

ALLEGATO 1 alla delibera n. 78/08/CIR

CONSULTAZIONE PUBBLICA
SULLA REVISIONE DELLE NORME CHE DISCIPLINANO LA PORTABILITA'
DELLE NUMERAZIONI PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE
MOBILI E PERSONALI
(DELIBERA N. 60/08/CIR)

SINTESI DEI CONTRIBUTI E VALUTAZIONI DELL'AUTORITA'

Il presente documento riporta la sintesi delle posizioni espresse dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione e le valutazioni dell'Autorità che hanno portato alla definizione del provvedimento finale.

Si evidenzia che, in generale, lo schema di provvedimento posto in consultazione è stato condiviso dalla gran parte dei soggetti rispondenti, sia nelle sue impostazioni di fondo sia nella puntuale declinazione delle relative disposizioni, e che la maggior parte delle proposte di modifica suggerite mirano a migliorarne alcuni aspetti specifici, molti dei quali di natura procedurale, a distinguere al meglio le responsabilità dei diversi soggetti che intervengono nel processo di portabilità nonché a migliorare la chiarezza ed applicabilità della norma anche attraverso l'esplicitazione dei principi sottostanti. Due dei soggetti rispondenti non hanno, tuttavia, inteso condividere taluni aspetti salienti, quali la riduzione dei tempi per la realizzazione del processo di portabilità e la forte limitazione delle causali che consentono al *Donating* di bloccare la portabilità.

Nel seguito è riportata la sintesi delle posizioni di dettaglio espresse dai partecipanti con riferimento a ciascuno degli articoli dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione con la delibera n. 60/08/CIR, nonché le relative valutazioni conclusive dell'Autorità; si è scelto, per semplicità di lettura, di non riportare nella sintesi tutte quelle modifiche del testo introdotte in accoglimento delle proposte migliorative dei partecipanti che non alterano la sostanza delle disposizioni in modo significativo.

Articolo 1: Definizioni

1 a - La posizione dei soggetti partecipanti

Un operatore condivide la proposta avanzata dall'Autorità di modificare le definizioni così come previsto nell'articolo 1, per integrare nel processo di portabilità del numero mobile la figura degli operatori che non dispongono di una propria rete.

In particolare, un operatore ritiene che la nuova definizione del “*periodo di realizzazione*” sia di gran rilevanza per garantire ai clienti finali una parità nei tempi di

portabilità indipendentemente dalla tipologia di operatore mobile scelto come fornitore, perché garantisce la non discriminazione tra i clienti finali .

Un operatore:

- ritiene che occorra specificare nella definizione di Operatore Assegnatario (art. 1, comma 1, lettera b) che questi possa essere sia un operatore di rete mobile che un operatore mobile virtuale;
- suggerisce di modificare la definizione della validazione (art. 1, comma 1, lettera p) specificando i contenuti di questa fase del processo di MNP; per evitare dubbi interpretativi propone il seguente testo “insieme delle verifiche oggettive sui dati associati all’ordine di lavorazione avanzato dal *Recipient* come da procedure descritte agli Articoli 5 e 6 della presente Delibera”.
- ritiene utile integrare l’elenco con la definizione dell’Accordo quadro quale insieme degli accordi diretti tra gli operatori (di rete mobile e virtuali) volti a definire l’operatività di dettaglio funzionale all’attuazione della delibera;
- ritiene necessario specificare le modalità attraverso cui anche la portabilità interna debba essere espletata; ritenendo che questa vada espressamente omologata alla portabilità tra diversi domini di rete, in particolare per quanto attiene alla gestione della capacità e dei tempi di realizzazione oltre agli aspetti di qualità, SLA e penali applicabili in caso di inadempimenti.

1 b - Le valutazioni dell’Autorità

L’Autorità, in tema di assegnazione di numerazioni per servizi mobili e personali, richiama quanto sancito con la delibera n. 544/00/CONS, concernente le “condizioni regolamentari relative all’ingresso di nuovi operatori nel mercato dei sistemi radiomobili” e ribadito dall’art. 1 della Delibera n. 46/06/CONS, riguardante “Mercato dell’accesso e della raccolta delle chiamate nelle reti telefoniche pubbliche mobili (mercato n. 15 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”.

L’Autorità, nelle premesse alla delibera n. 126/07/CIR ha espresso l’avviso che alle portabilità che si realizzano nell’ambito della medesima rete, tra un operatore mobile virtuale e l’operatore mobile di cui utilizza la rete, oppure tra due operatori virtuali che utilizzano la medesima rete (fattispecie informalmente indicata tramite la definizione di “portabilità interna”), non dovessero essere applicate le procedure previste dal vigente Accordo quadro tra gli operatori mobili, ritenendo, pertanto, in particolare che tali portabilità potessero essere attuate senza limitazioni derivanti dalla capacità di evasione giornaliera. La definizione delle norme relative alla MNP di cui al presente provvedimento e, in particolare, l’introduzione degli identificativi amministrativi, rendono possibile gestire tali portabilità pariteticamente alle altre, per cui si ravvisa la opportunità che anche per questa tipologia di portabilità debbano valere le regole generali, comprese quelle relative alla qualità della prestazione ed ai conseguenti SLA. In conclusione l’Autorità conferma quanto previsto nello schema di provvedimento in consultazione, che le portabilità tra operatore ospitato ed operatore ospitante o tra

operatori ospitati rientrano nelle procedure e nel computo della capacità di evasione giornaliera.

Articolo 2: Disposizioni generali.

2 a - La posizione dei soggetti partecipanti

Con riferimento al comma 3, che dispone la portabilità di numerazioni addizionali anche separatamente dall'MSISDN principale cui sono associate, un rispondente rileva che tale possibilità non è al momento prevista sui sistemi ed espressamente vietata dall'Accordo quadro. Ritiene che l'introduzione di una simile previsione comporti sviluppi sui sistemi e nel tracciato record, tecnicamente realizzabili, ma a fronte di costi in capo agli operatori che non si ritengono proporzionati al reale beneficio che potrebbe trarne il cliente. Il rispondente,, inoltre, evidenzia che sino ad oggi non è stata manifestata tale necessità da parte della clientela.

Due rispondenti sono favorevoli alla modifica introdotta dal comma 9 e ritengono che, in analogia a quanto già accade per la portabilità del numero fisso, il cliente finale potrà chiedere la portabilità del numero mobile anche in un momento successivo alla cessazione del servizio. Concordano, pertanto, nel limitare l'utilizzo dell'attuale causale di rifiuto n. 6, "Linea disattiva presso il *Donating*", ai soli casi in cui il *Recipient* chieda la portabilità del numero dopo un termine definito dalla cessazione del servizio. Uno dei due rispondenti suggerisce di aumentare il termine di tempo, calcolato a partire dalla cessazione dal servizio, entro il quale l'utente può inoltrare richiesta di portabilità, da quindici a trenta giorni in analogia alla previsione applicata agli operatori di rete fissa nella delibera n.274/07/CONS, art. 19 comma 4.

Al contrario, tre operatori ritengono che tale previsione costituisca un aggravio dei sistemi informativi e delle procedure o che presenti difformità con quanto sancito dal Piano nazionale di numerazione (di seguito PNN). Propongono pertanto che, una volta cessato il rapporto di fornitura del servizio tra *Recipient* e cliente, il numero torni subito nella disponibilità dell'operatore *Donor*. In alternativa, al fine di tutelare il diritto del cliente a riattivare, entro un congruo termine, la numerazione cessata, propongono la possibilità di riattivare il numero (entro 30 giorni) presso il *Donor*, per poi provvedere, eventualmente, ad effettuare la portabilità verso il *Recipient*.

Tre operatori ritengono che ci sia un'incongruenza tra la previsione contenuta al comma 9 e quanto indicato all'art. 8, comma 7, del PNN. A tal proposito uno di tali rispondenti chiede che venga chiarito il riferimento per il calcolo dei quindici giorni indicati nella proposta di provvedimento e come gli stessi si concilino con i ventiquattro mesi previsti dal PNN; gli altri due chiedono di eliminare la previsione di cui al citato articolo 9, comma 2, e le successive disposizioni a questa collegate, rimandando le procedure per la cessazione del numero al PNN e quelle per la restituzione del numero alle procedure inter-operatore; in subordine, uno di tali operatori chiede di estendere i quindici giorni a trenta giorni.

Con riferimento al comma 11, un operatore ritiene che si debba specificare che i relativi obblighi siano da riferirsi agli operatori di rete mobile (MNO), mentre gli operatori virtuali dovrebbero esserne esenti, in quanto sprovvisti delle necessarie infrastrutture.

Un operatore ritiene che la previsione di cui al comma 12 non sia congrua in quanto gli ESP non dispongono di una struttura che consenta una alternativa tecnica. Pertanto chiede la sostituzione del comma che rimanda ad accordi bilaterali con una disposizione che definisca le attività che gli operatori *Recipient* e *Donating* devono espletare, secondo le diverse figure di operatore mobile che l'Autorità ha definito nella delibera n. 46/06/CONS, e quelle che invece devono essere obbligatoriamente svolte dai rispettivi operatori ospitanti.

Al contrario, un operatore ritiene che, al fine di evitare incomprensioni, dovrebbe essere specificato che il suddetto comma fa riferimento esclusivamente ai rapporti tra l'operatore virtuale ed il suo ospitante.

Un operatore, con riferimento al comma 13, ritiene che si debba specificare che gli obblighi ivi previsti siano da riferirsi agli operatori di rete mobile, mentre gli operatori virtuali dovrebbero essere esclusi da tali obblighi, in quanto sprovvisti delle necessarie infrastrutture.

Un rispondente evidenzia che in via generale il punto di vista dell'utente in tema di MNP riguarda principalmente

- tempi certi e rapidi per la portabilità;
- trasparenza tariffaria e gestione del credito residuo;
- semplicità della procedura da un punto di vista amministrativo;
- assenza totale di costi diretti e indiretti;
- politiche commerciali corrette in fase di richiesta portabilità;
- garanzia di continuità del servizio;
- non discriminazione tecnica (operatori virtuali);
- disponibilità di strumenti di tutela efficaci e semplici in caso di portabilità rifiutata o ostacolata.

2 b - Le valutazioni dell'Autorità

La previsione di cui al comma 3 deriva direttamente dall'art. 80, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche, per cui è diritto del cliente poter conservare il proprio o i propri numeri; di conseguenza l'Autorità conferma la previsione messa a consultazione.

Per quanto concerne il comma 9, si rileva, ad ulteriore chiarimento, che esistono situazioni diverse che provocano la cessazione del servizio: i) la richiesta del cliente e ii) la scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione (considerato che il PNN assicura la piena fruizione del servizio fino alla scadenza della numerazione). La previsione del comma, non in contrasto con il vigente Piano di numerazione, rende disponibile per il cliente un periodo di tempo per chiedere la portabilità del numero, prima che lo stesso venga restituito al *Donor* e ritorni, quindi, disponibile per ulteriori assegnazioni; si ritiene pertanto di confermare nella sostanza tale previsione,

prolungando il relativo periodo a 30 giorni, anche sulla base di quanto emerso dalla consultazione.

