'indennizzo del cliente è la data di completamento del *cut-over*. A tal proposito almeno in linea teorica si possono individuare diverse alternative:

- i) il giorno del *cut-over* è il giorno in cui il *cut-over* è stato effettuato con successo almeno da parte del *donating* e del *recipient*;

ii) il giorno del *cut-over* è il giorno in cui il *cut-over* è stato effettuato con successo da parte di tutti gli operatori mobili e fissi;

iii) il giorno del *cut-over* è il giorno in cui il *cut-over* è stato effettuato con successo almeno da parte di tutti gli operatori di rete mobile

Al riguardo, si ritiene che la prima soluzione sia insufficiente per il cliente, che sebbene possa ricevere ed effettuare chiamate da e verso i clienti afferenti al *donating* ed al *recipient*, potrebbe non ricevere ed effettuare chiamate da e verso reti mobili e fisse che non abbiano aggiornato le proprie banche dati come terze parti, cui potrebbe essere attestata una vasta base clienti.

La seconda soluzione, sebbene possa apparire quella di massima tutela della clientela, è la più complessa da realizzare stante l'architettura di processo, attualmente definita e comporterebbe eccessivi oneri per gli operatori di rete fissa e di rete mobile che dovrebbero realizzare un'opportuna messaggistica per informare l'operatore *recipient* anche del completamento del *cut-over* da parte di tutti gli operatori di rete fissa.

La terza soluzione è un compromesso che a parere dell'Autorità appare adeguato anche in considerazione del fatto che il completamento della portabilità da parte di tutti gli operatori di rete mobile determina nei fatti, almeno allo stato attuale, la possibilità per il cliente di comunicare con le basi clienti di rete fissa degli operatori integrati oltre che degli eventuali operatori che usufruiscono di servizi di transito e interrogazione della banca dati degli operatori mobili. In ogni caso, esiste la possibilità per il cliente di avvalersi, nei meno frequenti casi non coperti da tale soluzione, delle normali procedure controversiali, non automatiche, nel cui ambito sono previsti indennizzi per ritardi nella misura stabilita dalla delibera n. 73/11/CONS.

Domanda 10:

D.10.a Si condivide la posizione espressa e, nello specifico, si ritiene congruo l'indennizzo automatico previsto?

D.10.b Si ritiene congrua l'esclusione dell'indennizzo nel caso di ritardo limitato a due giorni lavorativi (ferma restando la corresponsione delle penali interoperatore)?

D.10.c Si ritiene congruo prevedere come limite della giornata lavorativa ai fini del ricevimento delle richieste di portabilità della clientela le ore 17:00?

D.10.d Si ritiene congruo considerare come giorno del *cut-over* quello in cui tale operazione è stata effettuata con successo da parte di tutti gli operatori di rete mobile?

D.10 Le posizioni espresse

D.10.a- Posizioni

Dieci soggetti, la quasi totalità dei rispondenti che si sono espressi sul punto, ha manifestato avviso contrario alla introduzione di meccanismi automatici di indennizzo. La maggior parte di essi ha rilevato che l'Autorità ha già avuto modo di regolamentare l'istituto dell'indennizzo tramite la recente delibera n. 73/11/CONS ed evidenzia, in

particolare, che nell'ambito del procedimento di consultazione che ha condotto alla citata delibera n. 73/10/CONS, l'Autorità aveva già preso in considerazione l'ipotesi di applicare un indennizzo automatico ai casi di ritardo nell'espletamento della portabilità del numero, pervenendo, peraltro, a valle della consultazione alla determinazione di eliminare tale fattispecie dal novero di quelle soggette ad indennizzo automatico a seguito delle osservazioni degli operatori circa l'obiettivo difficoltà d'imputazione della responsabilità in tutte le procedure in cui è necessaria la collaborazione di due o più operatori. Inoltre, qualcuno fa notare che il Regolamento di cui alla delibera citata si asterrebbe dall'interferire nel rapporto negoziale tra gli operatori ed i propri clienti, lasciando sostanzialmente libero ciascun operatore di prevedere ed applicare importi unitari di indennizzo diversi da quelli del predetto Regolamento. I rispondenti segnalano, infine, che sussisterebbero anche criticità di natura operativa nell'applicare un meccanismo come quello proposto in consultazione, perché sarebbe necessario distinguere i casi in cui il ritardo è addebitabile a naturali eventi procedurali. Nel condividere tale rilievo, un soggetto ritiene che l'indennizzo automatico a carico dell'operatore *recipient*, così come proposto in consultazione, anziché a carico dell'operatore effettivamente responsabile del disservizio, possa avere una valenza anticompetitiva, mentre un altro rileva che il dover erogare immediatamente l'indennizzo automatico al cliente senza poter attendere di ricevere l'importo delle penali da parte dell'operatore responsabile, possa costituire una misura particolarmente gravosa per l'operatore *recipient*, in specie se quest'ultimo detiene quote di mercato marginali. Un altro ancora ritiene che il predetto meccanismo possa incrementare il contenzioso tra gli operatori e fa rilevare come già la 78/08/CIR avesse preso in considerazione l'opzione degli indennizzi automatici ma l'avesse altresì esclusa considerando *“che l'attuale approccio che prevede una capacità di evasione contrasta con la possibilità di disciplinare una specifica tempistica per l'utenza”*.

Un rispondente sottolinea come nell'ambito del procedimento concluso con l'emanazione della delibera n. 73/11/CONS sia stato chiarito che il *“concetto di “automatismo”, ove riferito a disservizi, sia da intendersi comunque subordinato alla previa segnalazione dello stesso da parte del cliente ed alla successiva verifica, entro termini congrui (45 giorni), da parte dell'operatore in merito alla fondatezza della segnalazione medesima; tale considerazione, espressa ed argomentata dagli operatori in sede di consultazione pubblica, e` stata fatta propria anche dall'Autorità, che, per i casi in cui ha stabilito indennizzi c.d. automatici, ne ha comunque subordinato la liquidazione alla previa segnalazione del cliente ed alla relativa analisi sulla fondatezza della stessa da parte del gestore.”*. In conclusione il soggetto sottolinea come il processo attuale veda la quasi totalità delle portabilità andare a buon fine entro il quarto giorno dalla sottomissione della richiesta, mentre *“diventerebbe veramente impegnativo, per non dire impossibile, conteggiare il tempo di porting ed eventuali ritardi dalla data di sottoscrizione dell'ordine da parte del cliente, in considerazione del fatto che in molti casi ci sono ritardi fisiologici e legittimi dettati da scarti per superamento soglia o da rifiuti”*.

Un altro rispondente pur ritenendo che allo stato l'Autorità non possa esprimersi in merito in modo difforme da quanto stabilito con la delibera 73/11/CONS, in cui sono previsti specificatamente i casi nei quali deve essere corrisposto un indennizzo automatico (ritardata attivazione del servizio telefonico, ritardo nel trasloco dell'utenza e sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, anche accessori, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti), ipotizza che si possa valutare la

effettiva necessità di prevedere un indennizzo automatico in caso di ritardo dell'attuazione della portabilità del numero, a valle di un tempo di assestamento di circa sei mesi calcolato a partire dalla introduzione del nuovo processo di MNP mirato alla riduzione del tempo occorrente per effettuare la portabilità del numero.

Un solo rispondente, infine, esprime parere negativo sulla previsione di stabilire un tetto massimo di 50 euro di indennizzo, poiché ritiene che tale previsione andrebbe a discapito degli utenti che hanno ricevuto un danno maggiore per disservizi di ampia portata.

D.10.b- Posizioni

Solamente due soggetti hanno risposto condividendo la posizione proposta in consultazione di escludere la corresponsione dell'indennizzo alla clientela in presenza di ritardi nella portabilità inferiori o uguali a due giorni. Uno dei due, peraltro, dichiara di non condividere la proposta di fissare un valore di indennizzo al terzo giorno di ritardo pari a 7,5 euro, in quanto tale previsione svuoterebbe, di fatto, il principio di esclusione della responsabilità verso il cliente per un ritardo inferiore a due giorni. Un terzo soggetto ritiene che la mancata applicazione degli indennizzi per ritardi ricompresi nei primi due giorni lavorativi renda meno cogenti i nuovi termini.

D.10.c- Posizioni

Due soggetti non ritengono congruo anticipare alle ore 17,00 l'orario di conclusione della giornata lavorativa per il *recipient* ai fini del ricevimento delle domande di portabilità da parte della clientela, l'uno precisando di non ritenere opportuno definire un qualsiasi altro orario in tal senso, fatto salvo il limite di cui al quesito 7 con riferimento al termine ultimo per l'invio delle richieste di portabilità da parte del *recipient*, l'altro ribadendo che come avvio del processo di portabilità deve essere considerato il momento in cui il cliente ha la SIM/Servizio attiva sui sistemi *Customer Relationship Management (CRM)* dell'operatore *recipient*; quest'ultimo, in alternativa, propone di prendere a riferimento il momento in cui il *recipient* invia l'ordine di MNP al *donating*, in quanto costituisce una buona rappresentazione del momento effettivo di avvio del processo (anche se, nel caso di SIM pre-pagate, di fatto la SIM potrebbe essere ancora in fase di attivazione sui sistemi CRM).

Un altro rispondente si limita a convenire con la proposta in consultazione.

D.10.d- Posizioni

Cinque rispondenti concordano con la proposta in consultazione; uno di loro precisa di condividere la proposta sebbene non perfettamente in grado di rendere immune il cliente da disservizi derivanti dalla portabilità.

Ulteriori contributi in merito alla domanda 10

Anche nell'ambito dell'audizione del 14 luglio 2011 e nelle memorie successive a tale audizione, gli operatori hanno rappresentato di essere contrari all'introduzione di meccanismi automatici per l'indennizzo dei clienti in caso di ritardo nell'espletamento della portabilità del numero.

Un rispondente ha evidenziato che l'automatismo comporterebbe una modifica radicale dei processi di vendita, nonché costi di sviluppo elevatissimi, che risulterebbero giustificabili solo a fronte dell'evidenza di forti criticità, allo stato di fatto non riscontrabili.

Un altro rispondente, laddove l'Autorità valutasse la necessità di rivedere la norma esistente introducendo un indennizzo automatico anche per la MNP (sempre su base richiesta cliente), ritiene opportuno introdurre un periodo di monitoraggio di 6 mesi a valle del quale, sulla base dei dati rilevati, valutare l'eventuale modifica, identificando responsabilità, modalità di erogazione degli importi eventualmente dovuti e sistemi di compensazione tra gli operatori.

Un altro rispondente ritiene che l'attuale processo non consenta una puntuale ed univoca definizione di un meccanismo certo per l'attribuzione della responsabilità per ritardata esecuzione della MNP. A maggior ragione quindi, qualsiasi misura che facesse ricadere sul *recipient* la responsabilità ultima di indennizzare il cliente in relazione ad eventi non dipendenti dalla propria responsabilità e sulle quali non avrebbe alcuna possibilità di intervento si sostanzierebbe in un provvedimento iniquo ed irragionevole. Inoltre, ritiene che l'attuale normativa impedirebbe di fatto la possibilità di potersi rivalere in alcun modo sull'effettivo responsabile del disservizio e che le attuali procedure di indennizzo sembrano già sufficienti a garantire il cliente.

D.10 Le valutazioni dell'Autorità

D.10.a- Valutazioni

Al riguardo l'Autorità conferma quanto proposto in consultazione, poiché ritiene necessario introdurre il meccanismo di indennizzo del cliente proveniente dalla nuova Direttiva europea sul Servizio Universale e poiché ha valutato che l'applicazione delle penali tra gli operatori già comporta l'individuazione, per molti aspetti, dei responsabili dei ritardi, accogliendo però la richiesta degli operatori di non introdurre un meccanismo completamente automatico. Si ritiene congruo prevedere che l'indennizzo sia corrisposto su richiesta del cliente, ma a condizione che questa possa essere avanzata in modo semplice e senza oneri aggiuntivi, evitando forme complesse quale il ricorso obbligatorio per il cliente a raccomandate od altri mezzi onerosi in termini di tempo e di costi. In particolare le procedure di richiesta di indennizzo che l'operatore *recipient* mette a disposizione del cliente debbono essere tali da garantire l'accesso alle diverse tipologie di clienti, tenendo presente coloro che sono in grado di utilizzare *internet* e coloro che non lo sono. Sarà opportuno perciò che a fianco di procedure che prevedano per esempio l'inoltro della richiesta via e-mail o mediante accesso *web*, siano previste altre modalità, quali la richiesta telefonica o fax rivolta al numero di *customer care* ovvero a un numero gratuito.

L'Autorità, inoltre, ritiene di confermare sostanzialmente quanto proposto in consultazione in relazione all'importo giornaliero dell'indennizzo e al limite massimo degli importi dovuti per ritardo nella portabilità, nonché le relative modalità di corresponsione degli indennizzi al cliente. Tali modalità di corresponsione nel caso di abbonamento prevedono che l'indennizzo sia accreditato nella prima fattura utile emessa dopo trenta giorni dalla ricezione della richiesta del cliente poiché, anche nel

caso di cessazione del contratto, verrà emessa una fattura a chiusura del rapporto contrattuale stesso. Al fine di permettere soluzioni più flessibili per l'operatore rispetto a quelle stabilite dal regolamento che, come detto, prevedono l'incremento del credito nel caso dei contratti prepagati e la voce di accredito in fattura nei contratti di abbonamento degli importi corrispondenti agli indennizzi per i giorni di ritardo, l'Autorità ritiene che ciascun operatore abbia in ogni caso la facoltà di definire autonomamente modalità di corresponsione dell'indennizzo diverse più vantaggiose per il cliente e da questo accettate, quali *bonus* per la spesa relativa a traffico o all'uso di servizi ovvero come storno di corrispettivi dovuti. Ovviamente, si intende che l'accettazione da parte del cliente deve essere acquisita nell'ambito della procedura di indennizzo, in relazione al singolo caso. Resta ferma la possibilità per il cliente di accedere ad altre procedure, ad esempio ove ritenga che l'entità del ritardo non sia stata valutata correttamente oppure di aver subito un danno di importo superiore all'importo massimo liquidabile tramite il meccanismo di indennizzo automatico.

