

## ALLEGATO 1 ALLA DELIBERA N. 35/10/CIR

### SINTESI DEI COMMENTI AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE INERENTE L'INTRODUZIONE DEL CODICE SEGRETO NELLE PROCEDURE DI *NUMBER PORTABILITY* PURA DI CUI ALL'ART. 7 DELLA DELIBERA N. 41/09/CIR

1.	Introduzione del codice segreto nelle procedure di NP pura.....	3
1.1.	Considerazioni generali.....	3
1.2.	Modalità di assegnazione del codice segreto.....	4
1.3.	Verifica in capo al <i>Recipient</i> del carattere di controllo.....	4
1.4.	Misure di riservatezza in capo al <i>Donor</i> .....	4
1.5.	Generazione del codice segreto.....	5
1.6.	Fornitura del codice segreto al cliente.....	5
1.6.1.	Cliente di Telecom Italia.....	6
1.6.2.	Cliente OLO che usufruisce di un servizio intermedio di accesso.....	6
1.6.3.	Cliente attestato su accesso proprietario o su accesso realizzato su servizi intermedi non rientranti tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera a, della delibera n. 274/07/CONS.....	6
1.7.	Utilizzo dei campi del <i>codice di trasferimento utenza</i> nell'ambito delle procedure di NP pura.....	7
1.7.1.	Dati acquisiti dal <i>Recipient</i> .....	7
1.7.2.	Dati trasmessi dal <i>Recipient</i> .....	8
2.	Integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 41/09/CIR.....	8
2.1.	Avvio della procedura di NP pura.....	8
2.2.	Inoltro delle notifiche di KO.....	10
2.3.	Attività di verifica del <i>Donating</i> . Caso di Telecom Italia <i>Donating</i> .....	10
3.	Modalità di comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato.....	10
4.	Capacità di evasione.....	11
4.1.	<i>Donating</i> OLO.....	11
4.2.	<i>Donating</i> Telecom Italia.....	12
5.	Tempi di implementazione.....	12
5.1.	Tempi necessari allo sviluppo sui sistemi.....	12
5.2.	Durata del periodo di sperimentazione/transitorio.....	13

6. Ulteriori considerazioni.....	14
6.1. Gestione economica della prestazione di NP.....	14

## **Premessa**

Si riporta, di seguito, una sintesi delle posizioni espresse dagli operatori a commento del documento tecnico inviato dagli uffici in data 2 marzo 2010 e nell'ambito degli ulteriori approfondimenti svolti sull'introduzione del *codice segreto* nelle procedure di portabilità pura del numero di rete fissa di cui all'art. 7 della delibera n. 41/09/CIR.

### **1. INTRODUZIONE DEL CODICE SEGRETO NELLE PROCEDURE DI NP PURA.**

#### **1.1. Considerazioni generali.**

1. Nel documento tecnico trasmesso agli operatori, è stato richiamato che, ai sensi dell'art. 9 della delibera n. 41/09/CIR, gli operatori di rete fissa saranno tenuti ad introdurre uno specifico *codice segreto*, fornito dal *donating* al proprio cliente in modalità *pull*, non calcolabile da parte del *recipient* e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze.
2. La maggioranza degli operatori intervenuti condivide pienamente la volontà dell'Autorità di introdurre nelle procedure di NP pura, analogamente a quanto già previsto per i processi di attivazione e di migrazione, il *codice segreto* quale strumento per contrastare, ex ante, fenomeni di passaggi tra operatori non richiesti dal cliente.
3. Secondo il parere di qualche operatore l'estensione delle previsioni regolamentari applicabili alle procedure di attivazione e migrazione, che vedono coinvolto un servizio d'accesso *wholesale* intermedio fornito da Telecom Italia, al processo di portabilità del numero puro non apparirebbe giustificata e ragionevole non essendo in questo caso, ad avviso di tali operatori, applicabili le considerazioni poste alla base della decisione di cui alla delibera n. 41/09/CIR. Si ritiene, inoltre, il codice segreto inefficiente quale strumento volto alla diminuzione del fenomeno dell'attivazione di servizi non richiesti, oltre che un ostacolo tecnico al passaggio dei clienti tra operatori.
4. Secondo qualche operatore il codice segreto non è necessario nel caso di taluna utenza *business* dove, grazie anche alle particolari modalità di vendita (quasi esclusivamente di tipo diretto), il fenomeno dei servizi non richiesti assume dimensioni fisiologiche se non trascurabili. A tale proposito si ritiene opportuno avviare quanto prima un approfondimento istruttorio per valutare se la clientela *business* possa essere esclusa dal processo di verifica del codice segreto.
5. Viene richiesto di chiarire, nella decisione finale, che le eventuali modifiche adottate in merito all'utilizzo del codice segreto riguardano la procedura di portabilità dei soli numeri geografici, non avendo il tavolo tecnico mai affrontato né discusso la procedura per la portabilità dei numeri non geografici.