Con riferimento al comma 11, l'Autorità conferma la propria previsione considerato che quanto stabilito non si riferisce esclusivamente alle operazioni di rete, ma, più in generale, al complesso delle procedure necessarie a realizzare la portabilità di un numero, nelle quali risultano coinvolti tutti gli operatori, compresi quelli virtuali.

Per quanto concerne i commi 12 e 13, l'Autorità conferma la primaria responsabilità degli operatori che forniscono il servizio ai clienti finali, ferma restando per tali operatori la possibilità di “delegare” ad altri operatori o, più in generale, a soggetti terzi l'esecuzione di parti o delle intere procedure tramite la stipula di opportuni accordi bilaterali, mantenendone, peraltro, la responsabilità nei confronti dei clienti finali. L'Autorità conferma, inoltre, quanto previsto riguardo alla responsabilità degli operatori in relazione alle proprie reti o sistemi.

Articolo 3: Soluzioni tecniche di rete e interconnessione.

3 a - La posizione dei soggetti partecipanti

Due rispondenti ritengono che le modalità tecniche ed economiche del trattamento delle chiamate originate all'estero esulino dall'ambito del presente procedimento e costituiscano, invero, l'oggetto di un diverso e antecedente procedimento, avviato nel marzo 2006, relativo alle modalità di trattamento delle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numeri portati di rete mobile. Chiedono che tale argomento venga trattato nell'ambito di tale ultimo procedimento.

Pertanto, i predetti rispondenti ritengono che l'art. 3, che tratta delle soluzioni tecniche di rete ed interconnessione, andrebbe cancellato, in quanto i commi 1 e 3 non farebbero altro che ribadire quanto già previsto dalla normativa vigente, mentre i commi 2, 4 e 5 introdurrebbero, di fatto, una nuova regolamentazione delle chiamate internazionali. La scelta dell'Autorità di trattare l'argomento delle chiamate da estero nel procedimento avviato ai sensi della delibera 126/07/CIR, anziché nello specifico procedimento di cui si è detto, potrebbe addirittura configurarsi come una violazione del Codice delle comunicazioni elettroniche, per difetto di istruttoria ed eccesso di potere, in quanto la materia in parola non rientrerebbe nel “mandato” di cui all'art. 1 della predetta delibera 126/07/CONS.

Uno di tali rispondenti afferma, inoltre, che il testo dell'articolo 3 proposto potrebbe avere riflessi sulle relazioni tra operatori esteri o di transito internazionale e operatori mobili italiani, con l'applicazione di un prezzo di terminazione *Recipient* impossibile da riconoscere e, coerentemente, fatturare al momento in cui il cliente estero instaura la chiamata internazionale diretta verso un numero mobile portato.

Il rispondente nello specifico rileva che la seconda parte del comma 2 dell'articolo 3 appare di difficile lettura quando prevede che “(..) *Gli operatori riceventi traffico originato al di fuori del territorio nazionale possono operare anche per far agire la propria rete come rete initiating, inserendo il routing number della rete Recipient in accordo con la Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni e successive modificazioni (...)*”, osservando che il provvedimento non fornisce preventivamente una definizione degli *operatori riceventi traffico originato al*

di fuori del territorio nazionale e che tale espressione potrebbe indifferentemente individuare soggetti diversi tra quelli che intervengono nella catena degli operatori interconnessi. Ritiene, altresì, che ci sia incertezza interpretativa laddove si dice che i suddetti operatori “... possono operare anche per far agire la propria rete come rete initiating, inserendo il routing number della rete Recipient in accordo con la Specifica Tecnica 763-2, osservando che la Specifica Tecnica 763-2 si limita a regolare le relazioni tra reti mobili interconnesse e prevede, a pag. 9 e 10, che quando l’Originating Network (l’Originating & Initiating Network è definita a pag. 7 come la network cui è attestato l’utente chiamante che riconosce che il numero chiamato è portato) è una rete internazionale la procedura di rete contemplata sia l’Onward Routing e che in tal caso l’Initiating network coincide con la Donor Network (par. 4-Assunzioni) e non potrebbe essere altrimenti in quanto, in assenza di un data base condiviso a livello internazionale, l’Originating network estera non può essere anche Initiating network. In conclusione il rispondente auspica l’eliminazione dal testo definitivo del provvedimento della seconda parte dell’art. 3 comma 2.

Con riferimento all’art. 3, comma 4, lo stesso rispondente ritiene che il significato del comma non sia chiaro, specie se letto in relazione all’art. 11 della delibera 19/01/CIR. Qualora, infatti, l’Autorità intendesse regolamentare nello schema di provvedimento anche la suddetta materia, applicando la tariffa Recipient anche alle chiamate provenienti dall’estero, il rispondente ribadisce quanto già indicato nel corso dello specifico procedimento sulla MNP per le chiamate dall’estero, ovverossia:

- l’illogicità di riconoscere un prezzo per la terminazione ad un operatore al quale non si consegna la chiamata: in caso di Onward Routing – metodo di instradamento applicato alle chiamate provenienti dall’estero - il rapporto contrattuale rilevante è quello con l’operatore della rete Donor (al quale le chiamate vengono consegnate e che a sua volta emette la relativa fattura) e non con l’Operatore Recipient (che ha un rapporto contrattuale con l’Operatore Donor per la consegna di tali chiamate in Onward Routing);
- la coerenza dell’applicazione della tariffa Donor con la soluzione di Onward Routing e della tariffa Recipient con il Direct Routing: al riguardo, nel caso di Onward Routing le chiamate sono indirizzate verso il flusso di interconnessione con la rete Donor e non possono che essere tariffate conseguentemente.

Il medesimo rispondente ritiene criticabile anche il proposto comma 5 dell’articolo 3. In particolare, ritiene non chiaro cosa si intenda con la dizione “l’operatore che riceve la chiamata originata al di fuori del territorio nazionale”, ritenendo che sia l’operatore mobile Donor a ricevere la chiamata originata all’estero ed ad instradarla inserendo il Routing Number verso la rete Recipient, per cui dovrebbe essere lo stesso operatore Donor, eventualmente, a farsi carico dei costi di transito e di interrogazione della banca dati dei numeri portati nel caso di chiamata proveniente dall’estero.

In conclusione il rispondente chiede che sia eliminato l’articolo 3, in quanto:

- a. per quanto riguarda il trattamento delle chiamate nazionali originate da mobile e dirette verso numerazioni mobili portate, non fa che confermare quanto già previsto dalla normativa vigente (delibere n. 12/01/CIR e 19/01/CIR);
- b. il testo proposto dell’art. 3, nei commi 2 seconda parte, 4 e 5 ingenera confusione ed incertezza interpretativa circa l’eventuale opzione di regolamentare in questo procedimento anche le modalità tecniche ed economiche del trattamento delle chiamate originate all’estero.

Al contrario, tre rispondenti condividono in generale quanto proposto dall'Autorità. In particolare, un soggetto ritiene che quanto previsto dallo schema di provvedimento sia già vigente e aiuti a chiarire espressamente un aspetto che da tempo è oggetto di discussione tra alcuni operatori. Tale rispondente ritiene infondato sostenere che l'origine del traffico - nazionale o estero - possa giustificare in qualche modo il riconoscimento di una tariffa di terminazione verso numeri portati diversa da quella del *Recipient* e che sia una scelta commerciale dell'operatore nazionale che riceve il traffico dall'estero, nonché una sua responsabilità imprenditoriale, definire un prezzo wholesale di terminazione che tenga conto non solo dei costi richiesti dall'effettivo operatore di terminazione ma anche di quelli richiesti da altri eventuali operatori che intervengano in base alle scelte fatte per l'instradamento del traffico.

Anche un altro rispondente giudica positivamente quanto proposto relativamente alla soluzione tecnica di rete relativamente alle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numerazioni delle reti per i servizi mobili nazionali. Ritiene, infatti, corretto che l'operatore *Recipient* abbia diritto di vedersi riconoscere dall'operatore che gli consegna la chiamata la propria tariffa di terminazione indipendentemente dall'origine della chiamata, sia essa sul territorio nazionale che al di fuori del territorio nazionale. Ritiene altresì opportuno che, nel caso di chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numerazioni per i servizi mobili nazionali attive su reti diverse da quella del *Donor* (cioè, attive sulla rete del *Recipient*), il carrier internazionale possa scegliere la soluzione tecnica dell' *Onward Routing* o agire come rete *initiating* instradando direttamente la chiamata all'operatore *Recipient*. Ritiene, altresì, ancorché già emerga implicitamente dal combinato disposto dei commi 2 e 4 dell'art. 3, che sia utile un'esplicita indicazione del fatto che nel caso in cui il carrier internazionale decida di utilizzare la modalità *Onward Routing* dovrà riconoscere al *Donor* la tariffa di terminazione prevista dall'operatore *Recipient* oltre ad eventuali ulteriori costi quali quelli di transito e di triggering, come specificato al comma 5 del medesimo articolo. Suggerisce inoltre di specificare che per "operatore di originazione della chiamata" non si intenda l'operatore *Donor*, bensì l'operatore sulla cui rete è attestato il cliente chiamante e che per "operatore ricevente traffico originato al di fuori del territorio nazionale" si intenda l'operatore internazionale di transito (*carrier*) che raccoglie traffico con origine internazionale e lo consegna all'operatore mobile nazionale.

Il terzo rispondente, condivide nella sostanza la proposta dell'Autorità e riporta nello specifico le motivazioni per cui l'unico modello economico applicabile nel caso delle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale sia quello che riconosce all'operatore di terminazione della chiamata la propria terminazione indipendente dall'origine della chiamata e, più specificatamente, evidenzia che la posizione è basata sul principio dell'adozione di una terminazione base *Recipient* nella sezione tra l'operatore di rete nazionale (operante come carrier internazionale) e l'operatore *Donor*:

- è l'unica che garantisce il rispetto della normativa nazionale in merito ai valori economici che i diversi operatori mobili possono applicare per la terminazione delle chiamate sulla propria rete mobile (delibere 286/05/CONS e 3/06/CONS e successive), e che consente agli stessi di essere remunerati per i propri costi di terminazione;

- può essere adottata senza difficoltà dagli operatori nazionali operanti come carrier internazionali in quanto quest'ultimi operatori hanno accesso al data base delle numerazioni portate e quindi sono in grado di discriminare a quale rete di terminazione appartiene la chiamata entrante anche in caso di numeri portati;
- è in linea anche con quanto sta avvenendo anche tra gli operatori internazionali non operanti in Italia e la società stessa che opera in tal caso come *carrier* internazionale, dove è in fase di accettazione sempre crescente anche da parte di alcuni operatori internazionali il principio della terminazione recipient;
- è l'unica che garantisce dall'eventuale adozione di comportamenti fraudolenti tesi ad ottenere ricavi dalle differenze sui costi della terminazione.