D.10.b- Valutazioni

Tenendo conto che in alcuni casi, il ritardo può essere dovuto ai limiti di sistema e non ad errori di un operatore, quale, ad esempio, la capacità di evasione insufficiente e, inoltre, per evitare di obbligare gli operatori a gestire richieste di indennizzo irrisorie, si ritiene che l'operatore possa essere esonerato dal corrispondere l'indennizzo nei casi in cui il ritardo è limitato a uno o due giorni lavorativi. Tale posizione tiene in considerazione anche il fatto che la probabilità che senza cause attribuibili ad alcun operatore si possano raggiungere tre giorni lavorativi sembra essere remota, se si fa eccezione per le situazioni limite, in cui si è in presenza di *backlog* (ovvero di un numero rilevante di richieste inevase per carenza di capacità di evasione), situazioni peraltro che non sembrano più verificarsi dall'introduzione dell'adeguamento automatico della capacità di evasione. Inoltre, qualora non si fosse in una situazione di *backlog* e gli operatori adottassero il criterio di trattare con opportuna priorità i clienti che hanno subito dei ritardi, la probabilità di raggiungere i tre giorni di ritardo diminuirebbe ulteriormente. Inoltre, è da tener conto che le penali inter-operatore sono ben superiori agli importi dell'indennizzo corrisposto al cliente e, pertanto, quest'ultimo trova in esse adeguata capienza e compensazione.

D.10.c- Valutazioni

L'Autorità ritiene di confermare come orario limite per la valutazione del periodo di attivazione le ore 17:00, da intendersi come orario in cui la richiesta è immessa nei sistemi del *recipient*. In generale, valgono le considerazioni di cui alla domanda 8.

D.10.d - Valutazioni

L'Autorità ritiene di confermare la propria proposta.

4.2 Per quanto riguarda l'obbligo di risarcire i clienti in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste, si ritiene che, sebbene con le regole attualmente previste non sembra manifestarsi tale fenomeno, possa essere previsto un indennizzo doppio rispetto a quello previsto nel caso di ritardo, ovvero si ritiene di prevedere un indennizzo di cinque euro per ogni giorno trascorso per ripristinare la situazione pregressa (fino ad un massimo di 50 euro), fermo restando il divieto di esigere alcun pagamento di traffico da parte del *recipient* che ha attivato la portabilità non richiesta e salvo maggior danno. Tale quantificazione, peraltro, è coerente con le previsioni dell'art. 8 della delibera n. 73/11/CONS.

Domanda 11: Si condivide la posizione espressa in merito all'indennizzo in caso di abuso di trasferimento?

D.11 Le posizioni espresse

Sembra potersi evincere dalle risposte pervenute che sei soggetti risultano contrari all'ipotesi formulata in consultazione. Quasi tutti richiamano l'esistenza della disciplina degli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CIR; uno di loro precisa che l'indennizzo in parola possa essere applicato solo come indennizzo non automatico, applicabile in sede di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti finali, alla stregua di quanto stabilito agli artt. 6 e 8 del Regolamento recato dalla delibera n. 73/11/CONS; altri due sottolineano che la disciplina attualmente prevista in merito dalla delibera n. 78/08/CIR risulta più che adeguata ed idonea ad evitare il fenomeno di abuso di trasferimento. Infine, uno di loro, propone che siano formalizzate procedure (straordinarie) interoperatore per agevolare il rapido rientro del numero presso la rete originaria e che *recipient* e *donating* potrebbero concordare le modalità per la corresponsione al cliente di un indennizzo sulla base delle reciproche responsabilità (tipicamente, invio di una richiesta per un MSISDN errato, e invio di una validazione positiva invece che negativa).

Un altro rispondente pur non fornendo una esplicita risposta, riconferma le perplessità manifestate nella risposta alla domanda n. 1) circa la relazione sfavorevole esistente tra la contrazione dei tempi del processo di portabilità e la qualità del processo stesso in termini di aumento della possibilità di errori a causa della diminuzione dei controlli.

Due rispondenti concordano con la proposta in consultazione.

D.11 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che quanto già disciplinato dalla delibera n.73/11/CONS, in merito a portabilità effettuata senza il consenso del cliente, risponda alle esigenze dettate dalla nuova Direttiva sul servizio universale, in quanto in tal caso il cliente non ha e non mantiene un rapporto contrattuale con l'operatore *recipient* non scelto e quest'ultimo, quindi, non potrebbe gestire l'istituto dell'indennizzo automatico, così come declinato dal nuovo regolamento nel caso di ritardo nell'attivazione della portabilità. D'altra parte non appare possibile neanche individuare l'operatore *donating* della portabilità non voluta (presso il quale viene ripristinato il rapporto contrattuale

indebitamente interrotto) come soggetto che si fa carico dell'indennizzo al cliente, in quanto, allo stato, l'operatore *donating*, che è anch'esso soggetto danneggiato dalla portabilità effettuata senza richiesta del cliente, non percepisce una penale che possa costituire un ristoro dell'eventuale indennizzo versato al cliente.

5. Modifica di talune disposizioni della delibera n. 78/08/CIR riguardanti le penali interoperatore.

5.1 Al fine di riconsiderare gli importi e le regole relative alla applicazione delle penali, giova, in primis richiamare alcune definizioni e le eventuali conseguenze sul sistema e sull'utenza nel caso in cui le azioni previste nella procedura fossero attuate con ritardo rispetto alle soglie orarie predefinite per ciascuna azione. L'analisi è condotta assumendo che qualora vi sia un ritardo rispetto ad un tempo massimo definito non vi sarebbe possibilità di recuperare il ritardo nel senso che l'espletamento delle successive attività non consentirebbe di rientrare nelle tempistiche previste per le fasi successive.

Ritardo rispetto allo SLA0

Definizione: il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *recipient* del messaggio di presa in carico (SLA0), limitatamente al caso di presa in carico *negativa*;

E' da notare che qualora il *recipient* riceva in ritardo dal *donating* il messaggio di presa in carico *positiva* non si ha alcun impatto sul cliente e sul sistema. Infatti, alla notifica di presa in carico *positiva* è previsto che segua, sempre dal *donating* verso il *recipient*, una *notifica di validazione* e qualora questa seconda notifica arrivi effettivamente nei termini di tempo previsti non c'è la necessità da parte degli operatori di gestire la mancata azione.

Viceversa, nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo previsto per l'invio della notifica della presa in carico *negativa*, l'operatore *recipient* non è in grado di distinguere tra i) il ritardo nell'invio della notifica di presa in carico *negativa* e ii) l'assenza dell'invio della notifica di presa in carico *positiva* seguita dal ritardo nell'invio della notifica di validazione. Di conseguenza, il *recipient* non ha cognizione se la richiesta è stata scartata, rifiutata o accettata dal *donating*.

Per determinare l'impatto conseguente al mancato invio entro i termini dovuti della notifica di presa in carico *negativa* è opportuno confrontare questo caso con quello in cui la notifica arrivi in tempo. Qualora a seguito della risoluzione delle c.d. "procedure per mancate azioni" il *recipient* invii il giorno lavorativo successivo una nuova richiesta di portabilità, non si ha un impatto sul cliente, in quanto il ritardo subito dal cliente è il medesimo sia che la notifica *negativa* sia inviata nei tempi previsti oppure con ritardo. Mentre, sussiste un impatto sul *recipient* in quanto questi deve gestire la procedura per mancata azione.

Ritardo rispetto allo SLA1

Definizione: il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *recipient* del messaggio di validazione (SLA1), sia per validazioni positive sia per validazioni negative.

In caso di ritardo dell'invio della notifica di validazione positiva l'impatto sul cliente consiste nella mancata attivazione del servizio nei tempi dovuti, per cui il cliente subisce un ritardo di attivazione del servizio di un giorno lavorativo. Si ha, altresì, un impatto sull'operatore *recipient* che deve gestire sia la mancata attivazione del cliente e del suo eventuale reclamo, sia la procedura di "mancata azione" del *donating*. Inoltre, qualora il *donating* non si rendesse conto di aver inviato la validazione positiva in ritardo (e, come assunto in premessa, il *recipient* non fosse in grado di recuperare tale ritardo), non essendoci un messaggio da parte del *recipient* verso il *donating* che indichi quando effettivamente verrà effettuato il *cut-over*, e qualora la gestione delle procedure di "mancate azioni" non fosse efficiente, si potrebbe determinare un grave disservizio al cliente. Infatti, il *donating* potrebbe procedere ad effettuare il *cut-over* disattivando il servizio al cliente, mentre il *recipient* non attiverebbe il servizio sulla nuova SIM, cosicché il cliente non disporrebbe di alcun servizio sino all'attivazione da parte del *recipient* che potrebbe impiegare anche un giorno lavorativo.

In caso di ritardo dell'invio della notifica di validazione negativa, si ha un ritardo nell'apprendere quali siano le ragioni del rifiuto, e di conseguenza l'impatto sul cliente è eventualmente proprio quello di apprendere con ritardo quale sia la motivazione del rifiuto. Mentre, l'impatto sull'operatore consiste nel dovere gestire con minore efficienza la risoluzione degli errori e non poter comunicare con efficienza al cliente se la portabilità andrà a buon fine o quali siano le ragioni del rifiuto. Inoltre, il *recipient* deve gestire la procedura di "mancata azione" del *donating*.

Ritardo rispetto allo SLA2

Definizione: il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *recipient* della notifica di avvenuto *cut-over* nella rete dell'operatore *donating* (SLA2), limitatamente al caso di validazione positiva.

Lo SLA2, si applica ovviamente solo al caso di validazione positiva, infatti in caso di validazione negativa la procedura si interrompe e non si procede al *cut-over*.

In caso di ritardo dell'invio della notifica di avvenuto *cut-over*, si possono avere due casi: i) il *cut-over* è avvenuto nei tempi prestabiliti e solo l'invio della relativa notifica ha avuto un ritardo, oppure ii) il *cut-over* è avvenuto con ritardo e conseguentemente la notifica è stata inviata con ritardo. Nel primo caso, non si ha

un effettivo impatto sul cliente, mentre nel secondo caso il cliente può, per un periodo superiore a quello prestabilito, avere un disservizio dipendente dalle modalità con cui il *donating* effettua il *cut-over*. In particolare, dopo l'attivazione del servizio da parte del *recipient* si potrebbe avere che il cliente può ricevere chiamate anche con la vecchia SIM, ma limitatamente ai clienti dell'operatore *donating*, oppure avere servizio solo con la SIM del *recipient*, ma potrebbe non ricevere chiamate dalla base clienti del *donating*, in quanto il *donating* non ha ancora riconfigurato la propria banca dati dei numeri portati.

Nel secondo caso, sino all'avvenuta disattivazione della SIM da parte del *donating*, il cliente dovrebbe gestire due SIM entrambe attive ed eventualmente potrebbe non accorgersi che la SIM del *recipient* è stata attivata a causa del fatto che la SIM del *donating* è ancora attiva. L'impatto sull'operatore *recipient*, che non è in grado di distinguere tra i due casi illustrati, è la necessità della gestione della procedura di "mancata azione", oltre che gli eventuali reclami del cliente.

Il caso di ritardo dell'invio della notifica di espletamento non effettuato non è contemplato tra gli SLA al momento definiti dalla norma. Ad ogni buon conto, tale ritardo non sembra avere un impatto diverso da quello dell'invio in tempo della notifica negativa, in quanto in ogni caso il cliente sta subendo un disservizio, dovuto al mancato successo dell'operazione di *cut-over*. Mentre il ritardo dell'invio della notifica di espletamento non effettuato ha un effetto sulla necessità di gestire da parte del *recipient* la procedura di "mancata azione" da parte del *donating*.

Ritardo rispetto allo SLA3

Definizione: il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *recipient* della notifica di avvenuto aggiornamento della banca dati nella rete dell'operatore agente in qualità di terza parte (SLA3).

Le considerazioni sono analoghe a quelle fatte per lo SLA2, salvo che per lo SLA3 il ritardo nell'effettuare il *cut-over* da parte di un operatore terza parte non comporta per il cliente il dover gestire due SIM. Nel caso dello SLA3 si rileva, altresì, che il ritardato *cut-over* comporta per il cliente il non poter ricevere chiamate dalla base clienti dell'operatore terza parte che ha effettuato in ritardo il *cut-over*, per un periodo prolungato rispetto al disservizio massimo di due ore previsto dalla normativa.

In conclusione, dalla precedente analisi, emerge che il disagio arrecato al cliente nel caso degli SLA0 e SLA1 è indipendente dalla numerosità della base clienti dell'operatore *donating*; mentre nel caso di SLA2 sia ha una "parziale" proporzionalità con la numerosità della base clienti dell'operatore *donating*; infine nel caso dello SLA3 il disagio ha una proporzionalità con la numerosità della base clienti dell'operatore terza parte responsabile del ritardo.