## **1.2. Modalità di assegnazione del codice segreto.**

6. Nel documento tecnico è stato evidenziato che, in un'ottica di efficienza, semplificazione, armonizzazione dei processi oltre che di minimizzazione dei costi, la disciplina relativa alla gestione del *codice segreto*, prevista dalla delibera n. 52/09/CIR, risulta facilmente generalizzabile alle procedure di NP pura. E' stato quindi proposto che le modalità di generazione, fornitura ed utilizzo del *codice segreto* per le procedure di NP pura siano allineate a quelle previste per le procedure di attivazione e migrazione.
7. Analogamente a quanto avvenuto per la definizione delle modalità di implementazione della delibera n. 52/09/CIR, e sebbene tale aspetto fosse stato già affrontato nell'ambito del tavolo tecnico sulle migrazioni, gli operatori hanno rappresentato le proprie posizioni in merito alle modalità di assegnazione del codice segreto nella procedura di NP pura, ovvero se associare il codice segreto al cliente oppure alla risorsa. Dall'analisi dei contributi forniti dagli operatori, non emerge, ad oggi, su tale punto una posizione condivisa, sebbene la maggioranza ritenga, in linea con le previsioni della delibera n. 41/09/CIR e condividendo la proposta degli uffici contenuta nel documento tecnico, che il codice segreto debba essere associato al cliente e non alla risorsa di accesso o al numero telefonico, così come avviene per le procedure di attivazione e migrazione di cui alla delibera n. 52/09/CIR. Altri operatori invece ritengono che affinché il codice segreto possa rappresentare una misura sempre efficace per contrastare le attivazioni non richieste, esso debba essere associato al singolo accesso/numero (o utenza) del cliente. In caso contrario il codice segreto assumerebbe una efficacia limitata nel caso della clientela *business* multi accesso, multi-numero e/o multi sede.

## **1.3. Verifica in capo al Recipient del carattere di controllo.**

8. Riprendendo quanto previsto dalla delibera n. 52/09/CIR, nel documento tecnico si propone di introdurre, anche per la NP pura, l'obbligo per il *donating* di fornire il carattere di controllo, associato, mediante un algoritmo predefinito, al codice di migrazione/attivazione/portabilità ed utilizzabile dal *recipient* al fine di verificare la correttezza sintattica della stringa comunicatagli dal cliente.
9. Uno degli operatori ritiene utile estendere l'utilizzo di detto strumento alle procedure di NP pura in considerazione dell'elevata possibilità di errore nella comunicazione/trascrizione del codice. Ad avviso di un altro operatore la verifica del carattere di controllo dovrebbe rappresentare una facoltà per il *recipient* e non un obbligo, così come avviene per le procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR.

## **1.4. Misure di riservatezza in capo al Donor.**

10. Gli operatori sono stati invitati nel documento tecnico trasmesso, in virtù del ruolo di *pivot* svolto dal *donor* nelle procedure oggetto del presente provvedimento, a fornire le loro considerazioni in merito alle eventuali misure atte a garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni da quest'ultimo ricevute dal *recipient* ai fini dell'inoltro delle stesse al *donating*.

11. Gli operatori condividono, in generale, i principi espressi nel documento tecnico ma forniscono, al tempo stesso, diverse posizioni in relazione alle modalità di realizzazione delle misure di garanzia. In generale si concorda sul fatto che, poiché il *donor* viene a conoscenza prima del *donating* del fatto che il cliente intende cambiare operatore, lo stesso potrebbe utilizzare le informazioni acquisite, ai fini della portabilità, per scopi commerciali, contattando il cliente per una proposta commerciale più vantaggiosa di quella del *recipient*.
12. Un operatore ritiene necessario che al *donor* debba essere fatto divieto di elaborare o conservare le informazioni presenti nel tracciato *record* per attività diverse da quelle strettamente necessarie alla fornitura del servizio di NP pura. Ulteriori previsioni in merito potrebbero essere concordate tra operatori ed annesse all'Accordo Quadro/Codice di Condotta. Tale aspetto è ritenuto di rilevante importanza in considerazione anche del fatto che Telecom Italia, nella stragrande maggioranza dei casi, rivestirà il ruolo di *donor*.
13. Ad avviso di Telecom Italia occorre introdurre, anche nel caso in cui il *donor* sia un operatore alternativo, in capo a quest'ultimo un obbligo di separazione tra le strutture tecniche di rete e quelle commerciali, mediante l'adozione di misure regolamentari "di sistema" e "comportamentali".
14. Un operatore, al contrario, ritiene il processo, così come definito nelle specifiche tecniche concordate dagli operatori, già sufficientemente robusto.