Di conseguenza, il rispondente:

- ritiene che non debba essere alterata l'attuale modalità di tariffazione sia per le chiamate originate da reti estere e destinate a numerazioni mobili del *Donor* portate sull'operatore *Recipient*, sia per le chiamate trasportate da operatori nazionali verso numerazioni del *Donor* portate sul *Recipient* per le quali si richiede di mantenere l'attuale modalità di tariffazione su base *Recipient*, così come definito dalle delibere 19/01/CIR, 286/05/CONS, 3/06/CONS, 628/07/CONS (e successive delibere in consultazione 305/08/CONS e 304/08/CONS);
- ritiene che debba essere utilizzata per la gestione degli scambi economici tra l'operatore di rete nazionale (operante come carrier internazionale) e l'operatore *Donor* il modello basato sulla terminazione base *Recipient* sia pro-futuro che per il passato;
- concorda con la proposta effettuata dall'Autorità ai commi 4 e 5 dell'art. 3 della delibera 60/08/CIR, evidenziando che risulta necessario specificare che gli “eventuali ulteriori costi, quali quelli di transito e di interrogazione della banca dati dei numeri portati” che l'operatore di originazione della chiamata e l'operatore che riceve la chiamata originata al di fuori del territorio nazionale dovranno sostenere sono aggiuntivi al costo di terminazione *Recipient* che gli stessi dovranno riconoscere all'operatore *Donor* nel caso utilizzino (transitino su) quest'ultimo per instradare la chiamata verso il *Recipient*.
- ritiene necessario che all'interno della delibera vengano specificati i “case study” utili a comprendere la modalità di applicazione dei commi 4 e 5 citati, al fine di evidenziare che nel caso un soggetto operante in Italia come carrier internazionale riceva una chiamata diretta ad una numerazione portata e la instradi verso l'operatore *Donor*, dovrà remunerare l'operatore *Donor* sia per i costi di terminazione che quest'ultimo sosterrà nei confronti dell'operatore *Recipient* sia per gli “eventuali ulteriori costi, quali quelli di transito e di interrogazione della banca dati dei numeri portati”. Si ritiene infatti che senza una specificazione ulteriore all'interno della delibera il comma 5 possa essere strumentalmente interpretato difformemente dalle intenzioni dell'Autorità.

3 b - Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità fa presente che con la delibera n. 126/07/CIR è stato avviato un procedimento per la revisione generale delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile, ed è evidente che le normative riguardanti il trattamento del traffico originato

all'estero e diretto verso numeri portati fanno parte del complesso delle norme riguardanti la portabilità del numero.

L'eccezione prodotta da uno dei rispondenti appare priva di fondamento, in quanto, in primo luogo, è stata data la possibilità a tutti i soggetti interessati di partecipare al procedimento di cui alla delibera n. 126/07/CIR, procedimento che, come precedentemente detto, riguardava la revisione della normativa in tema di portabilità del numero mobile e, pertanto, anche di quella inerente il trattamento del traffico originato dall'estero e terminato su numeri mobili nazionali portati, con disciplinata nella precedente delibera n. 19/01/CIR.

L'Autorità, quindi, ritiene di confermare nella sostanza quanto espresso in consultazione pubblica, recependo alcuni suggerimenti finalizzati ad un maggior chiarimento delle norme. In particolare, si ritiene di regolamentare la materia in modo tale che ciascun operatore possa essere remunerato per le operazioni eseguite, non impedendo comunque agli operatori di transito internazionale di effettuare gli accordi più idonei allo scopo. La regolamentazione, altresì, oltre ad assicurare la corretta remunerazione dell'operatore *Recipient* deve anche fare in modo che l'operatore *Donor* riceva una corretta remunerazione per le operazioni eseguite. Infine, l'Autorità conferma la possibilità, per l'operatore nazionale che riceve per primo il traffico dall'estero in funzione di operatore internazionale di traffico, di non dover necessariamente instradare le chiamate tramite il *Donor*, dovendo, in questo caso, sostenere i relativi costi, ma di instradarle direttamente verso l'operatore *Recipient*, facendo agire in tal caso la propria rete come rete *initiating*, ossia interrogando la banca dati dei numeri portati ed inserendo il previsto *routing number*.

Articolo 4: Banche dati

4.a - La posizione dei soggetti partecipanti

Un rispondente condivide che la fornitura delle banche dati da parte degli operatori mobili avvenga a titolo gratuito per consentire agli operatori di rete fissa di poter adempiere agli obblighi di instradamento del traffico mobile in modalità *Direct Routing*.

Quattro rispondenti ritengono che dovrebbe essere specificato che gli obblighi relativi alle banche dati dei numeri portati siano da riferirsi agli operatori di rete mobile (MNO); analogamente, l'obbligo di comunicazione tempestiva dell'imminente acquisizione del numero oggetto di portabilità è da riferirsi all'operatore ospitante *Recipient*.

Due rispondenti suggeriscono di specificare che sia resa disponibile agli operatori di rete fissa anche l'associazione tra i numeri, o archi di numeri, non portati, utilizzati da clienti di operatori virtuali e l'operatore virtuale stesso e, con riferimento al comma 2, l'obbligo di comunicazione verso gli altri operatori mobili sia dell'ospitante ricevente e non del *Recipient*.

Un rispondente ritiene che l'Autorità dovrebbe fornire chiarimenti su alcuni aspetti, quali:

- • le tempistiche delle consegne del DB;

- • il periodo di aggiornamento, nonché la finalità di tale imposizione.

Un operatore ritiene che la messa a disposizione gratuita dei contenuti della banca dati dei numeri portati debba essere estesa anche ai *carrier* internazionali. L'estensione di tale fornitura gratuita ad ulteriori soggetti comporterà il sostegno di specifiche spese il cui onere, a parere del rispondente, dovrà essere sostenuto dagli eventuali nuovi richiedenti, non potendosi in alcun caso giustificare il maggior gravame in capo agli operatori di rete mobile.

Un altro rispondente, pur condividendo la necessità che l'operatore che acquisisce una numerazione portata debba comunicare tempestivamente l'acquisizione al fine di aggiornare le banche dati, chiede che venga specificato che non debbano essere imputati agli operatori costi per la gestione e la manutenzione di tali banche dati, in quanto si tratta di uno strumento necessario per gestire la tariffazione dei propri clienti e le operazioni da compiere risultano altamente automatizzate con costi derivati del tutto trascurabili. Viene altresì chiesto di chiarire che le banche dati siano rese disponibili, gratuitamente, non solo agli operatori di rete fissa, ma a tutti gli operatori presenti sul mercato, inclusi gli operatori mobili virtuali.

4 b - Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, accogliendo sostanzialmente molti dei suggerimenti, ritiene opportuno adeguare il testo finale delle disposizioni sulle banche dati dei numeri portati, utilizzate ai fini dell'instradamento, indicando, tra l'altro, che la responsabilità di tali banche fa capo agli operatori mobili assegnatari di numerazione mobile. Ritiene altresì di confermare che la gestione delle banche dati debba prima di tutto prevedere uno scambio di dati tra gli operatori mobili assegnatari di numerazione e successivamente la messa a disposizione gratuita da parte di questi della banca dati, ovvero degli aggiornamenti, a tutti gli operatori che la utilizzano per l'instradamento, ivi inclusi gli operatori di transito internazionale.

L'Autorità ritiene altresì che gli operatori virtuali sono, allo stato, titolati a disporre della sola banca dati di cui al successivo articolo 5, ai fini della trasparenza tariffaria. mentre, la banca dati di cui al presente articolo è necessaria ai soli fini dell'instradamento.

Articolo 5: Modelli di interazione

5 a - La posizione dei soggetti partecipanti

Con riferimento al comma 1 (relativo anche ai tempi medi di completamento della prestazione), quattro operatori condividono le modifiche proposte dall'Autorità, evidenziando che queste non solo rendono più efficiente e veloce il processo di portabilità, ma garantiscono anche il principio di non discriminazione tecnica a tutti i fornitori di servizi di comunicazione mobili, indipendentemente dal loro grado di

infrastrutturazione. Ritengono importante che l'ordinativo dell'operatore virtuale ricevuto dall'operatore di rete ospitante sia inoltrato al *Donating* senza ingiustificati ritardi che danneggiano esclusivamente i clienti finali dell'operatore virtuale. Inoltre, viene rilevato che la proposta dell'Autorità è utile a garantire ai clienti finali degli operatori virtuali gli stessi tempi di realizzazione della portabilità del numero mobile riservati ai clienti finali degli MNO. Uno di tali rispondenti ritiene che l'intervento normativo, oltre ad ottenere una sensibile contrazione del tempo di completamento della portabilità, debba mirare ad una sensibile riduzione della casistica delle situazioni che comportino lo scostamento dei tempi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità. Viene altresì evidenziato: che il processo in questione, ormai operativo da anni, ha raggiunto un buon livello di maturità, subendo nel tempo successivi miglioramenti soprattutto sotto il profilo dell'automatizzazione; che risulta ormai più che ragionevole provvedere ad una riduzione dei tempi così da garantire ai consumatori una più rapida soddisfazione della propria esigenza di cambiare operatore e, per questa via, innalzare il grado di competizione nel settore, vista appunto la possibilità per i clienti insoddisfatti, di migrare verso l'operatore che offre migliori condizioni economiche e maggiore qualità del servizio.

In particolare, un rispondente suggerisce di non indicare solamente che le operazioni di validazione si concludano comunque prima delle 10.00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta del *Recipient* ma che venga esplicitato anche il momento di notifica della validazione al *Recipient*.

Al contrario, due rispondenti ritengono che l'intervento di riduzione dei tempi non solo non sia necessario, ma che possa addirittura rivelarsi controproducente peggiorando le condizioni di sicurezza e affidabilità che sino ad oggi hanno caratterizzato il processo di MNP. Tali operatori hanno evidenziato alcuni aspetti a supporto della inopportunità di ridurre i tempi di realizzazione del processo di portabilità del numero. In particolare, viene ritenuto:

- che una riduzione delle tempistiche non possa che rendere impossibile gestire eventuali anomalie o errori sistemici e si ritiene che sia sufficiente introdurre meccanismi che consentano di avere certezza sui tempi, eliminando in particolare la problematica della capacità insoddisfacente;
- in termini di benchmark europeo, non sia giustificabile un simile intervento sui tempi che sono già al di sotto della media europea;
- che il nuovo sistema proposto dall'Autorità impedisca al cliente finale di esercitare il diritto di recesso dal contratto con l'operatore *Donor/Donating* durante la fase di esecuzione della richiesta MNP e di richiedere eventualmente l'interruzione del processo di migrazione;
- che sia sufficiente prevedere tutti gli accorgimenti atti a far sì che l'attuale tempistica venga effettivamente rispettata e che non vi siano dilatazioni dei tempi previsti. In proposito viene evidenziato che l'incremento di capacità deciso dall'Autorità ha già rimosso la principale ragione di scostamento dalle tempistiche fissate costituita dalla formazione di backlog di lavorazioni dovuti all'inadeguatezza della capacità d'evacuazione a sostenere le richieste nei periodi di punta.

Infine, viene fatto osservare che nel processo di SPP (Service Provider Portability), la fase di validazione prevede tempistiche che variano a seconda che si tratti di portabilità stand-alone o con migrazione dell'accesso, rispettivamente 4 giorni o 9 giorni (bit stream) o 19 giorni (ULL e naked) per effettuare controlli di tipo formale/commerciale

analoghi a quelli previsti nel caso di MNP, senza alcun coinvolgimento tecnico specifico che possa giustificare una differenziazione nelle tempistiche.

Uno di tali rispondenti ritiene che, nell'ipotesi in cui l'Autorità intendesse ridurre le tempistiche, sia necessario approntare un percorso graduale di riduzione dei tempi di porting, prevedendo una prima riduzione da 5 a 4 giorni lavorativi (di cui 2 per la validazione) ed una successiva riduzione da 4 a 3 giorni lavorativi (di cui 1 per la validazione).