Per quanto riguarda gli effetti dei ritardi sul *recipient*, in generale, questo si troverà gestire da un lato i reclami originati dal disagio patito dai propri clienti e dall'altro le procedure di "mancate azioni".

Domanda 12 Si condivide la ricostruzione e gli impatti descritti relativamente agli SLA?

D.12 Le posizioni espresse

Sei soggetti dichiarano di concordare con la ricostruzione fornita in consultazione. Uno di loro auspica l'adozione di meccanismi di valorizzazione delle penali interoperatore che siano i più semplici possibile ad evitare sia impatti sulle procedure amministrative sia possibili contenziosi interoperatore. Un altro evidenzia, con riferimento allo SLA0, che l'impatto sull'operatore *recipient* non sussiste solo nel caso di presa in carico negativa ma anche laddove la presa in carico sia positiva; infatti, l'operatore *recipient* inserisce nel file delle mancate azioni tutte le prese in carico non ricevute (sia positive che negative) non sapendo a priori il risultato della presa in carico. Lo stesso soggetto, poi, precisa, relativamente allo SLA1, che attualmente i file di validazione inviati dal *donating* fuori finestra devono essere re-inoltrati dal *donating* al *recipient* nella prima finestra utile successiva e che, al fine di garantire una corretta gestione di tali casistiche, ancor più nell'ipotesi di un processo MNP ridotto ad un giorno, i file di queste ultime devono essere re-inoltrati dal *donating* al *recipient* modificando il nome del file di validazione; ciò al fine di consentire al *recipient* di impostare correttamente la nuova data di *cut-over*.

Un altro rispondente concorda con la ricostruzione anche se esprime una riserva sulla descrizione degli effetti derivanti dagli SLA2 e SLA3: ritiene infatti che il disagio arrecato al cliente debba essere valutato non tanto prendendo in considerazione le dimensioni delle *customer base* dei vari operatori mobili, quanto l'effettiva distribuzione tra questi ultimi delle numerazioni oggetto di chiamate in uscita o in entrata da parte del singolo utente. Sostiene, infatti, che è ormai consolidato il fenomeno delle cosiddette "*community*", ovvero gruppi di individui legati da rapporti di amicizia o parentela o in ragione delle proprie attività nel caso delle utenze *business*, che volutamente hanno deciso di utilizzare il medesimo gestore telefonico per sfruttare le condizioni agevolate dedicate alle cosiddette chiamate "*on net*". Questo fenomeno riduce, se non addirittura annulla qualsiasi rapporto di correlazione diretta tra la dimensione della *customer base* dell'operatore mobile responsabile dello SLA e l'effettivo disagio arrecato all'utente. Se la *community* di appartenenza fosse ad esempio attestata presso un operatore di modeste dimensioni responsabile dello SLA 3, un ritardo nell'espletamento da parte da questo operatore Terza Parte comporterebbe all'utente finale un disagio ben più grave rispetto al medesimo ritardo effettuato da un operatore Terza Parte di maggiori dimensioni. Pertanto il rispondente ribadisce la necessità di prevedere l'obbligatorietà per ciascun operatore mobile a partecipare in maniera attiva e solerte al cosiddetto processo di scambio delle mancate azioni.

Due soggetti, diversamente, non condividono la ricostruzione proposta in consultazione. L'uno relativamente agli impatti derivanti dal ritardo nell'invio della validazione positiva, in quanto ritiene che la proposta sottovaluti l'effetto del ritardo che, al contrario, ad avviso del rispondente influisce pesantemente sulla cura del cliente effettuata con adeguati sistemi di *alert*.

L'altro, in quanto ritiene che la ricostruzione fornita presenti alcune lacune, suggerisce l'integrazione di alcune casistiche, come segue.

Per quanto riguarda SLA1 – In base alle attuali modalità di gestione dello scambio dei messaggi, non sempre il ritardo della notifica di validazione (specialmente se è contenuto) causa un ritardo di attivazione del servizio in quanto essendo la data di *cut-over* presente nello stesso messaggio di validazione e valendo in assoluto quella impostata dal *donating*, se il *recipient* dovesse acquisire tali messaggi anche oltre l'orario di chiusura della finestra non si avrà sostanzialmente ritardo nella portabilità.

Invece in caso di mancata ricezione del messaggio di validazione da parte del *recipient* è necessario analizzare due possibili casistiche:

- la validazione è stata effettuata dal *donating* ma non è stato possibile inviare il messaggio al *recipient*;
- la validazione non è stata effettuata.

Nel primo caso il mancato recupero della comunicazione in tempo utile, tramite il processo di gestione delle "Mancate Azioni", potrebbe provocare un grave disservizio al cliente in quanto il *donating* alla data di *cut-over* disattiverrebbe la linea mentre il *recipient*, non conoscendo l'esito della validazione, non provvederebbe alla contestuale attivazione; nel secondo caso si avrebbe invece unicamente un ritardo nei tempi di attuazione della portabilità senza ulteriori impatti sul cliente.

Per quanto riguarda SLA2 - Nel caso, analizzato in consultazione per secondo, in cui il *cut-over* sia stato effettuato in ritardo si verificherebbe che il cliente avrebbe contemporaneamente attive le due SIM e per tutto il tempo necessario al recupero del problema segnalato tramite il processo delle "Mancate Azioni", si troverebbe a ricevere chiamate dai clienti di tutti gli operatori, eccetto quelli attestati sulla rete del *donating*, sulla nuova SIM mentre continuerebbe a ricevere sulla vecchia SIM le chiamate dei clienti degli operatori attestati sulla rete dell'operatore *donating* o che vengono allineati da questi (eventuali reti fisse), potendo altresì chiamare con entrambe le SIM.

Non si evidenziano possibilità diverse che impediscano la mancata ricezione totale da parte dei clienti dell'operatore *donating*.

Non viene ad oggi scambiata alcuna notifica di espletamento non effettuato.

Inoltre anche questo rispondente non condivide la semplificazione fatta nel riportare la numerosità della base clienti dell'operatore *donating*/terza parte che ha generato un ritardo di SLA2/SLA3 al disagio effettivamente arrecato e percepito dal cliente. Le motivazioni che inducono il cliente al passaggio da un operatore all'altro sono estremamente varie ed evidenziano, in un buon numero di casi, la volontà da parte del cliente stesso di attestarsi su una rete sulla quale si attesta la maggior parte dei propri contatti per cui in alcuni casi il cliente potrebbe anche non accorgersi del ritardo nelle attività di *cut-over*.

Ulteriori contributi in merito alla domanda 12

Nell'audizione del 16 novembre 2011, è stata discussa la proposta di far rientrare tra gli obblighi per il destinatario di una comunicazione prevista dalla procedura, nel caso in cui questa non risulti pervenuta, di informare il soggetto che avrebbe dovuto originarla (obbligo delle c.d. "mancate azioni"). Inoltre, è stata valutata la proposta che sia previsto dimezzamento dei valori delle penali, a partire dal secondo giorno di ritardo e fino al giorno in cui l'ospitante *recipient* invia, nelle fasce orarie previste, i relativi messaggi di mancata ricezione.

Nell'ambito della riunione citata i partecipanti si sono detti concordi con la proposta di obbligatorietà delle comunicazioni, tuttavia hanno ritenuto che il prevedere effetti sulle penali non sia opportuno, in quanto le attuali modalità di comunicazione delle "mancate azioni", che prevedono e-mail, non si prestano a creare degli automatismi per la valutazione delle penali.

D.12 Le valutazioni dell'Autorità

Nelle risposte sono state forniti utili suggerimenti da parte dei rispondenti anche se per alcuni aspetti pare opportuno fornire dei chiarimenti da parte dell'Autorità.

In relazione a quanto espresso da un operatore "*con riferimento allo SLA0, che l'impatto sull'operatore recipient non sussiste solo nel caso di presa in carico negativa ma anche laddove la presa in carico sia positiva*", è da evidenziare che la delibera n. 78/08/CIR già prevede, nel caso che la richiesta sia presa in carico (indipendentemente dall'invio del relativo messaggio di notifica) e ne sia data la validazione, il relativo SLA per la validazione. Può essere oggetto di accordo tra gli operatori nell'ambito dell'accordo quadro definire quali siano i messaggi obbligatori e definire SLA aggiuntivi, quale quello della presa in carico positiva, onde pervenire ad una maggiore chiarezza e linearità dello scambio dei messaggi e rendere tale scambio più efficiente.

In relazione a quanto sostenuto da un rispondente circa il fatto che il fenomeno della *community*, ovvero dell'uso delle tariffe *on-net*, riduce, se non addirittura annulla, qualsiasi rapporto di correlazione diretta tra la dimensione della *customer base* dell'operatore mobile responsabile dello SLA e l'effettivo disagio arrecato all'utente dalla mancata o ritardata sincronizzazione delle banche dati per l'instradamento, l'Autorità ritiene che la presunta diffusione di esperienze di *community* possa al più ridurre l'effetto; resta il fatto, comunque, che una parte consistente delle chiamate dirette ad un numero possa essere costituita da chiamate *off-net*, per cui l'operatore che non ha inviato i messaggi relativi agli SLA2 e SLA3 produce un disagio in una certa misura proporzionale alla propria base clienti.

Con riferimento alla presunta sottovalutazione degli impatti sul cliente e in particolare all'effetto del ritardo che influisce pesantemente sulla cura del cliente effettuata con adeguati sistemi di *alert*, è da menzionare che qualora il *recipient* non accetti risposte di validazione oltre il relativo orario limite e vi fosse un ritardo nella validazione positiva rispetto a tale orario, il *recipient* è in grado di informare, già subito dopo tale orario, il cliente del ritardo nell'attuazione della prestazione di portabilità.

Con riferimento alla considerazione che "*in base alle attuali modalità di gestione dello scambio dei messaggi, non sempre il ritardo della notifica di validazione causa un ritardo di attivazione del servizio...*", nel documento di consultazione è chiarito che l'analisi è condotta assumendo l'ipotesi che qualora vi sia un ritardo rispetto ad un tempo massimo definito non vi sia possibilità di recuperare il ritardo nel senso che l'espletamento delle successive attività non consentirebbe di rientrare nelle tempistiche previste per le fasi successive. Peraltro, l'accettazione della validazione oltre i termini potrebbe comportare tempi più ristretti per altre attività, sia da parte dell'operatore *recipient* sia eventualmente da parte di altri operatori. In definitiva, accettare messaggi oltre gli orari limite potrebbe condurre a difficoltà ed eventualmente a disagi maggiori per il cliente, quale, ad esempio, l'attuazione della portabilità con

l'aggiornamento dell'instradamento effettuato soltanto da parte di alcuni soggetti anziché da tutti quelli interessati, rispetto ad un meno gravoso ritardo sincrono di attuazione da parte di tutti gli operatori. Inoltre, l'accettazione della validazione in ritardo, potrebbe anche ridurre i tempi necessari per le comunicazioni ad altri soggetti interessati ad effettuare eventuali controlli quali il Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento per le comunicazioni e il Ministero della giustizia.

Con riferimento alle c.d. "mancate azioni", l'Autorità ritiene che esse debbano essere rese obbligatorie, in modo da migliorare la risposta ad eventuali errori. Mentre, per quanto concerne l'eventuale modulazione delle penali rispetto al mancato invio di comunicazioni delle "mancate azioni", ritiene che sia meritevole di accoglimento la richiesta dei partecipanti alla consultazione di lasciare invariato il calcolo delle penali e che questo non sia quindi connesso alle comunicazioni in questione.

Domanda 13

D.13.a Alla luce dell'esperienza maturata, vi è necessità di rimodulare i valori delle penali?

D.13.b E' opportuno considerare valori per le penali relative al mancato rispetto degli SLA2 e/o SLA3 sostanzialmente correlate alla numerosità della base clienti ovvero, allo scopo di fare riferimento ad una grandezza che le stesse norme identificano, alla capacità di evasione del singolo operatore (si invita ad analizzare separatamente i casi relativi a SLA2 e SLA3, considerate le differenze precedentemente evidenziate)?