#### **1.5. Generazione del codice segreto.**

15. Nel documento tecnico inviato agli operatori viene proposto che, per le procedure di NP pura, il *codice segreto* sia generato secondo le stesse modalità previste per le procedure di migrazione/attivazione, di cui all'art. 1, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR.
16. Gli operatori condividono quanto proposto nel documento tecnico circa le modalità di generazione del codice segreto per le procedure di NP pura (selezione casuale del codice segreto associato al cliente da una lista di 200 codici assegnata ad ogni operatore in modalità esclusiva. Tale lista è preventivamente comunicata da ciascun operatore agli altri operatori per l'aggiornamento dei sistemi ed al fine di evitare duplicazioni di codici). Gli operatori infatti ritengono che tale procedura sia quella che determina minori impatti sui sistemi e sui processi aziendali. La maggior parte di essi concorda, inoltre, che il codice segreto assegnato al cliente e la lista dei codici segreti di ciascun operatore debbano essere, di norma, immodificabili nel tempo.

#### **1.6. Fornitura del codice segreto al cliente.**

17. La presente sezione riporta le posizioni degli operatori in merito alla sintassi e semantica del *codice di trasferimento utenza* fornito dal *donating* al cliente ai fini della gestione delle richieste di NP pura. Il *codice di trasferimento utenza*, che coincide con il codice di migrazione o con il codice di attivazione nei casi

disciplinati dalla delibera n. 52/09/CIR, contiene al proprio interno il codice segreto oltre ad altre informazioni.

#### **1.6.1. Cliente di Telecom Italia.**

18. Gli operatori condividono quanto proposto nel documento tecnico e cioè che, ai fini dell'avvio delle procedure di NP pura di clienti di Telecom Italia, sia utilizzato, come *codice di trasferimento utenza*, lo stesso codice (cosiddetto "codice di attivazione") fornito da quest'ultima ai propri clienti ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 52/09/CIR per le procedure di attivazione (il formato di tale codice è ulteriormente chiarito nell'allegato 1 alla citata delibera).

#### **1.6.2. Cliente OLO che usufruisce di un servizio intermedio di accesso.**

19. Gli operatori condividono quanto proposto nel documento tecnico e cioè che, ai fini dell'avvio delle procedure di NP pura di clienti di Operatori che utilizzano servizi intermedi di accesso di Telecom Italia, sia utilizzato il "codice di migrazione" già fornito dagli Operatori ai propri clienti ai sensi dell'art. 1 della delibera n. 52/09/CIR.

#### **1.6.3. Cliente attestato su accesso proprietario o su accesso realizzato su servizi intermedi non rientranti tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera a, della delibera n. 274/07/CONS.**

20. Nel documento tecnico trasmesso agli operatori viene proposto che ai clienti OLO attestati esclusivamente su un accesso proprietario o comunque non rientrante tra i servizi intermedi per i quali è prevista la procedura di migrazione ex delibera n. 274/07/CONS, che quindi non hanno ricevuto alcun codice di attivazione o di migrazione, sia fornito, dal *donating*, come *codice di trasferimento utenza* il "Codice NP (CNP)" (ad oggi non disciplinato) corrispondente ad una stringa alfanumerica definita come segue: *codice segreto* (COW) + *codice risorsa* (COR) + *carattere di controllo* (M) di cui alla delibera n. 52/09/CIR. Il campo COR è, in generale, rappresentato da uno dei DN che identificano il cliente nei sistemi dell'operatore *donating* o da altro identificativo.

21. Viene segnalato da alcuni operatori, con riferimento alla valorizzazione del campo COR sopra definita, che questo dovrebbe corrispondere esclusivamente al DN in quanto, a differenza di quanto avviene nel codice di migrazione, nel caso di *Number Portability* pura la "risorsa" oggetto del trasferimento non può che essere la numerazione, ovvero il DN.