Un rispondente ritiene positivo l'obiettivo di fornire maggiore certezza sui tempi e chiede di esplicitare la tempistica anche nei confronti dei consumatori con l'obiettivo, comunque, di abbattere ulteriormente il periodo di realizzazione della prestazione di MNP.

Un operatore ritiene, al fine di evitare incomprensioni, necessario specificare anche all'interno dell'articolato che l'invio della richiesta, da effettuarsi entro le 19:00, è riferito ad ogni operatore *Recipient*, mentre l'ospitante *Donating* dovrà accettare le richieste fino alla 19:30 al fine di consentire che anche le richieste inviate entro le 19:00 dall'operatore ospitato *Recipient* possano essere ritrasmesse dall'operatore ospitante *Recipient* in tempo utile. Ritiene, inoltre, necessario esplicitare che l'operatore ospitante *Donating* debba inviare il risultato della validazione entro le ore 10.00 del giorno successivo alla richiesta ricevuta, secondo il modello di comunicazione previsto nell'allegato A allo schema di provvedimento. Mentre, non ravvede la necessità dell'invio delle comunicazioni anche al Ministero per lo sviluppo economico-Comunicazioni. Tali comunicazioni potrebbero essere superflue, come nel caso di validazione negativa e pertanto ritiene opportuno che si mantenga l'attuale processo.

Con riferimento all'Accordo quadro (comma 3), un operatore propone di aggiungere in calce al testo (dopo il termine "sincronizzazione"): *“nonché l'associazione tra i numeri, o archi di numeri, non portati, utilizzati da clienti di operatori virtuali e l'operatore virtuale stesso”*.

Un rispondente suggerisce di prevedere l'approvazione da parte dell'Autorità del contenuto dell'Accordo quadro, anche al fine di valutare il rispetto dei diritti degli utenti e l'assenza di possibili comportamenti discriminatori.

Per quanto concerne il comma 4, un rispondente propone di specificare, a maggior tutela del cliente finale, che la richiesta del cliente di attivare la prestazione di MNP debba essere compilata per iscritto, in linea con quanto previsto dalla delibera 4/CIR/99. In proposito, evidenzia che anche nei casi in cui l'operatore fornisce i servizi mobili mediante la formula dei contratti a distanza, la normativa prevede sempre la predisposizione di un modulo di conferma del contratto sottoscritto dal cliente, pure in presenza di registrazione integrale della conversazione.

Sempre con riferimento al comma 4, un operatore ritiene che, poiché la richiesta inviata dal *Recipient* al *Donating* è irrevocabile, debba essere altrettanto irrevocabile la richiesta di attivazione della prestazione di MNP avanzata dal cliente al *Recipient*; inoltre, alla luce del fatto che il tavolo predisposto per trattare la trasferibilità del credito

è in corso, ritiene opportuno stabilire che l'invio delle informazioni relative alla trasferibilità del credito sia previsto a raggiungimento dell'accordo inter-operatori.

Un altro rispondente, a garanzia dei diritti degli utenti, chiede all'Autorità di predisporre la modulistica delle dichiarazioni di cui alle lettere h, i, j, k, l del comma 4. Inoltre, ritiene opportuno fornire ai cittadini strumenti idonei per conseguire una effettiva consapevolezza del contenuto delle dichiarazioni rese nelle proprie istanze; suggerisce in proposito, ad esempio, l'obbligo di consegna di opuscoli redatti dall'Autorità e dalle Associazioni di consumatori, anche attraverso lo sviluppo dei programmi di cui al protocollo con CNCU. Segnala, in particolare, l'informativa relativa alla trasparenza tariffaria e alla trasferibilità e/o restituzione credito residuo

Con riferimento ai commi 6 e 7, un rispondente condivide la proposta di ridurre i dati che devono essere riportati all'interno dell'ordinativo a quelli strettamente necessari all'espletamento della portabilità del numero, analogamente a quanto codesta Autorità ha disciplinato per la portabilità del numero fisso.

Pertanto, fermi restando gli obblighi in capo al *Recipient* di cui all' art. 11, nel caso di un cliente affari i dati devono identificare oltre agli operatori coinvolti nel processo di portabilità, il routing number, il C.F/P.IVA del cliente ed i numeri MSISDN su cui attivare la portabilità.

Un rispondente ritiene necessario, al fine di evitare possibili incomprensioni, chiarire che il routing number nel caso di un operatore virtuale sia quello del suo operatore di rete mobile ospitante *Recipient*.

Con riferimento al comma 6, lettera h, e specificamente nel caso di SIM sospesa per furto o smarrimento, per cui il *Recipient* abbia acquisito la denuncia fatta dal cliente all'autorità competente prevista dal punto k dello stesso comma, ad avviso di un rispondente è possibile che il cliente non sia in grado di produrre il codice seriale della SIM. Pertanto propone di prevederne l'omissione. Inoltre, lo stesso rispondente, con riferimento al comma 17, evidenzia che, in virtù dell'esigenza di tutela del cliente titolare di una SIM rubata o smarrita, sarebbe opportuno esplicitare che la possibilità di procedere con la prestazione di MNP anche in caso di furto o smarrimento sussiste solo nel caso in cui il *Recipient* si sia avvalso dell'identificativo di cui all'art 5, comma 6, lettera k (attestazione del *Recipient* di aver acquisito la denuncia di furto o smarrimento fatta all'Autorità competente).

Al contrario, un altro rispondente ritiene che tale soluzione non sembra particolarmente robusta, da un punto di vista di tutela dalle frodi, nel caso di richiesta di portabilità del numero da parte di clienti che abbiano smarrito la SIM o che siano stati oggetto di furto della carta. Infatti, da un lato, il *Donating* non può opporre rifiuto ai sensi del comma 10 lettera g dell'art. 5, né è tenuto a verificare lo stato della SIM ai sensi del comma 11 dell'art. 5, dall'altro, il *Recipient* non ha elementi per verificare i casi di smarrimento e furto della SIM, in quanto acquisisce la denuncia fatta all'Autorità competente solo nei casi in cui il cliente gliela notifica. In altri termini, la procedura proposta dall'Autorità non gestisce la casistica di chi, acquisendo illegittimamente la numerazione, ne richieda la portabilità ad un altro operatore con l'obiettivo fraudolento di appropriarsi del credito residuo.

Un altro rispondente ritiene molto positiva la misura prevista al comma 17, ma necessario un efficace sistema di controllo e delle sanzioni.

Un operatore ritiene che lo schema di provvedimento, laddove prevede l'introduzione di un codice amministrativo specifico per gli operatori virtuali sia nelle comunicazioni interoperatore sia verso le terze parti, consenta una maggiore trasparenza dei flussi di portabilità, parità di trattamento tra MNO ed operatori virtuali e garantisca un'effettiva tutela dei medesimi soggetti nell'ambito delle procedure di portabilità del numero mobile. Ritiene che l'inserimento di tale codice contribuisca a risolvere un altro importante aspetto emerso negli ultimi tempi in relazione ai rapporti con l'Autorità Giudiziaria. Attualmente nel sistema NPTS non esiste un'associazione trasparente tra numerazioni mobili e operatori virtuali, ma unicamente tra le stesse e gli operatori di rete anche per le risorse utilizzate dagli operatori virtuali ospitati; ciò impedisce nei fatti la possibilità per le Autorità competenti di individuare immediatamente l'operatore coinvolto. La nuova modalità di gestione dovrà prevedere invece un'associazione tra operatori virtuali e risorse di numerazione, includendo nel DB:

1. i numeri portati degli operatori mobili (di rete o virtuali);
2. i numeri nativi utilizzati dai clienti degli operatori virtuali;
3. i numeri relativi alla così detta portabilità interna tra operatore virtuale ed operatore di rete ospitante.

Con riferimento al comma 10, un rispondente ritiene che l'intervento di regolamentazione della MNP debba confermare le causali di rifiuto effettivamente necessarie per il corretto svolgimento della prestazione, debba, invece, eliminare le motivazioni che non sono rilevanti ai fini della corretta portabilità del numero mobile e parallelamente debba rimuovere quegli aspetti del processo che consentono l'esercizio di decisioni discrezionali ed unilaterali da parte del *Donating* e che sono alla base della c.d. *retention*. Tale osservazione è condivisa da un altro operatore, che approva la proposta dell'Autorità di limitare le causali di sospensione della procedura di portabilità. Rileva che la mancanza o l'inesattezza di alcuni dati (indicazione della tipologia di documento esibito dal cliente oppure nome/cognome del cliente) non sono ostacoli oggettivi per l'espletamento della portabilità. Nemmeno la morosità da parte del cliente o altre situazioni commerciali tra cliente ed attuale fornitore possono costituire impedimento alla migrazione. Inoltre, un altro rispondente ritiene che le misure proposte nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, quali la revisione e semplificazione dei dati richiesti nella fase di invio delle richieste, la contemporanea riduzione delle causali di scarto e dei rifiuti non pertinenti, nonché il rilevamento contemporaneo di tutte le causali di rifiuto che emergono dall'esame della singola richiesta da parte del *Donating*, consentano di diminuire gli errori, snellire la procedura e velocizzare i tempi.

Inoltre, ritenendo che una volta avvenuta la disattivazione completa del servizio la prestazione di MNP non è tecnicamente realizzabile, chiede che la lettera g) di detto comma 10 sia formulata come di seguito riportato: "*disattivazione completa del servizio di comunicazione per il numero MSISDN*".

Un rispondente auspica un intervento esplicito da parte dell'Autorità in merito al divieto agli operatori di realizzare attività di *retention* in seguito alla manifestazione di volontà

del cliente di cambiare fornitore, ritenendo che le considerazioni effettuate per i servizi di rete fissa siano valide ed applicabili anche ai servizi di rete mobili. In particolare, rappresenta che l'attuale causale di scarto n. 12 "Annullamento per richieste da altro *Recipient*", che dovrebbe essere utilizzata dal *Donating* esclusivamente nel caso in cui sia in corso di elaborazione un'altra richiesta di MNP proveniente da un altro *Recipient*, in realtà viene utilizzata in seguito ad azioni di *retention*, evidenziando che tale comportamento è in contrasto con la normativa vigente sulla Mobile Number Portability. Tale rispondente ritiene che una decisione dell'Autorità che consentisse la *retention* apparirebbe illogica nonché contraddittoria e discriminatoria, considerato che tali comportamenti sono stati ritenuti illegittimi dall'Autorità nel mercato dei servizi fissi perché lesivi dei diritti dei clienti finali.

Un operatore ritiene con riferimento alla causale di rifiuto di cui alla lettera i), comma 10, art. 5 di inserire che si deve trattare di una elaborazione in corso.

Un altro rispondente ritiene che, al fine di rendere trasparente la causale di rifiuto di cui al comma 10, lettera i (ricezione da parte del *Donating* di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN da parte di un operatore diverso dal *Recipient* e dal *Donating*), sarebbe utile inserire anche l'identificativo dell'operatore *Recipient* della precedente richiesta di portabilità.