D.13 Le posizioni espresse

D.13.a- Posizioni

Otto rispondenti hanno risposto affermativamente alla possibilità di rimodulare i valori delle penali. Variegate sono le motivazioni addotte. C'è chi sostiene che sebbene a partire dalla introduzione delle penali si sia registrato un progressivo miglioramento nell'applicazione delle procedure, tuttavia non si possa considerare il processo approdato ad uno stadio del tutto soddisfacente, in quanto si registrano ancora criticità che occupano tempi di risoluzione eccessivamente lunghi; poiché nella quota maggiore dei casi si registra un solo giorno di ritardo, poiché l'impegno in azioni di recupero delle portabilità in ritardo da parte del *recipient* è progressivamente crescente all'aumentare del ritardo medesimo e poiché, come proposto dall'Autorità, alla clientela non verrebbero riconosciuti dal *recipient* indennizzi nei casi di MNP completate con un ritardo massimo di due giorni rispetto ai tre previsti, il rispondente ritiene congrua una riduzione delle penali a 10 €/giorno per i ritardi nelle fasi di presa in carico, validazione ed espletamento nei limiti in cui queste avvengano comunque entro il giorno successivo al tempo limite di esecuzione previsto dalla delibera n. 78/08/CIR; non ritiene invece opportuno prevedere una modulazione del valore economico delle penali relative al mancato rispetto degli SLA2 e/o SLA3 con riferimento a grandezze correlate in modo diretto o indiretto alle numerosità delle basi clienti degli operatori. Un altro sostiene che devono essere ridotti gli importi delle penali in tutti quei casi di ritardo che non si traducono in reale ritardo o disservizio per il cliente. In linea con le osservazioni relative

alle altre domande, un rispondente sostiene che l'importo delle penali va ridotto in quanto nel previsto nuovo regime il rischio di incorrere in penali sarebbe maggiore e dovuto principalmente alla complessità del sistema piuttosto che a trascuratezza, non collaborazione o inadeguatezza degli operatori. Un altro soggetto afferma di ritenere che le penali devono costituire un incentivo per gli operatori a migliorare le proprie prestazioni piuttosto che uno strumento punitivo e penalizzante per quegli operatori che hanno incontrato difficoltà saltuarie nella gestione delle proprie attività; in tale ottica propone una riduzione del 50% del valore relativo allo SLA1, unico tra i ritardi che grava direttamente sugli operatori di piccole dimensioni, quali appunto gli operatori virtuali nuovi entranti. Su questa linea l'intervento di un altro soggetto che, osservando come l'applicazione indistinta delle penali su tutti gli operatori può causare una pericolosa ed ingiustificata esposizione economica degli operatori minori, propone di fissare l'importo delle penali per la violazione degli SLA2 e SLA3 in proporzione alla capacità di evasione di ciascun operatore; in via subordinata, propone una sorta di "criterio misto" che: i) imponga due tetti massimi, uno giornaliero e l'altro mensile, all'importo delle penali da applicarsi nei confronti di ciascun operatore e ii) un importo minimo per singola violazione; sia gli importi relativi ai due tetti massimi che gli importi minimi per singolo caso verrebbero calcolati in proporzione al numero delle SIM attive dell'operatore debitore. A titolo meramente esemplificativo, il rispondente indica che si potrebbe prevedere quanto segue: un tetto massimo giornaliero pari a 5 eurocent per SIM attiva; un tetto massimo mensile pari a 0,50 euro per SIM attiva; una penale minima per singolo caso/giorno pari a 25 eurocent/milione di SIM attive relativamente alla violazione dello SLA3 e 1.5 Euro/milione di SIM attive per la violazione dello SLA2, con un minimo per ambedue le tipologie di penali pari ad un decimo delle penali attuali (ad es. terze parti almeno 1 euro/caso*giorno).

Un altro soggetto auspica una drastica riduzione degli importi previsti per le varie tipologie di SLA di *provisioning*, in quanto quelli previsti attualmente risultano sproporzionati rispetto all'effetto di deterrenza desiderato e assolutamente senza alcuna correlazione ai valori che la stessa Autorità ha stabilito per le portabilità del numero fisso; a parere del rispondente, attesi gli ingenti volumi di portabilità scambiati quotidianamente nel mercato, il mantenimento delle vigenti penali, caratterizzate da valori sproporzionati, rappresenta un reale e pericoloso elemento di distorsione del mercato in grado di alterare e pregiudicare le normali regole della concorrenza, nonché la sopravvivenza su questo mercato di taluni operatori, in particolare gli operatori che ospitano sotto la propria rete la clientela appartenente ad operatori virtuali. Concorde su questa linea anche un altro rispondente riconoscendo l'opportunità di rimodulare i valori delle penali in maniera proporzionata all'obiettivo perseguito; in sostanza, il rispondente ritiene che, in un processo ormai a regime, sia proporzionato e ragionevole ritenere che il sistema delle penali sia tanto più rigoroso quanto più laschi siano i vincoli imposti per il rispetto dei tempi di portabilità; tanto più i vincoli sono severi (si tollerano pochissimi disservizi), tanto meno pesanti sono le penali in caso di ritardo, e viceversa.

Si esprimono in senso contrario alle proposte in consultazione due rispondenti che ritengono che non vadano modificati gli importi delle penali in quanto proporzionati al danno arrecato. Uno dei due sottolinea che eventuali riduzioni possono risultare rischiose ai fini della garanzia delle *performance* del processo di MNP, che l'esenzione dalle penali per quattro disservizi eccezionali a trimestre fino al 31 dicembre 2011 fornisce agli operatori un'adeguata copertura per un periodo di tempo idoneo a

migliorare i propri sistemi al fine di garantire il rispetto degli SLA previsti dalla delibera n. 78/08/CIR e che le penali attualmente applicate sono già pari ai valori minimi stabiliti dalla medesima delibera.

D.13.b- Posizioni

Esprimono avviso contrario alla modulazione del valore economico delle penali con riferimento alla numerosità della base clienti dell'operatore debitore cinque rispondenti. Uno ribalta i motivi proposti in consultazione ipotizzando una riduzione delle penali per gli operatori che gestiscono numerosità più elevate di richieste di portabilità; questi infatti, per riuscire a mantenere le comunicazioni nelle finestre previste, devono effettuare uno sforzo elaborativo maggiore. Un altro osserva che la complessità di gestione e calcolo che tale innovazione richiede di introdurre nei sistemi, atteso che la capacità di evasione è un dato dinamico e prevede anche innalzamenti transitori, sconsiglia l'introduzione del meccanismo proposto. Converte su tale motivazione un altro rispondente che precisa che una tale previsione comporterebbe un notevole appesantimento sia del processo di fatturazione sia del mantenimento dei sistemi IT che producono i report necessari al computo delle penali. Un altro soggetto richiamandosi alle ragioni esposte nella risposta alla domanda n. 12, considera assolutamente non necessario prevedere valori asimmetrici delle penali di *provisioning* per i singoli SLA.

Favorevoli alla proposta due rispondenti, uno dei quali auspica che il sistema delle penali tenga conto delle innegabili differenze in termini di potere di mercato, l'altro condivide in via di principio la linea proposta in consultazione ma ritiene l'attuale approssimazione (penali uguali per tutti gli operatori) accettabile visti i vantaggi in termini di semplificazione delle procedure amministrative correlate alla fatturazione e al pagamento delle penali.

D.13 Le valutazioni dell'Autorità

D.13.a- Valutazioni

Con riferimento alla richiesta di ridurre le penali a 10 €/giorno per i ritardi nelle fasi di presa in carico, validazione ed espletamento, nei limiti in cui queste avvengano comunque entro un giorno successivo a quello di esecuzione previsto dalla delibera n. 78/08/CIR, pare opportuno rilevare che al momento le penali per la presa in carico e l'espletamento da parte delle terze parti è già a 10 €/giorno e pare altresì ragionevole mantenere una differenziazione in funzione della tipologia di messaggio. Si rileva peraltro che nell'Accordo quadro, in linea con le previsioni normative, gli operatori hanno elevato la penale per SLA0 da 10 €/giorno a 50 €/giorno.

In relazione alla richiesta di riduzione dei valori delle penali in caso di ritardi nelle procedure interoperatore che non comportino un reale ritardo o disservizio al cliente, la richiesta non può trovare accoglimento considerando quanto già espresso con riferimento alla domanda 12. Infatti, solo l'accettazione di messaggi oltre l'orario limite potrebbe in linea teorica non comportare alcuni tipi di ritardi o disservizi al cliente, ma come già espresso può comportare altre tipologie di disagi agli operatori coinvolti e le

penali fanno riferimento non solo al disagio al cliente, ma anche alla necessità per il *recipient* di dover gestire l'assenza dei messaggi nei tempi massimi previsti attivando specifiche procedure di recupero.

In relazione alla richiesta avanzata da uno dei rispondenti di ridurre le penali in quanto nel nuovo regime il rischio di incorrere nelle stesse sarebbe maggiore e dovuto principalmente alla complessità del sistema piuttosto che a trascuratezza, non collaborazione o inadeguatezza degli operatori, è da rilevare che sostanzialmente lo schema dei messaggi, a parte eventuali affinamenti decisi dagli operatori stessi, è immutato, poiché viene solo ridotta la tempistica sostanzialmente tra la validazione positiva e il *cut-over*. Di conseguenza gli impatti potrebbero, almeno in linea teorica, esserci solo per gli SLA2 e SLA3.

In definitiva, considerate in generale sia le varie richieste di riduzione sia le opposte richieste di mantenimento degli attuali valori minimi, nonché quanto ritenuto in merito alla successiva domanda 15, in relazione ad una progressiva riduzione dei giorni di esonero per disservizi, l'Autorità ritiene congrua una riduzione dei valori minimi delle penali SLA1 e SLA2 da 50 €/giorno a 30 €/giorno, fermo restando che gli operatori sono tenuti a stabilire nell'accordo quadro adeguate modalità di progressione dei predetti valori minimi. L'Autorità monitorerà l'efficacia del sistema delle penali sull'efficienza del processo di portabilità del numero mobile.

D.13.b- Valutazioni

Tenuto conto delle posizioni espresse e in particolare per quanto possibile di mantenere valori di riferimento indistinti, l'Autorità ritiene di prevedere valori minimi delle penali di importo ridotto quando le penali sono dovute da operatori con capacità di evasione giornaliera inferiore a 5.000 unità; in tal caso gli importi dei valori minimi applicabili sono pari al valore che si ottiene moltiplicando i valori minimi fissati per il rapporto tra la propria capacità di evasione e 5.000. Ciò significa, ad esempio, che, nel caso di un operatore che abbia una capacità di evasione pari a 500 unità, l'importo minimo della penale dovuta, per i ritardi nel periodo in cui ha tale capacità di evasione, è pari a un decimo di quello dovuto per analoghi ritardi dagli operatori aventi capacità di evasione non inferiore a 5.000. Evidentemente, poiché la norma dispone in merito ai valori "minimi", eventuali accordi tra operatori che dovessero annullare nella sostanza la proporzionalità sarebbero nulli in quanto contrari allo spirito della disciplina che si va ad introdurre.

5.2 Con riferimento agli SLA, gli operatori hanno richiesto di rivederli prevedendo l'esonero dal pagamento delle penali in casi eccezionali in concomitanza di anomalie tecniche di funzionamento dei sistemi: a) per periodi deputati a operazioni di manutenzione straordinaria, comunicati con alcuni giorni di anticipo alle altre parti e dovutamente giustificati, b) per brevi ed eccezionali disservizi, segnalati tempestivamente alle altre parti, che impattino messaggi tutti di uno specifico tipo (presa in carico, validazione, espletamento). L'Autorità ritiene che, considerata la ormai maturata esperienza degli operatori, onde evitare abusi e assicurare efficienza al sistema, debba essere eventualmente definito un contenuto

numero massimo di periodi di manutenzione straordinaria o di giorni in cui possono verificarsi eccezionali disservizi esenti dall'applicazione delle penali. Mentre per nuovi operatori, anche virtuali, si potrebbe ipotizzare un numero maggiore di giorni di manutenzione straordinaria o di eccezionale disservizio.

L'Autorità si pone la questione se sia utile fissare un limite annuo di giornate di manutenzione programmata o se non fissarne alcuno, in considerazione del fatto che ciascuna giornata di manutenzione programmata deve essere congruamente giustificata in anticipo. Viceversa, per quanto riguarda i disservizi eccezionali, in considerazione del fatto che questi non sono soggetti a previsione, pare opportuno fissare un limite massimo a livello di trimestre. L'eventuale previsione di norme che consentano di esonerare l'operatore che ha avuto dei disservizi dal pagamento delle relative penali si fonda sulla possibilità, non escludibile totalmente, che si possano avere dei brevi momenti di disservizio, anche dovuti ad eventi eccezionali, tenendo conto tuttavia che la probabilità di tali eventi è connessa all'affidabilità dei sistemi adottati e che l'operatore ha, quindi, l'obbligo di prevedere quanto necessario per rispettare gli SLA definiti e di farsi carico del miglioramento dell'affidabilità dei sistemi al fine di raggiungere un progressivo decremento del numero massimo di giornate di disservizio eccezionale. A tale proposito l'Autorità, nel caso dovessero essere previste esenzioni, si riserva, comunque, di effettuare un adeguato monitoraggio relativamente alle giornate di manutenzione straordinaria e di disservizio eccezionale. L'Autorità, infatti, pur riservandosi ogni valutazione ed intervento in merito, si attende che gli operatori concordino soglie al numero massimo di giornate di esenzione dalle penali progressivamente decrescenti nel tempo, a partire da quelle che saranno eventualmente definite dall'Autorità stessa in esito alla presente consultazione.

Qualora, altresì, a seguito del predetto monitoraggio dovessero emergere situazioni anomale, in particolare nelle ricorrenze statistiche temporali (quali, ad esempio, una concentrazione e/o ricorrenza di disservizi verso la fine del trimestre), l'Autorità si riserva di avviare specifiche attività di vigilanza onde evitare abusi, nonché eventualmente rivedere le norme, anche eliminando tali esenzioni, qualora non si osservi un progressivo miglioramento del comportamento dei sistemi.