22. Altri operatori propongono, per uniformità, di riutilizzare la struttura della stringa alfanumerica del codice di migrazione. Viene pertanto suggerito che l'Operatore fornisca al proprio cliente un "Codice NP" (CNP) corrispondente ad una stringa alfanumerica sintatticamente equivalente al codice di migrazione e composta dai campi:

- COW (codice segreto appartenente all'elenco dei 200 codici segreti associati all'operatore *donating*);
- COR (DN, o uno dei DN del cliente in caso multi-numero);

- COS (valorizzato in modo convenzionale con un valore che identifica un accesso proprietario o comunque non previsto dalla delibera n. 274/07/CONS: viene proposto dagli operatori, a tal fine, il valore “999”);
- M (carattere di controllo).

La suddetta soluzione apporterebbe, secondo gli stessi operatori, i seguenti vantaggi in termini di semplificazione e trasparenza:

- a) da una parte, la presenza del campo COS convenzionale sopra proposto consentirebbe di identificare se un cliente è attestato su un accesso intermedio di Telecom Itala, rientrante nelle procedure di migrazione, o su un accesso proprietario o intermedio di Telecom Italia ma, ad oggi, non rientrante nelle procedure di migrazione ex delibera n. 274/07/CONS. Ciò permetterebbe di identificare agevolmente quale procedura debba essere utilizzata per il trasferimento delle utenze: procedura di migrazione o la procedura di NP pura;
- b) dall'altra renderebbe uniforme la struttura della stringa alfanumerica che l'operatore alternativo deve fornire ai propri clienti.

23. Al contrario un altro operatore ritiene che, in un'ottica di semplificazione dei processi nonché di minimizzazione dei costi, la struttura del codice fornita al cliente finale debba prevedere esclusivamente il campo COW o codice segreto, senza alcuna necessità di prevedere il campo COR. Infatti, nel caso di portabilità del numero geografico, sarebbero gli stessi DN oggetto di portabilità ad identificare il cliente a cui è associato il COW.

24. Per maggiore chiarezza, uno degli operatori ritiene opportuno specificare che con la dicitura “accesso proprietario” si intende qualsiasi accesso che non rientri nella definizione di servizio di accesso di cui all'art. 1, comma 1, lettera a della delibera n. 274/07/CONS.

### **1.7. Utilizzo dei campi del *codice di trasferimento utenza* nell'ambito delle procedure di NP pura.**

25. Molti operatori, a tal proposito, ritengono opportuno sottolineare la differenza esistente tra le informazioni che il *recipient* acquisisce dal cliente e le informazioni che lo stesso *recipient* deve trasmettere nel tracciato record al *donor*, e, tramite questi al *donating*, ai fini del corretto espletamento della procedura.

#### **1.7.1. *Dati acquisiti dal Recipient.***

26. Secondo alcuni operatori, al fine di evitare incomprensioni nell'interazione con il cliente finale, si ritiene opportuno che l'operatore *recipient* recuperi integralmente il *codice di trasferimento utenza* in possesso di quest'ultimo (“codice di attivazione/migrazione/NP”) anche se composto da campi non utilizzabili nell'ambito dei *tracciati record* definiti per le procedure di NP pura. Infatti, ad avviso degli stessi operatori, sarebbe problematico far comprendere al cliente quali siano i singoli campi da fornire all'interno dell'intera stringa pubblicata in fattura. Il

cliente pertanto fornisce al *recipient* l'intero codice di migrazione/attivazione/NP, e sarà poi onere del *recipient* filtrare i dati necessari all'invio dell'ordine di NP pura.

### **1.7.2. Dati trasmessi dal Recipient.**

27. Alcuni operatori richiamano le specifiche tecniche concordate nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico sulla NP. I tracciati *record* prevedono l'introduzione di un campo di tre caratteri alfanumerici relativo al codice segreto, così come disciplinato dalla delibera n. 52/09/CIR. Un campo distinto è utilizzato per inserire il DN oggetto di portabilità<sup>1</sup>. Si ritiene che tali informazioni siano sufficienti ad effettuare le verifiche di correttezza del *codice segreto* del cliente oggetto di NP. Si ritiene pertanto superflua l'aggiunta di un ulteriore campo COR ai fini della associazione del campo COW al cliente oggetto di portabilità (il DN oggetto di portabilità, per quanto premesso al punto 21 svolge la funzione del campo COR nelle migrazioni). Si richiede pertanto di escludere l'ipotesi di inserire all'interno del campo del tracciato record dedicato al codice segreto una stringa composta da COW+COR. Gli operatori ritengono che, con la soluzione proposta, si possano preservare da un lato le specifiche tecniche già definite tra gli operatori, in base alle quali sono state avviate le analisi di fattibilità interna, e dall'altro si possano evitare inutili appesantimenti del processo conseguenti alla introduzione di ulteriori campi nel tracciato *record*.
28. Altri operatori, meno numerosi rispetto a quelli favorevoli all'utilizzo del DN, condividono, in conformità a quanto avviene nelle procedure di attivazione e migrazione, la proposta di prevedere nei *tracciati record* un campo COR aggiuntivo ai fini della verifica del *codice segreto*.

