

Allegato B alla delibera n. 30/11/CIR

PROPOSTE DI MODIFICA DELLA DELIBERA N. 78/08/CIR

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,¹ 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/CE², 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 presente 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;

¹ La direttiva 2009/136/CE al punto 47 riporta: “Per trarre pienamente vantaggio dall’ambiente concorrenziale, è opportuno che i consumatori possano effettuare scelte informate e cambiare fornitore se è nel loro interesse. È essenziale assicurare che possano farlo senza incontrare ostacoli giuridici, tecnici o pratici, in particolare sotto forma di condizioni contrattuali, procedure, costi ecc. Ciò non esclude la possibilità di imporre periodi contrattuali minimi ragionevoli nei contratti proposti ai consumatori. La portabilità del numero dovrebbe essere attuata al più presto perché è un elemento chiave della libertà di scelta da parte dei consumatori e della effettiva concorrenza nell’ambito dei mercati concorrenziali delle comunicazioni elettroniche, in modo tale che il numero sia funzionalmente attivato entro un giorno lavorativo e che la perdita del servizio a cui incorre l’utente non abbia una durata superiore a un giorno lavorativo. Le autorità nazionali di regolamentazione possono prescrivere il processo globale della portabilità del numero, tenendo conto delle disposizioni nazionali in materia di contratti e del progresso tecnologico. Le esperienze di alcuni Stati membri hanno evidenziato il rischio potenziale che il passaggio a un altro operatore avvenga senza il consenso dell’utente. Benché tale materia rientri principalmente fra le competenze delle autorità giudiziarie e di polizia, gli Stati membri dovrebbero poter imporre le misure minime necessarie a ridurre il più possibile tali rischi e a garantire la tutela dei consumatori durante l’operazione di trasferimento, anche con l’imposizione di idonee sanzioni, senza compromettere l’attrattiva di tale operazione per i consumatori” (enfasi aggiunta).

2 L'articolo 30 è sostituito dal seguente:

“Articolo 30

Agevolare il cambiamento di fornitore

1. Gli Stati membri provvedono affinché tutti gli abbonati con numeri appartenenti al piano di numerazione telefonica nazionale che ne facciano richiesta conservino il proprio o i propri numeri indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio, a norma di quanto disposto all'allegato I, parte C.

2. Le autorità nazionali di regolamentazione provvedono affinché la tariffazione tra operatori e/o fornitori di servizi in relazione alla portabilità del numero sia orientata ai costi e gli eventuali oneri diretti, posti a carico degli abbonati, non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi da parte degli abbonati.

3. Le autorità nazionali di regolamentazione non prescrivono tariffe al dettaglio per la portabilità del numero che comportino distorsioni della concorrenza, come ad esempio tariffe al dettaglio specifiche o comuni.

4. Il trasferimento dei numeri e la loro successiva attivazione sono effettuati nel più breve tempo possibile. In ogni caso, gli abbonati che abbiano concluso un accordo per il trasferimento del proprio numero a una nuova impresa ottengono l’attivazione del numero in questione entro un giorno lavorativo.

Fatto salvo il primo comma, 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.

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

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 lavorativi³ 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 portabilità⁴, 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

In ogni caso, l'interruzione del servizio durante le operazioni di trasferimento non può superare un giorno lavorativo. Le autorità nazionali competenti prendono anche in considerazione, se necessario, misure che assicurino la tutela degli abbonati durante tutte le operazioni di trasferimento, evitando altresì il trasferimento ad altro operatore contro la loro volontà.

Gli Stati membri provvedono affinché siano previste 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.

5. Gli Stati membri provvedono affinché i contratti conclusi tra consumatori e imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica non impongano un primo periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi. Gli Stati membri provvedono altresì affinché le imprese offrano agli utenti la possibilità di sottoscrivere un contratto della durata massima di dodici mesi.
6. Fatta salva l'eventuale durata minima del contratto, gli Stati membri provvedono affinché le condizioni e le procedure di risoluzione del contratto non agiscano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi” (enfasi aggiunta).

3 La delibera n. 78/08/CIR, art. 5, comma 1, prevede che “Il periodo di realizzazione della prestazione di MNP non supera tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta da parte dell'operatore Recipient fino alla data di cut-over, indipendentemente dall'eventuale termine di preavviso per il recesso dal contratto. L'invio della richiesta da parte del Recipient avviene nei giorni lavorativi entro le ore 19:00. L'ospitante Donating accetta le richieste almeno fino alle ore 19:30. Gli operatori possono estendere, nell'Accordo quadro, l'invio della richiesta anche nei giorni non lavorativi. Il risultato della validazione è inviato dall'ospitante Donating entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta all'ospitante Recipient, che ne informa immediatamente il Recipient; in caso di validazione positiva l'ospitante Recipient provvede ad informarne immediatamente anche il Ministero dello sviluppo economico-Comunicazioni. La portabilità è effettuata dopo due giorni lavorativi dalla notifica di validazione, definendo delle fasce orarie per la portabilità in modo da contenere l'eventuale disservizio al cliente richiedente in un intervallo temporale massimo di 2 ore. L'Autorità si riserva di valutare la possibilità di ridurre ulteriormente la durata del periodo di realizzazione mediante l'adozione di nuove soluzioni procedurali”.

- 4 Fermo restando l'eventuale periodo transitorio di prolungamento dell'orario di chiusura della finestra di validazione fino alle ore 12,00.

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.

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.

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.

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 quanto 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: Si condivide tale posizione relativa al mantenimento di fasce orarie non superiori a due ore? Quante ore globali (suddivise in fasce orarie di due ore) è

opportuno dedicare al cut-over? Si ritiene tale tempistica altresì adeguata nel caso di aggiornamento delle proprie banche dati da parte degli operatori di rete fissa? Altrimenti, in quest'ultimo caso quante ore dovrebbero essere previste?

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

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

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

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?

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.

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?

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.

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 interoperatori 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 interoperatori.

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. E' altresì da notare che sebbene gli operatori in qualità di Recipient abbiano quantificato in passato un costo per ciascuna portabilità pari a 10,00 euro, essi non hanno mai richiesto il ristoro di tale onere al cliente. 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 occorso 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: Si condivide la posizione espressa e, nello specifico, si ritiene congruo l'indennizzo automatico previsto? Si ritiene congrua l'esclusione dell'indennizzo nel caso di ritardo limitato a due giorni lavorativi (ferma restando la

corresponsione delle penali interoperatore)? Si ritiene congruo prevedere come limite della giornata lavorativa ai fini del ricevimento delle richieste di portabilità della clientela le ore 17:00? 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?

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?

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

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?

Domanda 13 Alla luce dell'esperienza maturata, vi è necessità di rimodulare i valori delle penali? 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)?

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.

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

Domanda 15 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? Si ritiene necessario stabilire criteri atti ad individuare/definire tale tipologia di disservizi? Se si, quali criteri si ritengono idonei?

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 ologateway, 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?

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.

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 Donating?