Un rispondente chiede che nel provvedimento finale:

- sia definito in maniera tassativa l'elenco delle causali di scarto/rifiuto proposte dall'Autorità che non potranno essere modificate e/o integrate in sede di negoziazione dell'Accordo quadro;
- e che sia fatto divieto espresso di sospendere/rifiutare la portabilità per mutata volontà del cliente (anche in seguito ad attività di *retention* andate a buon fine) oppure per presunta richiesta di attivazione di un servizi non richiesto.

Un rispondente ritiene indispensabile introdurre tra le causali di rifiuto due specifiche causali: "servizio mai richiesto" e "ripensamento da parte del cliente". L'introduzione della causale "servizio non richiesto", già prevista in caso di portabilità del numero fisso o di migrazione dell'accesso tra OLO, si renderebbe indispensabile, al fine di assicurare il rispetto della normativa dei servizi non richiesti che vieta espressamente la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. La seconda causale nascerebbe, invece, dall'esigenza di garantire al consumatore il diritto al ripensamento e alla revoca della richiesta di un servizio che non abbia ancora prodotto i propri effetti; nel caso in esame la revoca, a parere del rispondente, potrebbe essere esercitata fino alla conclusione della fase di validazione. A tal fine ritiene dovrebbe essere previsto in capo al *Donating* un vero e proprio obbligo di "annullamento" della precedente richiesta di MNP a seguito di una dichiarazione di revoca del cliente, il quale, diversamente, risulterebbe in qualche modo "costretto" alla adesione al contratto con l'operatore *Recipient* anche se la propria volontà in tal senso è venuta meno. Né vale, secondo il rispondente sostenere che il cliente può in qualsiasi momento tornare all'operatore originario chiedendo una portabilità inversa, perché, comunque, sarebbe stata compiuta una violazione in danno dell'operatore *Donor/Donating* e del cliente e, oltretutto, quest'ultimo ne subirebbe tutte le eventuali conseguenze.

Sulla stessa lunghezza d'onda, un altro rispondente, argomenta come, sotto un profilo strettamente giuridico, il persistere nel processo di esecuzione della richiesta di MNP nonostante una chiara volontà di rinuncia espressa dall'utente, si ponga in contrasto con i principi che garantiscono le parti nella fase di esecuzione di un contratto già perfezionato, principi che, a maggior ragione, andrebbero osservati in una fattispecie di formazione contrattuale ancora in itinere, la cui conclusione è subordinata, di fatto, all'attivazione della MNP stessa.

Il medesimo rispondente ritiene, altresì, che un divieto esplicito o implicito (ovvero nei fatti) di ogni attività di "cura" dei clienti che hanno già manifestato l'intenzione di cambiare operatore può, sotto il profilo procedimentale, essere adottato e motivato esclusivamente nell'ambito di un adeguato procedimento di analisi del mercato e non derivare da un procedimento di revisione delle modalità tecniche di fornitura della prestazione di MNP. Ritiene, inoltre, che la proposta di limitare la durata della finestra temporale di validazione (dalle 19:30 del giorno x alle 10 del giorno x+1) non trovi giustificate motivazioni tecnico-procedurali e chiede chiarimenti su quali siano le attività da svolgere dalle 10 alle 24 del giorno x+1 che possano indurre a terminare il processo di validazione alle ore 10. Propone, infine, che venga prevista una specifica causale per consentire al cliente di esercitare il diritto al ripensamento e che la fase di validazione da parte del *Donating* abbia almeno una durata di 2 giorni lavorativi.

Un rispondente non condivide l'eliminazione della causale di rifiuto n. 8 (la causale che oggi nell'Accordo quadro permette la validazione negativa della portabilità in caso di stato di sospensione della relativa SIM sui sistemi dell'operatore *Donating*) in quanto favorirebbe i casi di insolvenza e di frodolenza, privando gli operatori mobili di un utile e legittimo strumento di difesa nei confronti di quei clienti che ritengono opportuno fruire di servizi di comunicazione elettronica senza corrisponderne il relativo costo.

Un altro rispondente ritiene che quanto riportato al comma 11 non tenga conto dell'eventualità che la disattivazione della SIM presso il *Donating* potrebbe intervenire nell'intervallo di tempo tra la ricezione dell'SMS da parte del *Recipient* (ovvero della registrazione vocale) e la validazione da parte del *Donating*. Di conseguenza la causale di scarto f) dovrebbe essere utilizzabile dal *Donating* anche nel caso di validazione effettuata secondo la procedura di cui al seguente art. 6, da parte del *Recipient* e, quindi, espunta dal comma 11.

Due rispondenti giudicano positivamente la disposizione del comma 12 che impone all'operatore *Donating*, nel caso di risposta negativa alla richiesta di validazione, di riportare la lista completa delle cause di rifiuto che ricorrono nella singola richiesta di portabilità; ritengono, infatti, che tale misura possa effettivamente contribuire a semplificare il processo, riducendo reiterazioni inutili delle pratiche per errori o per incongruenze facilmente superabili.

Con riferimento al comma 13, un rispondente sottolinea la necessità di fare riferimento esclusivamente al termine "rifiuto" nell'ambito della fase di validazione e considerare lo "scarto" quale "rigetto della richiesta nella fase di presa in carico della stessa" come definito alla lettera "q" dell'art.1 dello schema di provvedimento. In particolare, ritiene che lo "scarto" debba riguardare gli ordini non presi in carico poiché eccedenti la

capacità di evasione del *Donating*, a motivo di overflow o di sospensione del servizio di MNP o mancata univocità del codice richiesta (come indicato nell'Annesso A dell'Allegato 2 del vigente Accordo quadro) ai quali andranno aggiunti i casi di ordinativi caratterizzati da incongruenti associazioni tra il codice identificativo dell'operatore di rete ospitante e il codice identificativo del virtuale ospitato, non appena lo stesso sarà reso disponibile sui sistemi. Il rispondente, quindi, non ritiene condivisibile l'applicazione, nella fase di presa in carico degli ordinativi, delle causali indicate ai punti b), c) del comma 10 dell'art.5 dello schema di provvedimento in consultazione, la cui verifica non potrebbe avvenire nei tempi e nei modi previsti per la presa in carico.

Diversamente opinando, un altro rispondente ritiene necessario che sia disposto nel provvedimento che le causali di cui ai punti a), b), c) del comma 10 dell'articolo 5, devono produrre uno scarto nella fase di presa in carico e non un rifiuto nella fase di validazione, senza rinviare tale decisione all'Accordo Quadro, come riportato nel comma 13.

Un altro rispondente ritiene che debbano essere elencati esplicitamente nel provvedimento quali eventi possono dar luogo a scarto e quali a rifiuto, al fine di non consentire interpretazioni differenti tra i vari operatori e dotare il processo di maggiore chiarezza, eliminando in radice eventuali ambiguità di interpretazione delle misure proposte.

Un rispondente è favorevole alla riduzione del numero di causali, perché tale misura contribuisce a semplificare il processo ed è accompagnata, da un insieme di misure che mirano, tra l'altro, a ridurre le cause che portano al rifiuto o scarto delle richieste di MNP. In particolare, ritiene che sia necessario intervenire eliminando le seguenti causali:

- i. la causale di rifiuto n. 5 (cioè tipo contratto errato), in quanto una volta avvenuta la corretta identificazione del numero da portare (e riconosciuta la corretta associazione con il nominativo del cliente intestatario) non vi è motivo per il quale un errore nell'indicazione della tipologia di contratto risulti di ostacolo all'espletamento della portabilità del numero;
- ii. la causale di rifiuto n. 8 (cioè. SIM sospesa), poiché, come è emerso chiaramente nel corso delle diverse audizioni, tale causale veniva utilizzata, contrariamente a quanto già stabilito dalla regolamentazione vigente, per impedire la migrazione di clienti morosi;
- iii. la causale di rifiuto n. 9 (cioè. SIM bloccata per furto/smarrimento), dal momento che dovrebbe essere consentita la possibilità di cambiare operatore al cliente che presenti, contestualmente alla richiesta di MNP, la regolare denuncia di furto/smarrimento della SIM,;
- iv. sia la causale n. 11 (i.e. annullamento per richieste contestuali) che la n. 12 (i.e. annullamento per richieste da altro *Recipient*), poiché, come sancito già dalla delibera 19/01/CIR all'art. 9.4, "*la manifestazione di volontà inequivoca del cliente di cessare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e di instaurare, usufruendo della MNP, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient è rappresentata dalla richiesta inoltrata dal cliente medesimo all'operatore Recipient [...]*"; pertanto, sembra opportuno e necessario che

ogni eventuale forma di ripensamento del cliente debba essere resa operativa dal *Recipient*, in forza del contratto (la richiesta di MNP) sottoscritto con quest'ultimo dal cliente finale.

Il rispondente ritiene che la proposta dell'Autorità accoglie le esigenze espresse dagli operatori al fine di semplificare il numero d'informazioni scambiate tra gli operatori e di snellire il processo di MNP nel suo complesso; di conseguenza risultano eliminate tutte le causali di scarto non legate a motivi tecnici ostativi all'espletamento del servizio di portabilità.

Un altro operatore suggerisce di modificare il comma 16 con il testo seguente: *“l'operatore Donating non dà seguito a domande di annullamento delle richieste di portabilità già inoltrate allo stesso operatore Donating dall'operatore Recipient”*.

Con riferimento al comma 19, infine, un rispondente osserva che le disposizioni ivi contenute appaiono generiche e, pertanto, non funzionali; ritiene, invero, che le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste debbano essere tali da non comportare mai una interruzione del servizio per l'utente.

5 b -Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, in relazione al perseguimento dell'obiettivo della tutela dei consumatori, conferma la propria previsione di riduzione dei tempi di realizzazione della prestazione. Tenuto conto che la notifica di validazione, come riportato nell'allegato A allo schema di delibera posto in consultazione che descrive il modello di interazione tra gli operatori ospitanti, è inviata dall'operatore ospitante *Donating* all'operatore ospitante *Recipient*, si ritiene opportuno accogliere le richieste di chiarimento delle disposizioni, prevedendo che tale messaggio debba pervenire entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo alla richiesta di portabilità. Inoltre l'ospitante *Recipient* deve provvedere ad informarne immediatamente anche il *Recipient* e, in caso di validazione positiva, anche i soggetti interessati tra i quali il Ministero dello sviluppo economico-Comunicazioni. La previsione relativa alle ore 10:00 è giustificata dalla necessità di consentire all'Autorità giudiziaria di disporre di due giorni lavorativi per svolgere le operazioni di propria competenza, dalle ore 10:00 del giorno di validazione positiva all'ora stabilita per il porting dopo due giorni lavorativi.

Con riferimento alla richiesta di esplicitare il tempo necessario alla realizzazione della portabilità anche nei confronti dei consumatori, si evidenzia che l'approccio di prevedere una capacità di evasione contrasta con la possibilità di disciplinare una specifica tempistica per l'utenza, anche se l'intervento di riduzione dei tempi di realizzazione, insieme all'adeguamento automatico della capacità di evasione degli ordinativi e ad una disciplina che mira a ridurre il numero dei rifiuti, ha lo scopo di abbattere ulteriormente il periodo di realizzazione della prestazione di MNP, come richiesto dal rispondente.