## **2. INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI NP PURA DI CUI ALLA DELIBERA N. 41/09/CIR.**

29. La procedura di NP pura di cui alla delibera n. 41/09/CIR prevede tempistiche diverse per i casi definiti come "semplici" da quelli ritenuti "complessi". Nel tavolo tecnico gli operatori hanno concordato di definire come "complesse" le richieste di NP relative a GNR. Un operatore chiede di inserire tra i casi complessi anche il caso dei multi-numero, evidenziando come, nel caso in cui per un multi-numero non andasse a buon fine la NP del primario, potrebbero verificarsi delle criticità per le richieste di NP relative ai numeri secondari. Per i casi suddetti ritiene necessario specificare il mantenimento del flag multi-numero quando Telecom Italia è *donor* e *donating*.

### **2.1. Avvio della procedura di NP pura.**

---

<sup>1</sup> Il campo DN contiene la numerazione oggetto della singola portabilità, tranne nei casi di GNR in cui è valorizzato con il radicale (in analogia alle precedenti procedure di portabilità del numero, nel caso di Telecom Italia in qualità di Donor e Donating, il Recipient può valorizzare il campo DN con il numero "fatturato", ovvero con il DN presente nella fattura inviata da Telecom Italia al cliente: tale DN appartiene al GNR e lo identifica nei sistemi dell'operatore) e per le linee ISDN dove è valorizzato con il numero principale.

30. La maggior parte degli operatori non condivide la possibilità, indicata nel documento tecnico, che il cliente possa rivolgersi al *donating* al fine di dare avvio alla procedura di *Number Portability* sebbene tale caso sia già, in linea di principio, previsto dalla delibera n. 41/09/CIR.
31. Gli stessi operatori evidenziano che la delibera n. 41/09/CIR (art. 18, comma h<sup>2</sup>, e art. 7, comma 1<sup>3</sup>), non definisce una procedura *standard* che consenta al *donating* di comunicare al *recipient* la volontà del cliente che intende trasferire il proprio numero. D'altra parte i casi in cui il cliente si rivolge al *donating* ed è prevista una procedura di attivazione diretta da parte del *donating* della NP sono residuali e corrispondono, tipicamente, alla "cessazione con Rientro in Telecom Italia" e cessazione standard (in cui la numerazione dovrà essere restituita all'operatore assegnatario).
32. Un operatore propone di prevedere che, nel caso in cui il cliente invii all'operatore *donating* l'ordine di NP, quest'ultimo sia tenuto a trasmettere gli estremi della richiesta all'operatore *recipient*, in modo sì tempestivo, ma utilizzando i canali di comunicazione tradizionale (ad esempio e-mail) e pertanto al di fuori del tracciato *record* utilizzato nella procedura informatica di dialogo tra gli operatori.
33. Gli altri operatori ritengono, viceversa, di prevedere che nel caso citato il *donating* sia tenuto esclusivamente ad informare adeguatamente il cliente sulle modalità di

---

<sup>2</sup> L'utente può a sua scelta, in alternativa al punto a), inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In tal caso, indipendentemente dal servizio intermedio sottostante (*bitstream*, *WLR*, *bitstream naked*, accesso disaggregato), l'operatore *donating* entro

I) 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° novembre 2009;

II) 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° marzo 2010;

comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente. L'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da d) ad f).

<sup>3</sup> La procedura di Portabilità del Numero di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, è sostituita dalla seguente:

t<sub>1</sub>: Il cliente che intende richiedere la *Service Provider Portability* comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua decisione all'operatore *Donating*. In alternativa, la volontà inequivocabile del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e di instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, può essere rappresentata da quest'ultimo anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il *Recipient* richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione richiesta.

t<sub>0</sub>: l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP con comunicazione della DAC ( $\geq t_1 + 8$  giorni lavorativi nei casi semplici,  $\geq t_1 + 13$  giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il *Donor* ne notifica in modo automatico la ricezione. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al *Donating*, quest'ultimo comunica tempestivamente (entro un giorno lavorativo) i dettagli della richiesta del cliente all'operatore *Recipient*.

passaggio ed ad invitarlo a rivolgersi direttamente all'operatore *recipient* affinché sia quest'ultimo ad ingaggiare il processo di NP secondo le mimiche concordate.