<p>Domanda 14 Si ritiene congruo prevedere un limite massimo di due giorni l'anno di esenzione dalle penali per manutenzione straordinaria?</p>
--

D.14 Le posizioni espresse

Un rispondente condivide la proposta dell'Autorità di fissare in due giornate all'anno il limite massimo di esenzione dalle penali per manutenzione straordinaria programmata, sottolineando però che tali eventi debbono essere comunicati con un congruo anticipo dall'operatore che ne usufruisce a tutte le parti coinvolte nella MNP. Nove soggetti non condividono la proposta adducendo varie motivazioni. Uno ritiene che non sia necessario fissare alcun limite massimo alle giornate dedicate all'attività di manutenzione programmata straordinaria poiché in tali giornate, comunicate agli altri

operatori con un congruo anticipo, il fermo del *gateway* MNP impedisce che siano elaborate richieste di MNP anche quando l'operatore che svolge la manutenzione sui propri sistemi è il *recipient*, due rispondenti ritengono che la comunicazione anticipata della manutenzione agli altri operatori rende difficile un comportamento abusivo ed inoltre l'accordo interoperatore prevede che il ritardo accumulato nei giorni di manutenzione debba essere recuperato dal *donating* alla ripresa dell'operatività. Un rispondente ritiene che prevedere un limite massimo di giorni di manutenzione straordinaria nei quali l'operatore è esente dal pagamento delle penali, oltre a ledere la libertà di impresa, ostacola l'impresa nelle politiche di miglioramento della qualità del servizio o, peggio ancora, si potrebbero verificare casi nei quali il limite posto alla manutenzione straordinaria potrebbe incidere negativamente sui clienti finali che, nel caso in cui i *recipient* non fossero avvisati di tali operazioni di manutenzione dal *donating*, potrebbero subire disservizi più gravi del ritardo nella portabilità; due rispondenti non ritengono necessario porre un limite poiché l'eventualità di un abuso nella richiesta di manutenzione straordinaria è molto remota da non richiedere una specifica disciplina regolamentare; tre rispondenti chiedono che il limite proposto sia aumentato a quattro giorni l'anno.

D.14 Le valutazioni dell'Autorità

Tenuto conto delle motivazioni fornite, l'Autorità ritiene di non dover prevedere un limite al numero massimo di esenzioni dalle penali per manutenzione straordinaria, e che gli eventuali abusi, per quanto improbabili, siano comunque perseguibili tramite la normale vigilanza.

Domanda 15

D.15.a Si ritiene congruo prevedere un limite massimo di quattro giorni l'anno (eventualmente distribuiti in massimo una giornata per trimestre) di disservizio eccezionale, limitato ad una sola tipologia di messaggi per ciascuna giornata?

D.15.b Si ritiene necessario stabilire criteri atti ad individuare/definire tale tipologia di disservizi?

D.15.c Se sì, quali criteri si ritengono idonei?

D.15 Le posizioni espresse

D.15.a- Posizioni

Due rispondenti convergono sulla necessità di porre il limite massimo di quattro giorni l'anno ai disservizi eccezionali relativi ad una sola tipologia di messaggi per ciascuna giornata, con un massimo di un disservizio a trimestre. Un altro soggetto ritiene invece che non sia possibile fissare aprioristicamente un limite massimo ai giorni di disservizio eccezionale, tuttavia richiama le modifiche apportate all'Accordo quadro le quali prevedono, quale situazione di compromesso tra la garanzia di mantenere efficiente il processo di MNP e la necessità che l'operatore *donating* non sia troppo penalizzato nel caso di mal funzionamenti eccezionali dei propri sistemi, un limite massimo di 4 disservizi a trimestre che non danno origine al pagamento di penali.

Ritiene, inoltre che nel caso fosse deciso di abbassare la numerosità degli eventi rispetto a quella individuata dagli operatori, sia necessario abbattere proporzionalmente il valore delle penali. Due rispondenti concordano con il precedente circa l'opportunità di mantenere il limite massimo di 4 giornate a trimestre, ma alla luce dell'esperienza fin qui maturata ritengono che sia possibile ridurre il limite a tre giorni a trimestre mantenendo tuttavia una sufficiente flessibilità, che non sarebbe garantita dall'eccessiva riduzione proposta in consultazione. Uno dei due ritiene che il disservizio eccezionale non debba necessariamente riguardare una sola tipologia di messaggi poiché un disservizio "eccezionale" impatta su più tipologie di messaggi. Altri due rispondenti ritengono troppo stringente sia il limite di quattro giorni l'anno (uno di loro propone un limite di otto giorni), sia quello di un giorno a trimestre, poiché la stessa definizione di "disservizio straordinario" rende imprevedibile l'evento sia intermini quantitativi (numero di eventi in un anno) sia in termini qualitativi (univocità nella tipologia dell'evento). Un altro rispondente propone un massimo di quattro segnalazioni di disservizio a trimestre. Un altro rispondente ritiene, infine, utile prevedere inizialmente 3 giorni di disservizio esenti da penali, che dovrebbero gradualmente diminuire fino ad arrivare alla soglia minima di un disservizio a trimestre a parità di volumi e processi gestiti. Un rispondente si dice perplesso circa la prevista esenzione da penali per problemi legati ad eventi "eccezionali" poiché ritiene che tale previsione possa avere impatti negativi sugli utenti finali.

D.15.b e D.15.c- Posizioni

Un rispondente ritiene che sia difficile definire criteri univoci per individuare la tipologia di disservizi eccezionali per i quali l'operatore sarà esentato da pagare le penali, poiché la tipologia di disservizio risente in qualche misura dell'organizzazione e della tecnologia usata da ciascun operatore; ritiene tuttavia che l'Autorità possa, mediante l'utilizzo di macro indicatori di qualità, individuare l'effettivo impegno di ciascun operatore nel migliorare costantemente il processo di MNP e di individuare l'eventuale insorgenza di fenomeni di uso irregolare del "disservizio eccezionale". Un altro ritiene necessario che per l'identificazione dei disservizi sia necessario che essi siano brevi ed eccezionali nonché riferibili, sostanzialmente, allo stesso tipo di messaggio; in particolare, le comunicazioni di disservizio dovrebbero essere valide ai fini dell'esclusione dalle penali se esplicitamente ne richiedono l'esenzione. Ritiene inoltre che le operazioni non gestite nel giorno di disservizio eccezionale devono essere recuperate dall'operatore responsabile il giorno lavorativo successivo nelle relative finestre, tenendo peraltro conto dei giorni lavorativi prefestivi, e che eventuali ulteriori ritardi dovranno essere calcolati considerando come tempo iniziale il giorno lavorativo successivo alla comunicazione del disservizio. Lo stesso rispondente specifica in dettaglio il contenuto della comunicazione del disservizio ai fini del riconoscimento dell'esenzione dalle penali. Un altro soggetto ritiene che un criterio per stabilire un eventuale limite nei giorni di disservizio nei quali l'operatore sia esentato dal pagamento delle penali sia da ricercare nella *"importanza del disservizio in dipendenza di quanto lo stesso incida sulla continuità del servizio"*. Un rispondente ritiene che l'individuazione di tipologie di disservizio renderebbe ancor più complicati i processi di fatturazione/riconciliazione delle penali, che già è particolarmente complesso e articolato, mentre un altro ritiene che la grande varietà di guasti renderebbe critica la loro classificazione.

D.15 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che debba adottarsi una progressiva riduzione dei giorni di esenzione dal pagamento delle penali, per stimolare e favorire l'impegno ad un progressivo miglioramento dei sistemi; in tale ottica ritiene, quindi, di confermare il limite indicato in consultazione, considerandolo, tuttavia, come valore-obiettivo da utilizzare a partire dal 1 gennaio 2014. Nelle more, fino al 1 luglio 2012, è prorogato l'esonero dal pagamento delle penali fino a quattro eventi in ciascun trimestre mentre, successivamente e fino al 31 dicembre 2013, il numero massimo di eventi straordinari per i quali è operante l'esenzione dalle penali è di otto in un anno. Di conseguenza, per equivalenza, il numero massimo di eventi straordinari per i quali è operante l'esenzione dalle penali nel secondo semestre del 2012 è pari a quattro. Con riferimento alla richiesta di riduzione delle penali in relazione alla riduzione del numero dei giorni di esenzione, come indicato nelle considerazioni di cui alla domanda 13, l'Autorità ritiene di abbassare sin da subito il valore delle penali, in particolare quelle più elevate.

Domanda 16 Si ritiene che in un primo periodo (ad esempio nel primo anno) di attività di un operatore mobile, anche virtuale, o nel caso di prima esperienza a gestire direttamente un *olo-gateway*, i limiti di cui alle due domande n. 14 e n. 15 possano essere elevati (ad esempio nella misura doppia) rispetto a quelli ivi riportati?

D.16 Le posizioni espresse

Sette rispondenti concordano con la proposta dell'Autorità di prevedere un periodo iniziale, che quantizzano in sei mesi, durante i quali i limiti al numero massimo di disservizi relativi alle manutenzioni programmate (domanda 14) e ai disservizi eccezionali (domanda 15) siano raddoppiati per un nuovo entrante o per un MNVO che abbia deciso di gestire in autonomia un proprio *olo-gateway*. Tra questi, in particolare, uno dei rispondenti ritiene che si possono verificare situazioni anomale nella fase di avvio di nuovi processi nonostante siano state effettuate tutte le prove e adottate tutte le misure necessarie per garantire la piena operatività dei sistemi di MNP, come peraltro si è verificato nella fase di primo avvio della procedura stabilita dalla delibera n. 78/08/CIR; un altro condivide la necessità di una maggiore flessibilità nella gestione delle penali nel caso dei nuovi entranti, un terzo ritiene che sia utile prevedere deroghe generali alle disposizioni previste in materia di SLA di processo nel primo anno di attività di un operatore chiamato a gestire per la prima volta il processo di portabilità con un proprio *olo-gateway*; un quarto ritiene che debba esserci una condizione di reciprocità, in altre parole ritiene che debba esserci un rilassamento degli SLA 0,1,2 anche in capo all'operatore di rete che ospita l'operatore virtuale nel periodo di passaggio da ESP a Full MVNO; un quinto ritiene che sia opportuno rimodulare i valori delle penali degli SLA 2 e 3 sulla base delle quote di mercato detenute rispettivamente da ciascun operatore. Un altro rispondente ribadisce la propria contrarietà a stabilire limiti massimi relativi alle manutenzioni programmate e ai disservizi eccezionali, ma in ogni caso ritiene che qualora ci fossero esenzioni previste per nuovi entranti queste

dovrebbero essere estese a tutti gli operatori che gestiscono i processi di MNP, poiché le difficoltà tecniche relative al colloquio con un nuovo *olo-gateway* possono presentarsi da entrambe le parti (nuovo e vecchi operatori). Il periodo di esenzione dovrebbe in tal caso essere limitato ai primi sei mesi di attivazione del nuovo *olo-gateway*. Un rispondente non concorda con la proposta fatta non ritenendo necessario un trattamento differenziato nel primo periodo di esercizio dell'*olo-gateway*. Un rispondente si rifà a quanto già ribadito nella risposta al quesito 15.

D.16 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene di confermare una forma di agevolazione per gli operatori nuovi entranti per il primo anno, anche se con riferimento esclusivo al caso dei disservizi eccezionali di cui alla domanda 15. Mentre, ciò non trova applicazione nel caso di manutenzione straordinaria considerato che non è stato fissato un valore limite per tale caso. In particolare, l'Autorità ritiene che si possa consentire all'operatore nuovo entrante di fruire, nel primo anno solare di avvio dell'attività, dell'intero numero di eventi esenti previsto dalle norme per quello stesso anno. L'Autorità ritiene di non aderire alla richiesta di condizioni di esenzione reciproche, in quanto nello specifico il fatto che un operatore abbia dei malfunzionamenti che comportino un mancato invio di messaggi dello stesso tipo, in quanto evento negativo non può costituire riferimento che abiliti altri operatori ad operare nello stesso modo.

5.3 L'Autorità ritiene che nel caso in cui in una giornata in cui vi sia stata una manutenzione straordinaria o un disservizio eccezionale che abbia condotto a validare un numero di richieste NR inferiore alla normale capacità di evasione messa a disposizione dal *donating*, ai fini del calcolo della capacità di evasione di cui all'art. 8 della delibera n. 78/08/CIR, si considererà che in tale giornata la capacità di evasione messa a disposizione è pari a NR. Ciò, in particolare, al fine della valutazione del raggiungimento della soglia del 80% della capacità giornaliera.

<p>Domanda 17 Si condivide tale impostazione riguardo all'impatto della manutenzione straordinaria e dei disservizi eccezionali sulla valutazione della capacità di evasione? Ovvero, in quale modo si deve tener conto del minore contributo alla capacità media bimestrale messa a disposizione dal <i>donating</i>?</p>

D.17 Le posizioni espresse

Due rispondenti condividono la modalità di calcolo della capacità di evasione ai fini del calcolo del raggiungimento della soglia del 80% della capacità di evasione giornaliera proposta dall'Autorità, nel caso in cui ci sia una giornata di disservizio eccezionale o manutenzione straordinaria. Altri quattro soggetti non condividono la modalità di calcolo proposta poiché, ritengono che le richieste non trattate nella giornata di disservizio eccezionale o manutenzione straordinaria essendo riproposte dal *recipient* e trattate dal *donating* nel giorno o nei giorni successivi entrano in ogni caso a far parte del calcolo della media bimestrale utilizzata per conteggiare il raggiungimento della

soglia del 80% della capacità di evasione giornaliera. Un altro rispondente ritiene che solo nel caso, finora mai verificatosi, di un disservizio o manutenzione straordinaria nell'ultimo giorno del mese del bimestre, le richieste non trattate non verrebbero a far parte del conteggio per il calcolo della soglia della capacità di evasione. Nel caso in cui un disservizio eccezionale non fosse riassorbibile in un giorno, un rispondente, propone che l'operatore metta a disposizione una extracapacità temporanea per recuperare il *backlog*, ad esempio pari a quella prevista in caso di superamento della soglia della capacità di evasione del *donating*. Un altro rispondente ritiene che il calcolo proposto dall'Autorità sarebbe congruo qualora venisse modificato il paragrafo 2.1.1.1.2 ("Controllo di congruità ed incremento") dell'allegato 2 al vigente Accordo quadro. Un rispondente, infine, non risponde in quanto operatore virtuale ESP.