Con riferimento al comma 3, l'Autorità ritiene di accogliere la proposta di rendere disponibili le informazioni relative all'associazione tra i numeri, o archi di numeri, non portati, utilizzati da clienti di operatori virtuali e l'operatore virtuale stesso. Tuttavia evidenzia che, da un punto di vista logico, esistono due banche dati: una il cui scopo è

l'instradamento delle chiamate, che necessariamente reca tra le informazioni l'identificativo dell'operatore di rete destinatario della comunicazione, l'altra, da utilizzare anche per la trasparenza tariffaria o per determinate comunicazioni all'Autorità giudiziaria, che indica quale sia l'operatore (anche virtuale) che fornisce il servizio al cliente. Di conseguenza, si ritiene che debba essere costituita questa seconda banca dati, definendone le modalità di aggiornamento e sincronizzazione e prevedendo che la stessa venga messa a disposizione gratuitamente di tutti gli operatori provvisti di autorizzazione generale per servizi di comunicazione elettronica.

Con riferimento alla questione di prevedere che la richiesta del cliente sia irrevocabile, è da evidenziare che trattandosi di procedure altamente automatizzate, la revoca può essere presentata al *Recipient* solo prima che la procedura sia stata avviata. Dopodiché il cliente ha la possibilità, una volta completato il processo, di chiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che ha lasciato o verso qualunque altro operatore e, a tal proposito, è opportuno che il cliente sia informato di tale aspetto della disciplina.

Per quanto concerne la richiesta che il routing number, nel caso di un operatore virtuale, sia quello del suo operatore di rete mobile ospitante *Recipient*, l'Autorità rileva che il tema dell'eventuale possibilità per gli operatori virtuali di essere assegnatari di numerazione potrà essere oggetto di specifico procedimento, per cui pare opportuno che la presente disciplina non assuma determinazioni al riguardo e sia, per quanto possibile, aperta alle diverse soluzioni.

Per quanto concerne la possibilità di effettuare la portabilità anche in conseguenza del furto o smarrimento della SIM, l'Autorità ritiene che tutti gli operatori, sia in qualità di fornitori del servizio al cliente, sia di *Recipient*, siano parimenti in grado di acquisire le denunce presentate presso l'Autorità competente ai fini, rispettivamente, di fornire una nuova SIM per lo stesso numero o per richiedere la portabilità del numero, assumendosi, ovviamente, tutte le responsabilità relative all'identificazione del soggetto richiedente. Per cui appare meritevole di accoglimento la richiesta di non includere, nel caso specifico, il numero seriale della SIM tra le informazioni che il cliente deve fornire,, considerato che questo non sempre è noto al cliente.

L'Autorità ritiene altresì opportuno accogliere la richiesta di esplicitare che la possibilità di procedere con la prestazione di MNP, anche nel caso di furto o smarrimento della SIM, sussiste solo nel caso in cui il *Recipient* si sia avvalso dell'identificativo di cui all'art 5, comma 6, lettera k.

Relativamente alla richiesta di introdurre un campo dedicato alla trasferibilità del credito residuo solo contestualmente all'implementazione delle relative modalità previste nell'Accordo quadro, l'Autorità fa presente l'opportunità che venga previsto, in questa sede, quanto necessario in via generale per la trasferibilità del credito residuo, fermo restando che i dettagli implementativi saranno precisati da diversi provvedimenti dell'Autorità.

Per quanto concerne le causali di scarto, l'Autorità conferma che il provvedimento deve contenere l'elenco esaustivo delle causali di scarto onde evitare che possano essere introdotte causali che l'Autorità ha inteso eliminare o non dover, comunque, essere ricomprese nell'elenco. Appare inoltre opportuno introdurre una nuova causale di scarto

riguardante il caso in cui pervenga una richiesta di portabilità relativa ad una SIM per la quale è stata notificato all'operatore *Donating* lo smarrimento o il furto e il *Recipient* non abbia indicato nell'ordinativo che il cliente ha fornito la denuncia presentata all'Autorità competente.

In relazione alla richiesta di un rispondente di inserire, nella motivazione del rifiuto ai sensi del comma 10, lettera i), l'identificativo dell'operatore *Recipient* che ha inoltrato la precedente richiesta di portabilità, l'Autorità conferma di non ritenere opportuno inserire detto identificativo. Si ritiene anche opportuno chiarire che il significato di detto rifiuto si riferisce ad elaborazione in corso e di conseguenza a validazioni positive già effettuate verso altro operatore. In tal caso, l'operatore che ha ricevuto il rifiuto riceverà anche una notifica di porting dove è indicato anche l'identificativo del *Recipient* che ha ricevuto la validazione positiva. Nel caso in cui ci sia stata, per lo stesso numero, una precedente validazione negativa, non ci può essere un rifiuto dovuto al comma 10, lettera i), per cui una seconda richiesta è comunque analizzata ed eventualmente validata positivamente. Questa, causale è altresì opponibile nel caso di validazione parziale effettuata dal *Recipient*, ai sensi dell'art. 6.

Non si ritiene di poter accogliere la richiesta di introdurre, tra le causali di rifiuto, le due specifiche causali per “servizio mai richiesto” e per “ripensamento da parte del cliente”, in quanto queste presuppongono in capo al *Donating* verifiche da effettuarsi presso il cliente. Poiché è il *Recipient* che riceve la richiesta inequivoca del cliente di voler effettuare la portabilità del numero e si assume le relative responsabilità, non rientra nei compiti del *Donating* di verificare se il cliente abbia effettivamente presentato al *Recipient* tale richiesta, né quello di acquisire eventuali ripensamenti.

Non è parimenti accolta la richiesta di permettere la validazione negativa in caso di sospensione della SIM sui sistemi del *Donating*. Già nella fase del procedimento antecedente la consultazione pubblica, tale possibilità non era stata individuata tra le specifiche cause di rifiuto, e non sono emersi, nel corso della consultazione pubblica, elementi tali da modificare tale posizione. Tra le specifiche cause che non costituiscono motivo di rifiuto vi sono la morosità, l'insolvenza o il ritardo nei pagamenti di un cliente con abbonamento.

Con riferimento al caso, prospettato da uno dei rispondenti, che la SIM possa risultare attiva durante la fase di validazione parziale da parte del *Recipient* e successivamente non esserlo più per intervenuta cessazione del servizio, si fa notare che tale evenienza risulterebbe influente a motivo del fatto che il cliente ha la possibilità di richiedere la portabilità entro i 30 giorni successivi alla data di disattivazione del servizio, posto che il *Recipient* inoltri la richiesta nel più breve tempo possibile.

Con riferimento al significato dei termini “scarto” e “rifiuto”, l'Autorità conferma l'orientamento espresso di indicare con “scarto” il rigetto della richiesta nella fase di presa in carico e con “rifiuto” il rigetto della richiesta nella fase di validazione. L'Autorità conferma, altresì, di ritenere che l'elenco riportato nel comma 10 è esaustivo e, quindi, non suscettibile di inclusione di ulteriori causali, rinviando all'Accordo quadro la individuazione di quali, tra le causali riportate nell'elenco, possano produrre scarto e quali rifiuto, con la precisazione che lo “scarto” va utilizzato nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, nonché quando possibile

e, in particolare, nel caso delle causali di cui ai punti a), b), c) dello stesso comma. Si ritiene, quindi, che un'ulteriore analisi e accordo tra gli operatori possa massimizzare il numero dei casi che sono trattati come scarto e non come rifiuto, senza che ciò comporti eccessivi aggravii implementativi.

L'Autorità ritiene, infine, che il disservizio tecnico debba dar luogo a sospensione e che la mancata univocità del codice richiesta non possa essere imputata né come scarto né come rifiuto, essendo ammissibile che il *Recipient* possa occasionalmente (per cause imprevedibili) inviare più richieste per lo stesso numero e che in caso di richieste identiche si possa applicare a quelle successive alla prima un rifiuto come previsto al comma 10, lettera j), per altra richiesta già validata positivamente.

Articolo 6 :- Validazione parziale da parte del *Recipient*

6 a - La posizione dei soggetti partecipanti

Un rispondente, giudicando in modo favorevole la proposta di validazione effettuata da parte del *Recipient*, chiede che nel caso tale validazione avvenga via SMS, venga esplicitato l'obbligo per il *Recipient* di registrare e conservare detto SMS. In tal modo sarà garantita una maggiore trasparenza per il processo.

Un rispondente, con riferimento alla possibilità di utilizzare la validazione da parte del *Recipient* anche nelle procedure per *progetti ad hoc*, evidenzia che ciò potrebbe tradursi nell'inviare una richiesta di conferma alla portabilità all'utilizzatore finale della SIM che, occasionalmente (per esempio nel caso di SIM acquistate da imprese), potrebbe essere soggetto diverso dal titolare della SIM stessa o dal suo rappresentante legale; in definitiva, si rischierebbe di acquisire una conferma o un diniego da parte di un soggetto che non ha titolo legale ad esprimerlo. Quindi, al di là della correttezza formale della procedura, si potrebbe rischiare di incorrere in contestazioni a fronte di comportamenti non controllati da parte degli utilizzatori delle SIM. Di conseguenza il rispondente suggerisce che nel caso di richieste multiple relative a SIM distinte l'operazione di validazione da parte dell'operatore *Recipient* deve essere effettuata per ciascuna SIM, ma solo dopo che il *Recipient* avrà acquisito il consenso alla portabilità dei numeri sottoscritto dal titolare delle SIM o dal suo rappresentante legale.

Un operatore non condivide la proposta di consentire al *Recipient* di effettuare delle verifiche circa la correttezza della richiesta di portabilità, in modo da superare alcuni dei controlli attualmente effettuati dal *Donating* quali quelli riportati ai punti c), d), e), f), g) del comma 10 dell'art.5 dello schema di provvedimento in consultazione.

Un operatore ritiene che la norma conferisca la titolarità di alcune verifiche al *Recipient* senza peraltro attribuire delle responsabilità specifiche allo stesso sulla correttezza di tali verifiche. Ritiene che la pre-validazione della richiesta a cura del *Recipient* particolarmente critica e suscettibile di revisione da parte dell'Autorità per diversi aspetti, quali i seguenti:

- non sono chiariti i criteri con cui viene comunicato il codice personale dal *Recipient* nella fase di presentazione della richiesta di portabilità. Tale codice potrebbe essere comunicato in tale fase anche a chi non è il reale titolare dell'abbonamento e del contratto con il *Donating* (reale intestatario del numero);
- ai sensi del comma 11 dell'art. 5, il *Donating* non può scartare o rifiutare la richiesta per numero non attivo (con cessazione della SIM oggetto di portabilità da oltre 15 giorni lavorativi) o per disattivazione completa del servizio, qualora il *Recipient* – non si comprende come - abbia effettuato la validazione secondo quanto previsto dall'art. 6 dello schema di provvedimento, senza però poter raggiungere il numero in esame non attivo;
- non sono previsti dalla proposta di provvedimento l'obbligo e la responsabilità del *Recipient* di non sottoporre alla validazione del *Donating* la richiesta di portabilità, in assenza del riscontro del cliente al proprio tentativo di pre-validazione o in presenza perfino di un riscontro negativo del cliente.

Secondo tale operatore, tutte le disposizioni sopra indicate sembrano quindi fallire sotto il profilo della tutela della reale volontà del cliente titolare del contratto e dell'abbonamento (intestatario del numero), proprio perché vengono a mancare il fondamentale contatto con il cliente e la doverosa verifica da parte del *Donating* sia dello stato del numero sia della titolarità del richiedente a chiedere la portabilità del numero oggetto della richiesta.