## **2.2. Inoltro delle notifiche di KO.**

34. Nella procedura di NP pura “*donor* centrica” tutte le comunicazioni, anche quelle tra *recipient* e *donating*, avvengono per il tramite del *donor*. Nel caso di notifiche di KO inviate dal *donating* verso il *recipient*, il *donor* ha il compito di inoltrarle tempestivamente al *recipient* per evitare che quest'ultimo possa erroneamente interpretare come silenzio assenso il ritardo nella notifica dello scarto.
35. Il tavolo tecnico ha previsto lo scambio dei messaggi tra i sistemi degli operatori nei giorni lavorativi all'interno della finestra temporale 8:00-19:00. Il *donor*, nel suo ruolo di *pivot*, ha il compito di inoltrare al *recipient* le notifiche trasmesse dal *donating*. Ad avviso di un operatore potrebbero verificarsi delle criticità nel caso in cui il *donor* riceva una notifica poco prima delle 19 e, a causa delle necessarie elaborazioni, non sia in grado di inoltrarla al *recipient* prima della chiusura della finestra temporale giornaliera. L'operatore propone quindi di prevedere una finestra temporale di inoltro da parte del *donor* al *recipient/donating* più ampia, da condividere tra operatori.

## **2.3. Attività di verifica del *Donating*. Caso di Telecom Italia *Donating*.**

36. Alcuni operatori hanno segnalato la presenza, nel diagramma riportato nel documento tecnico, di un KO per capacità giornaliera superata da parte di Telecom Italia. Gli stessi rilevano che la grandissima maggioranza delle richieste di NP riguarda numerazioni *donor* Telecom Italia e che quindi la determinazione di una capacità di evasione non adeguata rischierebbe di determinare la paralisi delle operatività.

## **3. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE TRA LE DIVISIONI RETE E COMMERCIALE DELL'OPERATORE NOTIFICATO.**

37. Nel documento tecnico viene rappresentato che la comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire:
- nel rispetto del principio di separazione amministrativa previsto dalla delibera n. 152/02/CONS. La divisione *Retail* non deve quindi utilizzare per fini commerciali le informazioni relative alle comunicazioni della divisione *Wholesale* finalizzate alla verifica del *codice segreto*;
  - in conformità alle considerazioni fornite dalla Commissione Europea in sede di adozione della delibera n. 274/07/CONS. La notifica di NP deve essere inviata dalla divisione rete alla divisione commerciale non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC senza alcun riferimento all'operatore *recipient* o al servizio richiesto dal cliente;

- nel rispetto delle misure di garanzia previste nella delibera n. 52/09/CIR. Il personale della divisione *Retail* non può accedere all'elenco dei *codici segreti* verificati e l'accesso ai sistemi informativi deve essere protetto mediante gli strumenti di autenticazione previsti dalla stessa delibera.
38. Gli operatori intervenuti condividono, in generale, le misure di garanzia proposte nel documento tecnico, nel rispetto della delibera n. 152/02/CONS, in merito alla comunicazione tra le divisioni rete e commerciale di Telecom Italia. In particolare si condivide che nelle comunicazioni tra dette divisioni non venga trasmessa alcuna informazione sull'identità dell'operatore *recipient*, ritenendo opportuno che tale principio venga esplicitamente indicato nell'ambito della delibera di revisione delle procedure di NP.
39. Telecom Italia ritiene che, ai fini della verifica del codice segreto, debbano essere esclusi il sabato e la domenica ed i giorni festivi. Quest'ultima inoltre chiede che le notifiche di validazione del codice segreto siano comunicate nella stessa fascia oraria prevista per le richieste, ovvero dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:00.