Ulteriori contributi in merito alla domanda 17

Nell'audizione del 16 novembre 2011, è stata sottoposta alla valutazione dei partecipanti, in alternativa alla determinazione della capacità di evasione in funzione dei giorni di manutenzione straordinaria e dei disservizi eccezionali, trattata nel precedente punto 5.3 e nella relativa domanda 17, la proposta di definire nell'ambito dell'Accordo quadro le modalità di recupero dell'eventuale capacità di evasione non messa a disposizione per eventi di disservizio eccezionali, in particolare, nel caso di eventi che determinino, nei giorni successivi, la presenza di rifiuti per superamento della capacità di evasione messa a disposizione.

Nel corso della predetta audizione, i partecipanti si sono dichiarati favorevoli a questa seconda soluzione.

D.17 Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che in presenza di manutenzione straordinaria o di un disservizio eccezionale che abbia condotto a validare un numero di richieste NR inferiore alla capacità di evasione dovuta, sarebbe corretto considerare, ai fini del calcolo della capacità di evasione, quella effettivamente messa a disposizione, che è pari ad NR. Infatti ripetute manutenzioni straordinarie o disservizi eccezionali possono condurre a mettere a disposizione nel mese una capacità di evasione complessiva inferiore a quella prevista. Tuttavia, al fine di semplificare il calcolo della capacità di evasione, appare ragionevole non introdurre tale modalità di calcolo, anche confidando in una progressiva migliore affidabilità dei sistemi, adottando invece la soluzione proposta nell'ambito dell'audizione del 16 novembre 2011 e rinviando pertanto all'Accordo quadro la definizione di modalità per il recupero della quota di capacità di evasione non messa a disposizione.

6. ASPETTI AGGIUNTIVI

Nella presente sezione sono trattati ulteriori argomenti emersi nel corso della consultazione, rilevati su iniziativa dell'Autorità, ovvero sollevati spontaneamente dai partecipanti

Infatti, sulla base della possibilità accordata ai partecipanti di prospettare oltre alle risposte ai quesiti posti in consultazione, anche argomenti che esulino dai contenuti delle domande stesse, ancorché pertinenti la materia relativa alla portabilità del numero mobile in esame, nel seguito si dà conto delle proposte pervenute, avvertendo che, ovviamente, ciascuno dei rispondenti ha marcato specificatamente il proprio contributo sulla/sulle questione/i che maggiormente rappresentano una criticità per le proprie esigenze.

6.1 Definizione delle varie fasi del processo di portabilità

6.1.a – Le proposte dei partecipanti alla consultazione

Nell'ambito della riunione del 14 luglio 2011, a cui sono stati invitati a partecipare tutti i soggetti rispondenti alla consultazione pubblica, è stato illustrato da parte dei rappresentanti dell'Autorità che al fine di definire al meglio il processo si stava analizzando la possibilità di definire le tempistiche di tutte le fasi del processo.

Nella consultazione pubblica, gli operatori hanno ipotizzato una soluzione che prevede il *cut-over* nelle prime ore del mattino del giorno lavorativo successivo a quello della validazione. Ciò al fine di poter prontamente gestire eventuali disservizi al cliente, che potrebbero verificarsi nella fase di *cut-over*. Diversamente nel caso in cui il *cut-over* fosse effettuato entro le ore 24:00 del giorno stesso della validazione, i predetti disservizi potrebbero non trovare una gestione immediata a causa del mancato presidio notturno; situazione che si aggrava nel caso in cui il/i giorno/i successivo/i a quello in cui si verifica il disservizio sia/siano giorno/i non lavorativo/i.

L'ipotesi è stata quella di lasciare sostanzialmente invariato il processo attuale, ad eccezione del *cut-over* che risulta anticipato di un giorno lavorativo e delle notifiche di portabilità effettuata, dovute dall'operatore *donating* e dalle terze parti, che dovrebbero essere significativamente anticipate, onde consentire una effettiva verifica del successo nell'operazione di *cut-over* anche da parte del *recipient*..

Alcuni rispondenti non ravvedono la necessità di anticipare la notifica di portabilità effettuata rispetto alle ore 19:00, che attualmente è il tempo limite previsto nell'Accordo quadro, motivando la propria posizione con il fatto che il *donating* e gli altri operatori che agiscono in qualità di terze parti possono comunque effettuare le loro verifiche in maniera autonoma e che comunque, allo stato attuale, non si sono evidenziate criticità.

Un rispondente, ai fini dell'implementazione della nuova delibera, ritiene che debba essere previsto un tempo adeguato per lo sviluppo degli adeguamenti necessari, tempo valutabile in 10 mesi calcolati a partire dalla pubblicazione della delibera, nell'ipotesi della sola modifica della data di *cut-over*.

Un altro rispondente chiede che vengano concessi almeno sei mesi dalla pubblicazione della delibera affinché gli operatori possano sviluppare le nuove iniziative necessarie per adeguare i propri sistemi.

Ulteriormente è ritenuto, da altro rispondente, che l'obiettivo della riduzione dei tempi di portabilità debba essere temperato con quello dell'azzeramento e, in subordine, della minimizzazione delle modifiche all'attuale architettura e mimica interoperatore, al fine di non inficiare il processo di portabilità definito nella delibera n. 78/08/CIR.

Un rispondente non ravvede vantaggi per il cliente nell'anticipo delle notifiche di espletamento perché ritiene che a fronte di un mancato espletamento il processo di gestione di quest'ultimo resterebbe il medesimo sia nel caso di anticipo dell'orario per la notifica del *cut-over* effettuato che nel caso del mantenimento del limite alle ore 19.00. Ritiene invece che un possibile valore aggiunto potrebbe essere conseguito anticipando, nel processo delle mancate azioni, la comunicazione di ritardi nell'espletamento in modo da attivare tempestivamente i dipartimenti tecnici dei *donating*. Tuttavia, laddove l'Autorità dovesse ravvisare l'esigenza di un anticipo della notifica di espletamento, il rispondente fa presente di ritenere si possa anticipare al più alle ore 15:00 per evitare di sovraccaricare l'*olo-gateway* chiamato, nelle stesse fasce orarie, ad elaborare file fondamentali nel processo di portabilità.

Nell'audizione del 16 novembre 2011, al fine di superare le difficoltà rappresentate da alcuni operatori relativamente alle penali, è stato proposto di separare la problematica dell'invio delle notifiche di avvenuto *cut-over* effettuato nella rete dell'operatore *donating* e delle notifiche di avvenuto aggiornamento della banca dati nella rete dell'operatore agente in qualità di terza parte, dalla problematica delle penali. Più precisamente è stato proposto che il limite temporale per l'invio di tale notifiche fosse fissato ad 1 ora dai rispettivi limiti temporali di attuazione sia per il primo messaggio di notifica, che può essere positivo o negativo, sia, nel caso il primo messaggio porti una notifica negativa, per l'invio del secondo messaggio che porto la notifica positiva. Per le penali è stato proposto che queste siano dovute nel caso i messaggi arrivino oltre un determinato orario successivo al precedente ed in particolare, entro le ore 15:00 fino al 31 dicembre 2012 ed entro le ore 12:00 successivamente a tale data e con riserva di fissare successivamente un eventuale data da cui far decorrere gli SLA2 e SLA3 nel caso di ritardo rispetto ad 1 ora dai rispettivi limiti temporali di attuazione.

Alcuni partecipanti all'audizione hanno rappresentato che la tempistica di un'ora è ritenuta troppo stringente.

La maggior parte dei partecipanti hanno ritenuto che per poter definire tale tempistica sia necessario maggior tempo per effettuare le necessarie valutazioni interne alle aziende.

6.1.b - Le valutazioni dell'Autorità.

L'Autorità ritiene che il processo di portabilità deve essere gestito dall'operatore *recipient* e che, al fine di consentire a quest'ultimo di disporre tempestivamente delle necessarie informazioni per la gestione di eventuali problematiche insorte nella fase del *cut-over*, pare opportuno prevedere che il messaggio di notifica di portabilità effettuata debba pervenire al *recipient* prima possibile e, comunque, entro tre ore dai rispettivi limiti di tempo previsti nell'Accordo quadro per l'effettuazione del *cut-over* da parte del

donating e dell'aggiornamento delle banche dati per l'instradamento da parte delle terze parti. Inoltre, in caso di notifica di espletamento negativo, l'invio del successivo messaggio di notifica positiva deve essere effettuato entro tre ore dal corretto completamento del *cut-over* da parte del *donating* ovvero dell'aggiornamento delle banche dati di instradamento dell'operatore da parte delle singole terze parti. Al fine di limitare eventuali incrementi del numero di eventi che danno luogo all'applicazione delle penali, incrementi dovuti all'introduzione dei nuovi limiti che precedono e fermo restando l'obbligo di adeguare i sistemi in modo tale che, di norma, i messaggi di notifica di portabilità siano inviati entro i termini predetti⁵, si ritiene opportuno prevedere un regime transitorio in relazione all'applicazione di eventuali penali; in particolare, fino al 31 dicembre 2012, le penali saranno dovute solo nel caso in cui il messaggio non sia inviato entro le ore 15:00; successivamente alla predetta data, le penali saranno dovute solo nel caso in cui il messaggio non sia inviato entro le ore 12:00. Inoltre, l'Autorità si riserva di fissare successivamente un eventuale data da cui far decorrere gli SLA2 e SLA3 nel caso di ritardo rispetto al tempo limite di invio dei relativi messaggi, nonché, eventualmente, di ridurre tali limiti temporali al fine di migliorare la qualità del servizio offerto alla clientela.

6.2 Questione delle “Young SIM”.

6.2.a - Le proposte dei partecipanti alla consultazione

La problematica in questione è stata proposta inizialmente da uno dei rispondenti contestualmente alla risposta alla consultazione e, successivamente, ripresa ed integrata con contributi aggiuntivi dallo stesso soggetto e da altri due rispondenti.

Con la denominazione di “Young SIM” gli operatori designano il fenomeno di quei rapporti contrattuali, aventi ad oggetto la prestazione del servizio di comunicazioni mobili e personali, che i clienti inspiegabilmente interrompono dopo una durata estremamente breve (che in alcuni casi, sicuramente, non consente neanche l'eventuale valutazione della qualità del servizio) tanto da far sospettare che l'instaurazione del contratto stesso sia strumentale al raggiungimento di altri obiettivi. I rispondenti alla partecipazione (nel contributo inviato in occasione della consultazione o nelle audizioni e contributi successivi) hanno individuato tra le cause che giustificano tali comportamenti, la possibilità per il cliente di usufruire di offerte vantaggiose riservate a clienti provenienti da altri operatori tramite portabilità del numero. A tali comportamenti della clientela potrebbe dare un sensibile contributo l'interesse delle reti di vendita commerciale (i cosiddetti *dealer*) che, specialmente nel caso di commercializzazione *multibrand*, trarrebbero anche esse vantaggio da questi contratti “temporanei” per via della circostanza che le politiche commerciali dei fornitori dei servizi di comunicazione mobili e personali incentivano con provvigioni più consistenti l'acquisizione di un nuovo cliente tramite *portabilità* (quindi “strappato” alla concorrenza) o il ritorno, sempre tramite portabilità, di un cliente precedentemente

⁵ Obbligo il cui mancato rispetto è contestabile all'operatore e sanzionabile ai sensi della normativa vigente ove l'omissione risulti comportamento reiterato.

“emigrato” piuttosto che l’acquisizione di un cliente contrattualizzato per la prima volta⁶.

I rispondenti osservano come il diffondersi di tale fenomeno, che, peraltro, la riduzione pressoché ad un giorno della durata della portabilità minaccia di incrementare, gonfi le liste della portabilità sottraendo alle effettive esigenze di portabilità dei clienti una parte della capacità di evasione messa a disposizione dagli operatori in qualità di *donating*. Il tutto si tradurrebbe, in definitiva, in un costo suppletivo per gli operatori che, da un lato, devono aumentare le risorse impiegate nei sistemi dedicati alla procedura di portabilità e, dall’altro, non vedono compensato il costo di attivazione o della portabilità (in un caso e nell’altro esistono costi di attivazione di una SIM, impiego di numerazione, ecc.) dalle quote di traffico consumato dal cliente acquisito per un tempo assolutamente non significativo o addirittura nullo.

Le proposte di soluzione prospettate dai rispondenti si articolano i) nella introduzione di un vincolo sul tempo minimo di permanenza (definito dal proponente *tempo di latenza*) presso l’operatore di attivazione ovvero presso l’operatore raggiunto tramite portabilità, prima di poter effettuare la prima o la successiva portabilità, vincolo quantificato indicativamente dal soggetto proponente in trenta giorni⁷, ii) nell’invio da parte dell’operatore *donating* di un *flag* scritto all’interno dei tracciati record in uso nella procedura di portabilità, che segnali all’operatore *recipient* se il cliente che ha chiesto la portabilità risulti tecnicamente attivo da meno di trenta giorni, alternativa proposta in via subordinata alla precedente opzione dal soggetto proponente e condivisa anche da un altro rispondente, per arrivare, infine, come proposto dal terzo rispondente, iii) all’auspicio di promuovere, compatibilmente con l’impianto regolamentare, iniziative condivise tra gli interessati che mirino ad arginare il fenomeno.