Al contrario un altro rispondente condivide la proposta di prevedere la possibilità di un'eventuale pre-validazione effettuata direttamente dal *Recipient* in quanto rappresenta uno strumento idoneo a fornire maggiori garanzie dei tempi di portabilità e ad evitare manovre anticoncorrenziali da parte del *Donating*.

6 b - Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità conferma il proprio orientamento a consentire una parziale verifica di validazione da parte dell'operatore *Recipient*, in quanto ciò può ridurre significativamente il numero di cause di rifiuto dovute ad errori di trascrizione (in particolare, del numero seriale della SIM). L'Autorità ritiene di limitare, allo stato attuale, i controlli da parte del *Recipient* ai casi in cui il contratto tra il *Donating* e il cliente sia di tipo pre-pagato, sia perché il numero dei rifiuti per incongruenza tra i dati contenuti nella richiesta del *Recipient* rispetto a quelli posseduti dal *Donating* è più significativo nel caso della verifica del numero della SIM rispetto a quello della verifica dalla partita IVA o del codice fiscale, sia perché si può prevedere, eventualmente, una graduale estensione di tale opportunità. L'Autorità si riserva, pertanto, di consentire successivamente l'uso della validazione parziale da parte del *Recipient* anche per i contratti in abbonamento.

L'Autorità conferma altresì che la validazione parziale da parte del *Recipient* non è utilizzabile nel caso di *progetti ad hoc*, in quanto questi hanno un *modus operandi* diverso dalla procedura standard ed in quanto è presumibile che nel caso di portabilità multiple relative ad un unico intestatario, l'effettivo utilizzatore possa essere diverso da colui che è l'intestatario o comunque da colui che ha facoltà di richiedere la portabilità del numero.

Articolo 7 : Progetti ad hoc

7a –La posizione dei partecipanti

Cinque rispondenti condividono l'insieme delle previsioni regolamentari applicate ai cosiddetti progetti *ad hoc* ritenendole idonee a risolvere le criticità finora riscontrate nella fornitura del servizio di portabilità ai clienti affari nonché misure in grado di rimuovere ingiustificate barriere e vincoli al processo di portabilità. I predetti rispondenti integrano alcuni suggerimenti:

- a) uno chiede che venga chiarito meglio il significato del comma 6;
- b) più d'uno dei rispondenti chiede che l'Autorità effettui un monitoraggio per l'accertamento della puntuale applicazione delle disposizioni, eventualmente creando un organismo (commissione) apposito.

Un sesto rispondente, pur condividendo in generale l'articolo, chiede che esso venga integrato estendendo anche al *Donating* la possibilità di classificare come progetti *ad hoc* i grandi clienti intestatari di più SIM (per es. oltre 70) i cui servizi, configurati su piattaforme VPN (tecniche ed amministrative), richiedono al *Donating* l'esecuzione di delicate configurazioni/deconfigurazioni sui propri sistemi per effettuare la MNP.

Analoga richiesta è formulata da un settimo rispondente che la fa discendere da alcune necessità che si presentano in fase di cessazione delle linee e dei relativi servizi per questa tipologia di cliente, quali ad esempio: apparati *hardware* di proprietà del *Donating* da sostituire con quelli del *Recipient*; verifica e gestione concordata delle condizioni tecniche e commerciali di cessazione; individuazione di un'unica data di fatturazione.

Lo stesso rispondente ritiene anche necessario individuare un numero di linee minimo, al di sotto del quale l'operatore *Recipient* non possa chiedere la gestione della portabilità attraverso la procedura prevista per i progetti *ad hoc*. Essendo, infatti, i progetti *ad hoc* gestiti attraverso procedure dedicate, separate dalla gestione delle richieste giornaliere di portabilità, senza indicazione di un numero minimo di linee (ad. esempio 70 linee, come attualmente previsto dall'Accordo quadro), l'operatore *Donating* rischia di dovere continuamente dare seguito a richieste di progetti *ad hoc* relative a poche SIM appartenenti ad uno stesso cliente, che potrebbero sicuramente essere gestite attraverso il processo standard di portabilità.

Inoltre, dal momento che le richieste per i progetti *ad hoc* non rientrano nel conteggio della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione dall'operatore *Donating*, la possibilità di ricorrere a tale procedura, potrebbe essere sfruttata dall'operatore *Recipient* per aumentare la propria disponibilità di richieste verso un qualsiasi operatore *Donating*, potendo in tal modo ciascun operatore *Recipient* richiedere per una specifica data di *cut-over* fino ad un 10% di capacità elaborativa suppletiva.

Rileva, infine, il medesimo rispondente, la necessità che venga mantenuta l'attuale procedura per quanto riguarda la definizione della data di *cut-over*. Infatti, le richieste da parte di più *Recipient*, di progetti *ad hoc* con indicazione della medesima data di *cut-over* potrebbero inficiare negativamente la capacità di evasione del *Donating*,

mettendolo in seria difficoltà a causa di un'alta probabilità di non riuscire a rispettare gli SLA previsti e dovendo, quindi, corrispondere penali eccessive.

In conclusione, il rispondente propone che la definizione delle procedure di gestione dei *progetti ad hoc* e delle relative penali venga demandata agli operatori nell'ambito della definizione dell'Accordo Quadro.

Un ottavo rispondente chiede che vengano mantenuti sia la soglia di 70 SIM intestate allo stesso cliente per dare automaticamente luogo ad un *progetto ad hoc*, sia il tempo di 45 giorni per l'esecuzione dei *progetti ad hoc*.

7b – le valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alla richiesta di chiarire meglio il comma 6, l'Autorità ritiene opportuno modificare il testo del comma specificando che “*Al processo di portabilità di ciascun numero appartenente ad un progetto ad hoc si applica la valutazione della qualità della prestazione ed i relativi SLA di cui al successivo articolo 13*”. Tale modifica non altera, tuttavia, il contenuto della norma.

In relazione alla richiesta di avviare un'attività di monitoraggio dell'applicazione delle disposizioni regolamentari della MNP, l'Autorità non ritiene necessaria l'istituzione di un organismo dedicato a tale attività, in quanto la materia rientra nelle ordinarie competenze di vigilanza.

In riferimento alla titolarità della eventuale richiesta di applicazione della procedura per *progetti ad hoc* e delle altre questioni connesse, l'Autorità ritiene che non emerga, dall'insieme delle norme sottoposte a consultazione la convenienza per il *Recipient* a ricorrere, così come temuto da alcuni rispondenti, alla procedura dei *progetti ad hoc* anche in quei casi di porting multiplo in cui la capienza della “capacità di evasione garantita” potrebbe consentirne il trattamento sincronizzato. Ciò perché tale convenienza insorgerebbe solo nel caso di insufficienza della capacità giornaliera messa a disposizione dal *Donating* e, soprattutto, perché la procedura dei *progetti ad hoc* richiede un tempo superiore per realizzare la portabilità.

D'altra parte i medesimi rispondenti hanno paventato anche la pratica opposta, cioè la richiesta di porting di un blocco di utenze intestate ad uno stesso cliente sotto forma di richieste singole. Tale eventualità, in caso di capacità di evasione giornaliera del *Donating* insufficiente rispetto al numero delle richieste di porting inoltrate, esporrebbe il *Recipient* al rischio, di vedere realizzate le portabilità delle diverse utenze appartenenti allo stesso cliente in maniera non sincronizzata, con tutte le immaginabili ricadute negative sulla funzionalità aziendale del cliente stesso. Diversamente non sembrerebbe determinare particolari difficoltà per il *Donating* nel dover trattare come richieste singole di portabilità quelle relative ad una multiutenza non dichiarata come *progetto ad hoc*.

In buona sostanza, l'Autorità ritiene che il bilanciamento tra *pro* e *contro* del ricorso alla procedura per *progetti ad hoc*, sia sufficiente a garantirne un uso opportuno.

Tuttavia, al fine di impedire un'eventuale strumentale ricorso alla procedura dei *progetti ad hoc* con l'obiettivo di determinare un surretizio aumento a carico del generico *Donating* della capacità ordinaria dedicata a ciascun *Recipient*, l'Autorità ritiene di

introdurre, senza snaturare l'impianto regolamentare proposto nella consultazione, alcuni tetti di salvaguardia al numero totale di portabilità relative alla concomitanza nella medesima data di *cut-over* di più *progetti ad hoc* richiesti da uno stesso *Recipient* (10% della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione dal *Donating* interessato alle richieste) o da più *Recipient* (25% della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione dal *Donating* interessato alle richieste). Diversamente, nessun limite viene posto al numero di portabilità coinvolte in un singolo *progetto ad hoc*, qualora il relativo *cut-over* sia fissato in una data per la quale non esistano richieste di altri *progetti ad hoc*.

L'Autorità conferma, viceversa, di non ritenere necessario fissare un limite superiore al numero di SIM intestate ad uno stesso cliente, al di sopra del quale sia obbligatorio ricorrere alla procedura dei *progetti ad hoc*, né di consentire al *Donating* di poter stabilire quando ricorrano le condizioni per applicare tale procedura, in quanto il *Donating* risulta già sufficientemente tutelato dalle previsioni di cui al comma 5, ove è previsto un limite alla autonomia del *Recipient* di indicare la data di *cut-over*, e dalle limitazioni introdotte di cui al precedente periodo.

Da quanto precede discende anche che la richiesta di un rispondente, di demandare all'Accordo quadro tra gli operatori la definizione delle procedure di gestione dei *progetti ad hoc*, non risulta suscettibile di accoglimento. Infatti, una tale opzione risulterebbe in contrasto con il principio, suggerito dalle problematiche emerse nella gestione della MNP e posto alla base della presente revisione delle regole per la portabilità mobile, di dettare, linee guida vincolanti e puntuali sulle questioni generali, demandando agli operatori la facoltà di declinare nell'Accordo quadro le modalità operative per ottemperare alle predette linee guida.

Infine, con riferimento al periodo di 45 giorni individuato nell'Accordo quadro per la realizzazione dei *progetti ad hoc*, si rileva che l'attuale procedimento di revisione origina anche dalla necessità di superare il modello pregresso ai fini di un miglioramento della prestazione, laddove tale necessità risulta giustificata dalle segnalazioni e dalle osservazioni degli operatori. Di conseguenza, le previsioni del vigente Accordo quadro devono essere considerate superate sia dall'aggiornamento normativo sia dal consolidamento delle procedure e dei sistemi di gestione automatica delle procedure.