#### **4. CAPACITÀ DI EVASIONE.**

##### **4.1. Donating OLO.**

40. Nel documento tecnico si ritiene ragionevole trattare, con riferimento alla capacità di evasione, le due casistiche di NP (con o senza trasferimento dell'accesso) in maniera unificata, anche in un'ottica di semplificazione ed armonizzazione dei sistemi e dei processi. Si propone pertanto che la valutazione delle soglie di capacità giornaliera per le richieste di NP pura sia effettuata attraverso gli stessi sistemi implementati dagli OLO per le procedure di migrazione, inserendo le richieste di migrazione e di NP pura all'interno di una unica coda con disciplina di servizio FIFO (*First In First Out*).
41. La maggior parte degli operatori condivide la proposta suddetta di utilizzare, per la gestione delle richieste di NP pura, la capacità di evasione residua di cui alla delibera n. 68/08/CIR, concordando anche con la previsione di un ulteriore confronto da effettuarsi a distanza di 6 mesi al fine di verificare se la capacità di evasione definita dalla delibera n. 68/08/CIR necessita di essere aggiornata. Gli stessi infatti, ritenendo che le soglie di capacità di evasione già fissate per gli operatori alternativi con la succitata delibera siano congrue e sufficienti alla lavorazione anche degli ordini di NP, considerano la proposta contenuta nel documento tecnico come quella che ottimizza gli investimenti effettuati e l'efficienza dei processi già implementati dagli operatori.
42. Altri operatori, in aggiunta, ritengono che le modalità di ripartizione della capacità di evasione debbano essere quelle definite all'interno dell'Accordo Quadro ai sensi della delibera n. 274/07/CONS.
43. Un altro operatore, pur concordando con l'orientamento del documento tecnico di utilizzare, in un'ottica di semplificazione ed armonizzazione dei sistemi e dei processi, il medesimo algoritmo di ripartizione della capacità di evasione stabilito

per le procedure di migrazione con delibera n. 68/08/CIR, ritiene che una previsione di capacità di evasione unica, sia per le richieste di migrazione che per le richieste di NP pura, allineata ai valori previsti dalla delibera n. 68/08/CIR, sia inadeguata a soddisfare le attuali esigenze di mercato. Ciò in quanto le attuali soglie minime di capacità di evasione degli ordini di migrazione sarebbero, ad avviso dell'operatore, prossime alla saturazione. Qualora, comunque, l'Autorità intendesse fissare un'unica soglia minima di capacità di evasione per entrambe le tipologie di ordini, ovvero migrazione e NP pura, l'operatore ritiene necessario che la soglia complessiva di capacità di evasione di cui alla delibera n. 68/08/CIR debba essere incrementata almeno del 35%, con possibilità di adeguamento di tale incremento in caso si giunga a volumi tali da saturare tale capacità.

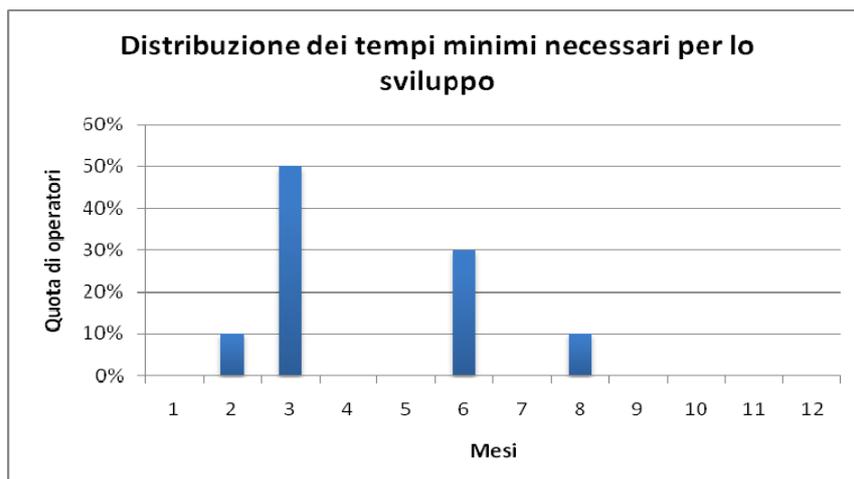
#### **4.2. Donating Telecom Italia.**

44. Alcuni operatori esprimono le loro posizioni in merito alle modalità di definizione di una soglia di capacità di evasione per Telecom Italia.
45. Ad avviso di un primo operatore, la capacità di evasione di Telecom Italia nelle procedure di NP dovrebbe essere:
  - a) distinta da quella delle procedure di attivazione;
  - b) definita a livello nazionale.
46. Un secondo operatore propone, ai fini della determinazione di tale capacità applicabile a Telecom Italia, la definizione di una nuova soglia di capacità giornaliera che tenga conto dell'attuale *customer base* (CB) di Telecom Italia e che sia in grado di garantire la continuità con l'attuale processo di portabilità del numero. L'operatore richiede inoltre di precisare che la capacità di evasione mensile sostituisce ogni altra capacità di evasione eventualmente pattuita in modo bilaterale tra i vari operatori.