6.2.b Le valutazioni dell’Autorità

L’Autorità ritiene che l’introduzione per via regolamentare di un vincolo sul tempo minimo di permanenza presso l’operatore, quale quello proposto da uno dei partecipanti alla consultazione, debba essere attentamente valutata e giustificata alla luce della normativa primaria e della regolamentazione corrente in materia di consumo. Un eventuale modifica in tal senso delle regole della portabilità del numero mobile, inoltre, laddove non adeguatamente motivata e condivisa, sarebbe suscettibile di creare conflitti con le norme a presidio della concorrenza andando, in buona sostanza, a limitare il diritto del cliente a cambiare il fornitore del servizio. Inoltre, l’introduzione di un istituto del tipo proposto, potrebbe risultare non coerente con l’obiettivo regolamentare perseguito in sede europea e, di conseguenza, in sede nazionale dall’Autorità, di abbreviare progressivamente il tempo necessario alla realizzazione

⁶ La questione, come noto, è da ricondursi con la caratteristica del mercato italiano che presenta aspetti parziali di saturazione in quanto una percentuale elevata della popolazione potenzialmente interessata al servizio risulta già in possesso di una o più SIM; ciò comporta che la competizione, cioè l’acquisizione o il mantenimento della clientela, si gioca maggiormente sulla sottrazione di clientela ai competitori e, specularmente, su pratiche difensive per il trattenimento dei clienti.

⁷ Il proponente sottolinea, peraltro, che tale tempo non determina un rifiuto della portabilità, ma solo un differimento di essa, che dovrà essere regolarmente effettuata allo scadere del predetto *tempo di latenza*, né, altresì, solleverà il *donating* dal divieto di utilizzare i dati della portabilità per contattare il cliente “in uscita” con il fine di mettere in atto pratiche di *retention*.

della prestazione, laddove non venisse valutata compiutamente in un'ottica di bilanciamento di interessi a tutela dei consumatori e di efficace funzionamento del mercato e del sistema.

Per quanto riguarda poi prassi operative che prevedano lo scambio di informazioni che consentano all'operatore *recipient* di verificare che il cliente si trovi nelle condizioni a cui l'offerta si riferisce, l'Autorità ritiene che la questione esoriti le proprie competenze, collocandosi, anche in questo caso, nello scambio di informazioni in ambito commerciale; pertanto, non rilevando nella proposta elementi di conflittualità con l'ambito delle regole soggette alla propria competenza, ritiene che gli operatori possano adottare una tale opzione (ed in tal caso è opportuno che sia declinata nell'ambito dell'Accordo quadro), fermo restando che resta in carico agli stessi operatori la verifica che la procedura adottata non confligga con la normativa in materia di gestione dei dati personali. In proposito si vedano anche, per quanto pertinenti, le osservazioni formulate dal Garante per la protezione dei dati personali, interpellato sulla problematica della possibile implementazione di banche dati condivise tra i fornitori di servizi al fine di contrastare fenomeni recidivi di morosità, riportate in chiusura del successivo paragrafo 6.3.c

6.3 Clienti morosi e portabilità

6.3.a - Le proposte dei partecipanti alla consultazione

Una seconda questione sollevata inizialmente da due rispondenti e sulla quale, successivamente si è registrata una convergenza parziale di un terzo soggetto, riguarda il fenomeno della clientela morosa che risolve il contratto di fornitura con l'operatore creditore tramite la portabilità, costringendo quest'ultimo al recupero del credito vantato tramite procedure giudiziarie o di conciliazione. Naturalmente, il fenomeno riguarda i rapporti contrattuali post-pagati (anche se qualcuno dei soggetti sentiti ritiene che possa verificarsi anche per contratti prepagati in quanto i fornitori dei servizi non bloccherebbero automaticamente le chiamate in uscita per le utenze che esauriscono il credito) risultando comunque più gravoso per i fornitori dei servizi nei contratti di tipo *affari* per via degli importi più consistenti che tali contratti generalmente implicano.

Uno dei rispondenti osserva che la normativa precedente alla delibera n. 78/08/CIR consentiva il rifiuto della portabilità ai clienti morosi, mentre attualmente questa causale di rifiuto è espressamente vietata. In tal modo, lamenta il rispondente, gli operatori creditori sono privati di un consistente strumento persuasivo per il recupero del credito. Fa notare che i costi che derivano all'operatore da tale fenomeno ricadono su tutti i clienti dei servizi.

Anche in questo caso i rispondenti hanno formulato diverse proposte come la rimozione del vincolo che non consente di opporre un rifiuto alla richiesta di portabilità nel caso di cliente moroso, alla possibilità di costituire un sistema informativo "*in cui iscrivere i dati strettamente necessari all'identificazione dei clienti inequivocabilmente e volontariamente morosi*" (secondo la proposta a suo tempo presentata da un'associazione di rappresentanza delle imprese telefoniche), sistema che dovrebbe essere caratterizzato da un insieme di misure di garanzia della privacy (dati conservati per un tempo massimo definito, finalità circoscritte alla prevenzione delle frodi ed alle situazioni debitorie dei clienti, individuazione di una soglia debitoria minima al di sotto

della quale la morosità non rileverebbe ai fini dell'iscrizione nel predetto sistema informativo), infine, alla possibilità, analogamente a quanto ipotizzato per la questione delle "young SIM", di poter contrassegnare con un *flag*, scritto all'interno dei tracciati record già in uso nella procedura di portabilità, i clienti morosi, in modo da consentire all'operatore *recipient* la possibilità di attivare tutte le azioni ritenute idonee, senza invalidare o bloccare in alcun modo il processo di MNP.

Su questa ultima proposta sembrano convergere tutti i proponenti, con la precisa avvertenza di uno di essi che rifiuta categoricamente soluzioni che prevedano il rifiuto della portabilità per morosità anche in considerazione della circostanza che la definizione della morosità risulterebbe soggettiva e ciascun fornitore del servizio potrebbe ricomprendervi svariate situazioni con il pericolo incombente di strumentalizzazioni al fine di esercitare sul cliente pratiche di *retention*.

Un altro rispondente ha proposto, in analogia con le deroghe riconosciute agli operatori mobili dall'art. 17 della delibera n. 78/08/CIR di prevedere per il nuovo operatore che gestisce per la prima volta direttamente il proprio *olo-gateway* lo stesso periodo di esenzione di 180 giorni; ciò per consentire al citato operatore una fase di assestamento e di verifica dei propri sistemi.

Partendo dalla considerazione che attualmente gli operatori sostengono interamente i costi diretti della portabilità senza riversarli sui clienti e che l'implementazione delle nuove disposizioni richiederà certamente un *surplus* di costi diretti ed indiretti per la gestione lato cliente e lato intra-operatore, un rispondente richiede all'Autorità di imporre un limite sul numero di portabilità che un cliente finale può richiedere nell'arco di una settimana o di un mese, soluzione che potrebbe ragionevolmente evitare di imporre oneri ingiustificatamente elevati agli operatori mobili senza compromettere i diritti degli utenti finali.

Infine, la proposta di uno dei precedenti rispondenti di consentire ai clienti che richiedono la portabilità di esercitare il loro diritto di ripensamento sopportando il minimo disservizio possibile, gli aggravii ed il doppio passaggio.

Ultima nota da riferire è la richiesta di molti rispondenti di demandare la soluzione delle proposte ad appositi tavoli tra operatori propedeutici alla emanazione di provvedimenti regolamentari.

6.3.b Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità osserva che la normativa precedente alla delibera n. 78/08/CIR, ovvero quella introdotta con la delibera n. 19/01/CIR, prevede all'art. 9, comma 11, "*In nessun caso, eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile nei confronti dell'operatore donator/donating e altre eventuali cause che non rientrino tra quelle contemplate nell'accordo quadro costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione della Mobile Number Portability*". La delibera n. 78/08/CIR, art. 5, comma 10, ha chiarito che è motivo di rifiuto la "*disattivazione completa del servizio di comunicazione per il numero MSISDN; qualora tale disattivazione sia stata causata da furto o smarrimento della SIM ovvero morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile, essa non è opponibile come rifiuto alla portabilità, salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria*", lasciando nella sostanza la regola inalterata.

L'Autorità ha ritenuto e ritiene tuttora che la problematica della morosità debba essere attentamente valutata in quanto la soluzione proposta da alcuni partecipanti di adottare il blocco od il differimento della portabilità per i clienti morosi da un lato risulterebbe finalizzata a disciplinare aspetti di natura contrattuale meramente economici, tramite lo strumento della regolazione di settore e, dall'altro, potrebbe comportare ricadute negative o limitazioni ad un diritto del cliente sancito dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalle Direttive europee.

D'altra parte l'Autorità prende positivamente atto di quanto riferito dagli operatori nel corso delle audizioni riguardo le previsioni della legge 148/11 di conversione del d.L. 138/11⁸ che consentirebbe ai fornitori dei servizi di comunicazione elettronica di approntare strumenti idonei ad arginare il fenomeno della morosità all'atto della stipula del contratto da parte dell'operatore *recipient*, avendo riconosciuto anche ai predetti fornitori la facoltà di avere accesso ai sistemi informativi di cui all'art. 117 del Codice per la protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196) nonché di istituire e partecipare ai sistemi di cui all'art. 119 del predetto Codice.

Pertanto l'Autorità ritiene di confermare, allo stato, le causali di scarto attuali e di non consentire ritardi o rifiuti di attuazione della portabilità in relazione ad eventuali situazioni di morosità, fermo restando l'avvio specifiche valutazioni con i soggetti interessati, che coinvolgano anche la questione delle "Young SIM".

Anche per i casi di morosità della clientela gli operatori, analogamente a quanto richiesto per la questione delle "Young SIM", hanno chiesto, in via subordinata, di poter attuare lo scambio tra *donating* e *recipient* di informazioni relative alla solvibilità del cliente nell'ambito della messaggistica prevista per la portabilità del numero; vale, anche in questo caso quanto già rilevato in proposito nel paragrafo 6.2.b.

E' utile, infine, a conclusione delle precedenti considerazioni, riportare in sintesi le osservazioni rese dal Garante per la protezione dei dati personali a seguito di una richiesta degli uffici dell'Autorità intesa ad ottenere dall'organismo preposto alla tutela dei dati personali una ricognizione dello stato attuale del contesto normativo e delle prassi applicative in atto in materia di utilizzo di banche dati aventi finalità di cosiddette *black list* dei clienti morosi.

Nella risposta, premessa la riaffermazione del principio generale stabilito nel Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 30 giugno 2003, n. 196) per il quale "*il trattamento dei dati, nel settore privato, possa essere effettuato solo previo il*

⁸ La legge 148/11 concernente "Modificazioni apportate in sede di conversione al decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138" prevede l'inserimento nel testo del decreto legge del seguente art. 6-bis. - "(Accesso ai sistemi informativi) - 1. Ai sistemi informativi di cui all'articolo 117 del codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, possono avere accesso, anche per le finalità ivi previste, i soggetti che partecipano al sistema di prevenzione di cui al comma 5 dell'articolo 30-ter del decreto legislativo 13 agosto 2010, n.141, fatta salva la facoltà di istituire e partecipare ai sistemi di cui all'articolo 119 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196. Dall'attuazione del periodo precedente non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica", dove il decreto legislativo n.141/2010 è stato modificato dal decreto legislativo n. 64 del 11 aprile 2001, includendo al citato comma 5 dell'articolo 30-ter alla lettera b) "*i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera gg) del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*".

rilascio di un'ideale informativa agli interessati (art. 13 del Codice) ed l'acquisizione dagli stessi del relativo consenso, con riguardo all'intero trattamento, ovvero a singole o più operazioni dello stesso (art. 23 del Codice)", premesso "come le banche dati [di cui in parola] possano, attraverso forme di centralizzazione delle informazioni relative a situazioni di inadempimento, generare abusi e rischi di discriminazione ed avere serie ripercussioni sulla vita delle persone", gli uffici del Garante hanno inteso richiamare alcuni presupposti e criteri, ritenuti fondamentali per la valutazione della conformità delle banche dati in questione alla disciplina della protezione dei dati personali e, in tal senso, già utilizzati dal Garante nelle pregresse valutazioni di analoghe richieste nell'ambito dei servizi del credito e, più recentemente, di quelli elettrici:

- Esistenza di una specifica previsione normativa che specifichi, oltre alla possibilità di raccogliere dati senza il consenso degli interessati, anche la finalità perseguita, i soggetti che possono accedere alla banca dati e le modalità di consultazione. La norma potrebbe anche prevedere il rinvio a fonti di rango secondario o ai codici di deontologia e buona condotta per l'individuazione dei predetti elementi.
- Nel caso in cui la norma si limiti a prevedere l'istituzione di una banca dati senza autorizzare il trattamento dei dati personali prescindendo dallo specifico consenso dei soggetti interessati, la possibilità per il Garante, prevista dalle norme, di intervenire per operare il c.d. "bilanciamento di interessi" "*qualora non prevalgano i diritti e le libertà fondamentali, la dignità o un legittimo interesse dell'interessato*" (art. 24, comma 1, lett g) del Codice), "*tenendo conto del peculiare interesse perseguito attraverso il trattamento che si intendeva effettuare, valutandone la specifica rilevanza nel contesto di una disciplina normativa di carattere generale, ovvero in considerazione di esigenze di particolare rilevanza per la collettività*".
- Opportunità di una specifica previsione contrattuale relativa alla istituzione di una banca dati contenente informazioni di carattere negativo sullo stato di solvibilità dell'utente.
- Sottoscrizione di opportuni codici di comportamento, deontologia o buona condotta per la gestione di sistemi informativi gestiti da privati.
- Impossibilità per il Garante di esprimere un parere definitivo in assenza di una dettagliata descrizione della struttura e del funzionamento della banca dati.