### **5. TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE.**

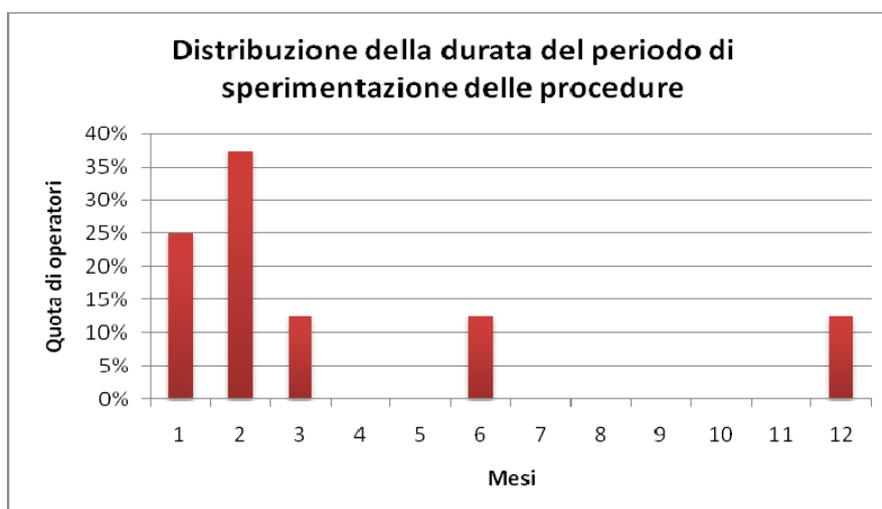
#### **5.1. Tempi necessari allo sviluppo sui sistemi.**

47. Nel documento tecnico viene chiesto agli operatori di fornire indicazioni sui tempi necessari alla implementazione delle procedure di NP pura, a partire dalla approvazione e pubblicazione della delibera e sulla eventuale necessità di un periodo di sperimentazione da svolgere successivamente alla implementazione delle procedure.
48. Gli operatori hanno fornito una stima della durata temporale prevista per i necessari sviluppi delle procedure di NP pura. Di seguito viene riportato un grafico che mostra, sulla base dei contributi forniti dagli operatori, la distribuzione dei tempi minimi necessari per l'implementazione delle procedure di NP pura.



## 5.2. Durata del periodo di sperimentazione/transitorio.

49. Gli operatori hanno espresso le loro posizioni in merito alla eventuale necessità di un periodo di sperimentazione/transitorio da svolgere a partire dalla implementazione delle procedure. Il grafico seguente mostra la distribuzione della durata minima, ad avviso degli operatori, del periodo di sperimentazione.



50. Ad avviso di un operatore, occorrerebbe prevedere un periodo transitorio di parallelismo tra i processi attualmente in vigore, concordati bilateralmente dagli operatori, ed il nuovo processo.

51. Alcuni operatori ritengono inoltre opportuno un periodo di parallelismo del vecchio processo di NP da Telecom Italia con il nuovo, al fine di garantire lo smaltimento del *backlog* di clienti già acquisiti senza codice segreto e per testare le nuove procedure. A tale scopo, viene proposto che, nel periodo di sperimentazione, le richieste vengano gestite sia nella nuova modalità che con la vecchia (senza codice segreto). In tale periodo, la verifica del codice segreto non dovrebbe essere bloccante ai fini della portabilità del numero.

52. Un operatore ritiene necessario prevedere, “esclusivamente” per gli operatori alternativi, un periodo di sperimentazione nel quale definire delle quote massime di ordini di NP gestibili in qualità di *donating* (ad es. non più di 50 per operatore).
53. Secondo un operatore, il periodo di sperimentazione dovrebbe essere guidato da un tavolo tecnico incaricato di analizzare le problematiche che dovessero emergere e di proporre soluzioni adeguate.

## **6. ULTERIORI CONSIDERAZIONI.**

### **6.1. Gestione economica della prestazione di NP.**

54. Alcuni operatori ritengono che l’Autorità dovrebbe prendere in considerazione anche il tema del ristoro dei costi sostenuti dagli operatori coinvolti nel processo di NP pura. Un operatore propone il seguente modello di ristoro costi:
- a) Nei casi di prima portabilità (*donor = donating*) l’operatore *donor* fattura all’operatore *recipient* un contributo attivazione. Tale contributo potrebbe essere fissato nell’ambito dell’accordo quadro e posto pari a quello previsto nell’offerta di riferimento di Telecom Italia.
  - b) Nei casi di portabilità successiva (*donor ≠ donating*), l’operatore *donor* fattura all’operatore *recipient* il contributo previsto al punto precedente e l’operatore *donating* fattura all’operatore *donor* una quota parte del contributo di cui al punto precedente, stabilito dall’Autorità (es. 30-40% del contributo totale). Tale ultimo contributo dovrà ristorare l’operatore *donating* per le attività di propria competenza (verifiche formali, tecniche, commerciali, verifica codice segreto, ecc.).