Infine, in merito all'ipotesi prospettata dagli operatori di uno scambio di informazioni esclusivamente tra l'operatore *donating* e l'operatore *recipient*, di cui si è riferito nei precedenti paragrafi 6.2.a e 6.2.a., gli uffici del Garante si sono espressi argomentando che la soluzione ipotizzata "*realizzerebbe comunque una comunicazione di dati personali. In tal caso, il rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali comporta l'obbligo per il titolare del trattamento di fornire al cliente, che richieda la portabilità del numero, idonea informativa in ordine alla comunicazione dei dati e di acquisirne il relativo consenso*".

6.4 Continuità dei servizi forniti su utenza portata

6.4.a - Le proposte dei partecipanti alla consultazione

Due dei partecipanti all'audizione del 6 settembre 2011 segnalano, come ulteriore tema da risolvere, la prassi adottata dagli operatori mobili di disattivare tutti i

servizi a valore aggiunto ai clienti oggetto di portabilità del numero, per via delle previsioni contenute nel CASP (Codice di autodisciplina dei servizi a sovrapprezzo), previsioni stabilite precedentemente all'adozione della delibera n. 26/08/CIR che, a loro parere, contrastano con il ruolo dei Service Providers (SP) che emerge dal nuovo Piano di numerazione. Evidenziano che tale comportamento oltre a costituire per il SP un danno economico, in quanto il SP deve reinvestire per riacquisire il cliente (cosa che, peraltro, avviene in una percentuale ridotta di casi), nonché un danno di immagine, in quanto il cliente è portato a credere che la disattivazione del servizio possa essere un'anomalia attribuibile al SP stesso, rappresenta, altresì, un danno per il cliente stesso che si vede privato del servizio inaspettatamente. Chiedono, quindi, all'Autorità di intervenire al fine di far decadere il vincolo in questione. Nel caso tale istanza venga accolta i due rispondenti hanno prospettato l'idea che i SP potrebbero farsi carico di fornire una specifica informativa al cliente, immediatamente dopo il cambio di operatore, per confermare la prosecuzione dell'erogazione dei servizi con il nuovo operatore.

Al riguardo nell'ambito dell'audizione del 16 novembre 2011, è stata valutata l'ipotesi di introdurre una previsione indicante che la prestazione di Mobile Number Portability di norma assicura al cliente la continuità della fornitura di servizi attivi sulla propria utenza forniti da soggetti diversi dall'operatore *donating*. Inoltre, relativamente a ciascun servizio fornito da soggetto diverso dall'operatore *donating* e tariffato dal *recipient*, che il cliente sia informato da quest'ultimo operatore del mantenimento del servizio ovvero dell'eventuale cessazione dello stesso.

Nel corso dell'audizione gli operatori hanno rappresentato che l'operatore di accesso non ha informazioni rispetto agli abbonamenti sottoscritti dal cliente anche se fatturati dallo stesso e l'unico soggetto che detiene tali informazioni è il CSP (o i CSP) a cui il cliente si è rivolto, di conseguenza l'operatore *recipient*, non può informare il cliente, la tale compito deve essere eventualmente dato al fornitore del servizio (CSP).

Riguardo all'utilità della previsione proposta, vi sono posizioni discordanti in quanto alcuni ritengono che in particolare nel caso di abbonamenti non desiderati possa essere utile l'interruzione del servizio nel caso di portabilità, mentre altri ritengono che l'utente non comprenda perché venga interrotto e debba nuovamente sottoscrivere un servizio che non è stato richiesto all'operatore di accesso.

6.4.b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che la richiesta di mantenimento, qualora possibile, dei servizi forniti da soggetti diversi dall'operatore *donating* trovi fondamento, anche in quanto l'interruzione del servizio potrebbe non essere compresa dal cliente. Ritiene, pertanto, di introdurre nella disciplina una disposizione di principio indicante che la prestazione della portabilità del numero mobile, in sé, non interrompe l'erogazione di servizi offerti su quell'utenza da soggetti terzi rispetto al *donating*. Relativamente agli aspetti informativi nei confronti del cliente, l'Autorità ritiene che le modalità attuative possano essere definite nell'ambito del codice di autoregolamentazione dei servizi a sovrapprezzo.

6.5 Condizioni per l'adesione all'Accordo quadro da parte dei soggetti nuovi entranti nel mercato dei servizi di comunicazioni mobili e personali

6.5.a - Le proposte dei partecipanti alla consultazione

Nel corso del procedimento, un operatore ha sollevato un problema in relazione all'adesione all'Accordo quadro da parte di nuovi operatori. Al riguardo l'Accordo quadro prevede all'art. 28, comma 1, quanto segue:

"1. Qualora un nuovo Operatore faccia richiesta di adesione al presente Accordo successivamente alla sottoscrizione dello stesso da parte degli altri contraenti ed alla data di entrata in vigore dello stesso, così come indicata all'art.21, comma 2, si applicherà la seguente procedura:

... omissis ...

- c. La comunicazione andrà inviata con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni dalla data prevista per l'inizio della fornitura del servizio di portabilità del numero mobile e del trasferimento del credito residuo.*
- d. La data prevista per l'inizio della fornitura del servizio di portabilità del numero mobile e di trasferimento del credito residuo dovrà coincidere con il primo lunedì (o il primo giorno lavorativo successivo, se tale lunedì è un giorno festivo) del secondo mese solare successivo a quello della comunicazione alle altre Parti."*

Nell'ambito dell'audizione del 16 novembre 2011, ritenendo che le regole di adesione all'accordo quadro da parte di un nuovo operatore ed, in particolare, la condizione che prevede a carico di un nuovo aderente di comunicare con almeno 60 giorni di anticipo l'avvio dell'attività agli operatori e al Ministero competente, appaiano mal conciliarsi con la disciplina della "Dichiarazione Inizio Attività" (DIA), che permetterebbe di operare immediatamente dopo la presentazione della stessa, è stata esaminata la proposta di considerare quale condizione necessaria ai fini dell'adesione all'Accordo quadro, alternativa a quella attualmente pretesa consistente nell'avvenuta presentazione al Ministero della DIA, anche la sottoscrizione di un accordo con altro operatore già aderente all'Accordo quadro.

Alcuni partecipanti ritengono che in tal caso, in aggiunta alla sottoscrizione del predetto accordo, dovrebbe essere prevista una fideiussione a carico del richiedente l'adesione, a garanzia che le attività ed i relativi costi sopportati da tutti gli altri operatori per la configurazione del nuovo aderente non siano vanificati da una sua successiva rinuncia ad avviare l'attività. Tale fideiussione potrebbe, inoltre, funzionare da disincentivo ed, eventualmente, quale parziale recupero dei costi di cui in parola.

Inoltre, vari operatori ritengono che, in ogni caso, non sia comprimibile il periodo di 60 giorni previsto dall'Accordo quadro. Un solo partecipante ritiene che sia sufficiente un periodo di 50 giorni.

Alcuni operatori hanno altresì evidenziato che qualora il nuovo aderente volesse gestire un proprio *olo-gateway* (cioè divenire operatore ospitante), i tempi minimi dovrebbero essere superiori considerata la maggiore complessità delle operazioni di configurazione.

6.5.b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che ai fini dell'adesione all'Accordo quadro sia sufficiente l'avvenuta sottoscrizione di un accordo con altro operatore già aderente al medesimo Accordo ai fini della fornitura di un servizio di comunicazione mobile e personale e che non sia necessaria la previsione di fidejussioni, anche in quanto non sono allo stato previste fidejussioni ai fini della sottoscrizione dell'Accordo da parte di soggetti che abbiano presentato una DIA.

L'Autorità ritiene di non dover fissare dei tempi massimi da prevedere nell'Accordo quadro come tempo di anticipo di comunicazione della volontà di aderire, ma si riserva di intervenire nei singoli casi, in considerazione del fatto che il consentire la portabilità del numero da e verso il nuovo entrante è un diritto incompressibile del cliente del nuovo entrante.

In definitiva, per entrambi gli aspetti l'Autorità osserva che le clausole dell'Accordo quadro debbano essere ragionevolmente gestite in base alle esigenze tecniche ed economiche, senza per questo risultare di ostacolo o costituire impropria barriera all'entrata nel mercato di nuovi soggetti.

6.6 Architettura dello scambio dati, banca dati dei numeri portati e banca dati per la trasparenza tariffaria

6.6.a - Le proposte dei partecipanti alla consultazione

Nell'audizione del 16 novembre 2011, al fine di definire l'architettura dello scambio dati e gli obblighi relativi alle banche dati dei numeri portati e per la trasparenza tariffaria, è stata esaminata la proposta seguente:

- a. Obbligo per gli operatori di rete mobile di essere operatori ospitanti .*
- b. Diritto per gli operatori mobili virtuali di essere operatori ospitanti.*
- c. Obbligo di distribuzione della banca dati dei numeri portati in capo agli operatori ospitanti. Obbligo per gli operatori ospitanti di rendere disponibili, almeno entro le ore 24:00 del giorno lavorativo precedente il cut-over, agli operatori che ne necessitano per l'instradamento, i contenuti della banca dati dei numeri portati, con riferimento almeno all'insieme degli aggiornamenti da attuare. Definizione, nell'ambito dell'accordo quadro, della cadenza minima con cui rendere disponibile l'intera banca dati a tutti i soggetti che ne necessitano per l'instradamento*
- d. Operatività della banca dati per la trasparenza tariffaria ed utilizzo di essa da parte degli operatori per fornire il relativo servizio entro il 1 dicembre 2013".*

Al riguardo, gli operatori si sono detti concordi con tali previsioni, ma alcuni hanno evidenziato come sia importante che si pervenga in tempi brevi ad una integrazione delle due banche dati, definendo un unico gestore, al fine di ridurre i costi. In particolare, con riferimento al punto c., si è ritenuto che gli operatori possano delegare l'assolvimento dell'obbligo ivi previsto al predetto soggetto unico.

6.6.b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene di confermare le proposte sopra elencate. La definizione di una soluzione che preveda un unico soggetto che risponda, eventualmente in maniera

indiretta, agli obblighi di cui ai punti c. e d., può essere proposta dagli operatori, ma risulta di particolare rilievo la garanzia che tale soggetto metta a disposizione le informazioni relative agli aggiornamenti giornalieri che rispondano effettivamente ai dati che sarebbero forniti da ciascuno degli operatori ospitanti. Ciò comporta, in sostanza, che i dati messi a disposizione dagli operatori devono essere sincronizzati tra di loro, ovvero perfettamente coincidenti.

6.7 Gestione prioritaria degli scarti e rifiuti

6.7.a - Le proposte dei partecipanti alla consultazione

Nell'audizione del 16 novembre 2011 è stata oggetto di esame la proposta che costituisca obbligo per l'operatore *recipient* la riproposizione, con priorità nell'invio, di una richiesta di portabilità oggetto di precedente scarto o rifiuto eccetto il caso che lo scarto o il rifiuto sia stato procurato da errori nei dati forniti dal cliente

Alcuni partecipanti all'audizione hanno osservato che in caso di rifiuto i dati vanno verificati e lavorati manualmente, ed è quindi complicato applicare il concetto di priorità ad un processo, quello dell'invio delle richieste di portabilità, che funziona quasi completamente in automatico e che presuppone un pregresso (rispetto alle finestre previste) confezionamento dei pacchetti delle richieste di portabilità da inviare; mentre un maggior automatismo potrebbe risultare applicabile per quanto riguarda gli scarti, in particolare per le richieste di portabilità scartate per capacità di evasione insufficiente.

Altri partecipanti all'audizione ritengono che non risulta tecnicamente realizzabile la gestione prioritaria non solo dei rifiuti ma anche degli scarti, poiché significherebbe dover trattare per primi tali eventi sospendendo in qualche misura la lavorazione delle richieste di portabilità pervenute nel frattempo; propongono, pertanto, che l'obbligo sia concepito nel senso di prevedere che i "rifiuti" e gli "scarti" siano trattati "appena possibile" e che le richieste "riproposte" non debbano essere necessariamente le "prime" richieste di portabilità inviate nella giornata, ma possano essere accodate ai pacchetti in partenza non appena risultino risolti i relativi problemi.

6.7.b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene che siano meritevoli di accoglimento le indicazioni formulate dai partecipanti alla consultazione, tenendo conto che è, comunque, di interesse del *recipient* agire con la massima sollecitudine nel caso di richieste che possono essere state oggetto di scarto o rifiuto e che l'accezione del termine "priorità" nel senso di "appena possibile", proposta da alcuni partecipanti alla consultazione, comunque, ben rappresenta le intenzioni dell'Autorità di cercare di ridurre, per quanto possibile, eventuali ritardi nell'attivazione, indipendentemente dalla causa che li ha provocati.