Articolo 8: -Capacità di evasione giornaliera

8 a –La posizione dei partecipanti

Cinque rispondenti condividono sostanzialmente il modello proposto nella consultazione per la determinazione e l'adeguamento della capacità di evasione giornaliera delle richieste di portabilità messa a disposizione da ciascun *Donating*. In particolare viene rilevato che:

- il modello proposto, oltre a garantire che la capacità produttiva complessiva sia adeguata a soddisfare tutte le richieste del mercato, fa sì che essa sia anche

distribuita su tutti i fornitori di servizi mobili, in modo da evitare, con l'attribuzione di una capacità dedicata e separata agli utenti/clienti degli operatori ESP (eventualmente inferiore) rispetto a quella garantita agli utenti degli operatori MNO, una discriminazione che andrebbe a danno degli utenti finali degli ESP;

- si è evitato il ricorso ad un criterio di determinazione e ripartizione della capacità di evasione basato sulle quote di mercato, per gli evidenti risultati che questo approccio avrebbe per gli operatori nuovi entrati, ma anche perché tale approccio sarebbe incoerente con quello utilizzato dall'Autorità nella delibera 17/06/CIR,
- è stata introdotta una capacità d'evasione giornaliera minima garantita da ciascun *Donating* ad ogni fornitore di servizi mobili [nel modello proposto in consultazione tale capacità minima garantita è stata fissata pari al 2% della capacità d'evasione giornaliera messa a disposizione dal *Donating*], in quanto, viceversa, un modello che avesse utilizzato esclusivamente un meccanismo di ripartizione proporzionale della capacità di evasione sulla base del numero di richieste avanzate, avrebbe favorito gli operatori con una presenza già consolidata sul mercato; inoltre, un tale modello non avrebbe tutelato adeguatamente i bisogni di certezza nei tempi che caratterizzano i clienti affari; viene, altresì, rilevato che tale capacità minima garantita permette all'operatore di minori dimensioni di poter inserire con maggiore flessibilità un cliente *affari* nella procedura ordinaria ed, inoltre, evita il rischio che il concorso di pochi operatori alla saturazione della capacità giornaliera dell'intero sistema di portabilità penalizzi le attività acquisitive di altri soggetti che invece hanno contribuito a detta saturazione in misura marginale;
- l'adozione della distribuzione proporzionale della capacità d'evasione messa a disposizione dal *Donating* unitamente alla capacità minima garantita, uguale per tutti gli operatori, realizza un modello che meglio garantisce i clienti e che tutela in misura adeguata gli operatori nuovi entranti che maggiormente dipendono, per la loro sopravvivenza commerciale, dalla MNP;
- è stato previsto di conteggiare, ai fini della capacità di evasione, esclusivamente gli ordinativi presi in carico, eliminando pertanto le richieste scartate e quelle appartenenti ai *progetti ad hoc*;
- è stato esteso a tutti gli operatori il meccanismo di adeguamento automatico della capacità di evasione messa a disposizione in qualità di *Donating* al fine di garantire l'aumento progressivo del numero di portabilità realizzate in base alle richieste del mercato, concorrendo per tale via (i) ad evitare che la fissazione della capacità di evasione messa a disposizione dal *Donating* si trasformi in un impedimento al cambio di fornitore del servizio, (ii) a minimizzare, comunque, la comparsa di liste di attesa (iii) nonché ad assicurare ai clienti tempi di *porting* più certi e definiti.

Tre dei rispondenti chiedono, peraltro, di aumentare la capacità minima garantita, fissata, come detto, nel provvedimento in consultazione al 2%, portandola al 3% o al 5%.

Un rispondente ritiene superata la scelta di confermare le soglie minime di evasione giornaliera fissate dalla delibera 126/07/CIR.

Un altro rispondente, in alternativa al modello proposto, propone un modello a due distinte capacità di evasione, una complessivamente dedicata agli operatori di rete e l'altra complessivamente all'insieme degli operatori virtuali, che presenterebbe l'aspetto della semplicità di gestione e di una più rapida implementazione, in quanto evoluzione

dell'attuale modello di gestione. Inoltre, tale modello non necessiterebbe di modifiche di calcolo delle capacità giornaliere assegnate ogni volta che entra nel mercato un nuovo operatore mobile, assicurerebbe una gestione flessibile della capacità dedicata agli operatori virtuali in quanto il meccanismo di gestione delle *waiting list* consentirebbe a ciascuno di essi di assorbire capacità secondo le proprie esigenze purché sia adeguatamente dimensionata la capacità complessiva assicurata agli operatori virtuali. Eventuali criticità legate al crescere del numero degli operatori virtuali o delle connesse esigenze in termini di *porting* verrebbero risolte adeguando la capacità a questi complessivamente dedicata.

Tuttavia, il medesimo rispondente, in via subordinata, ritiene che le misure della capacità di evasione delle richieste di MNP fissate con la delibera 126/07/CIR siano ampiamente sufficienti, come dimostrerebbero sia il monitoraggio del numero delle richieste giornaliere sia il recupero di alcune situazioni di backlog risolte tramite piani straordinari che si sono avvalsi proprio dell'opportunità determinata dall'aumento di capacità (da 9.000 a 12.000 unità). Ritiene, pertanto, che interventi mirati all'espansione degli attuali livelli di capacità di evasione debbano essere meditati con la massima prudenza.

Sulla base delle medesime evidenze, non ravvede la necessità di mettere a disposizione degli operatori virtuali una capacità aggiuntiva a quella già attualmente resa disponibile dagli operatori MNO che si è dimostrata sufficiente a garantire anche le richieste degli operatori virtuali.

Nella stessa scia, giudicando troppo bassa la soglia prevista per far scattare l'obbligo di adeguamento automatico della capacità di evasione, propone di portarla almeno al valore del 90%.

Inoltre, ritiene assolutamente necessario prevedere un valore massimo della capacità di evasione gestibile dai sistemi del *Donating*. Infatti, al raggiungimento di un determinato valore di soglia, cui sono dimensionati nel medio periodo i sistemi, non è più possibile adeguare la capacità in maniera automatica entro un termine di tempo ridotto (ad es. 30 giorni), in quanto si rendono necessari interventi infrastrutturali, che dati gli elevati investimenti richiesti e i più lunghi tempi di realizzazione devono essere adeguatamente pianificati.

Chiede, infine, che il provvedimento finale chiarisca che, nell'ipotesi in cui un operatore decida autonomamente di aumentare per un periodo limitato la propria capacità d'evasione per rispondere ad esigenze stagionali del mercato, non si applichino le soglie percentuali sulla base delle quali viene imposto all'operatore un adeguamento a regime della capacità di evasione. Per quanto riguarda la gestione delle cosiddette *waiting list* il rispondente evidenzia come la ripartizione della capacità d'evasione messa a disposizione dal *Donating* su ciascuna direttrice *Recipient*, in proporzione al totale delle richieste pervenute da tutti i *Recipient*, comporti un sensibile aumento del carico di elaborazione dei sistemi di gestione, effetto acuito dalla contemporanea significativa riduzione dei tempi di validazione (ridotti a meno di 15 ore), con ulteriore complicazione introdotta dalla ipotesi che il *gateway* di ciascun operatore di rete debba gestire una capacità dedicata per ciascun operatore virtuale attivo sulla propria rete. Tale meccanismo potrebbe diventare particolarmente inefficiente in quanto verrebbero dimensionati sistemi per garantire capacità su direttrici marginali che ricevono poche richieste al giorno.

Parzialmente convergente sulle posizioni del precedente, un altro rispondente condivide la richiesta di fissare una capacità complessiva separata dedicata a tutti gli operatori virtuali ospitati sulla rete di ciascun *Donating*, che inizialmente potrebbe essere di 3000 unità ed ampliabile in base al meccanismo di adeguamento, argomentando che il modello proposto in consultazione rischierebbe di costringere gli operatori e l'intero sistema di MNP ad un adeguamento continuo a capacità crescente in modo esponenziale.

Il rispondente non condivide, poi, per ragioni, sostanzialmente analoghe, riconducibili alla necessità di adeguare continuamente il sistema a seguito della mobilità del mercato con costi di gestione decisamente non bilanciati da benefici peraltro incerti, l'introduzione di una capacità garantita, che oltretutto introdurrebbe discriminazioni nel mercato penalizzando gli operatori più attivi sul mercato.

Il rispondente condivide, quindi, un modello di capacità di evasione con distribuzione proporzionale della stessa, senza quote garantite, integrato con un meccanismo di adeguamento del tipo di quello proposto in consultazione che preveda, però, una velocità di adeguamento più lenta al superamento di un determinato livello di soglia (per es. al superamento di una capacità di evasione pari a 20.000 unità, il tempo concesso all'operatore per introdurre nella procedura le modifiche necessarie all'adeguamento potrebbe essere di 6 mesi, anziché di uno come previsto attualmente); inoltre, propone di ridurre le quote di incremento dalle 3000 proposte a 1500 giornaliere.

Il rispondente chiede di eliminare la possibilità di "gestione aggregata" della capacità di evasione di cui al comma 10 dell'art. 8 del testo sottoposto a consultazione, in quanto non garantirebbe la separazione della capacità tra operatori virtuali e operatori ospitanti e costituirebbe un aggravio in termini di costi per gli operatori di rete a causa della duplicazione delle logiche sottostanti i sistemi di gestione degli ordinativi.

Un altro rispondente manifesta perplessità circa la necessità di rivedere l'attuale modello di gestione della capacità, impegnando gli operatori di rete ad affrontare ingenti investimenti e notevoli sforzi operativi, in assenza di oggettive evidenze che ne dimostrino la necessità reale e non teorica; in alternativa, suggerisce di limitarsi, almeno in questa prima fase, ad assoggettare tutti gli operatori ad un meccanismo di adeguamento della capacità giornaliera di evasione degli ordini.

In subordine, il rispondente chiede che sia consentito al generico operatore di poter documentare come assolutamente episodici e straordinari eventuali picchi nel numero di richieste di portabilità giornaliere al fine di derogare al meccanismo di adeguamento automatico.

Osserva, poi, il rispondente come la misura della capacità garantita, stabilita nella misura fissa del 2% della capacità di evasione messa a disposizione dal *Donating*, comporterebbe la limitazione in numero degli operatori presenti sul mercato.

Domanda, infine, il rispondente il motivo per il quale si consente ad ogni operatore in qualità di *Recipient* di inviare a ciascun operatore *Donating* un numero di richieste di portabilità pari al massimo al doppio della capacità di evasione messa a disposizione dal singolo operatore *Donating*.

Diversi rispondenti hanno chiesto di specificare se le portabilità tra operatore virtuale ospitato ed operatore di rete ospitante (discorsivamente definite con il termine

complessivo di “portabilità interna”) siano comprese o meno nella capacità di evasione come definita nell’art. 8 e negli allegati del testo sottoposto a consultazione.

Quasi tutti i rispondenti hanno convenuto, infine, sulla necessità di ridurre, comunque, il livello di capacità di evasione giornaliera richiesto agli operatori virtuali ESP in qualità di *Donating*, ritenendo eccessivi sia il valore iniziale che l’entità degli incrementi successivi, ambedue fissati nel testo sottoposto a consultazione pari al valore di 1000 unità. A sostegno di tale richiesta rinviano ai dati relativi al numero degli ordinativi di *porting* che attualmente coinvolgono gli operatori virtuali

8 b – Le valutazioni dell’Autorità

L’Autorità, ritiene altamente improbabile, quanto rappresentato da uno dei rispondenti, ossia una “saturazione” della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione da ciascun *Donating* per effetto della riserva in via prioritaria a ciascun operatore in qualità di *Recipient* di una capacità di evasione delle richieste pari al 2% (, situazione che si raggiungerebbe nel caso limite di un mercato con 51 o più operatori. Infatti con 51 operatori, il *Donating* dovrebbe distribuire la propria capacità di evasione giornaliera pariteticamente tra gli altri 50 operatori, assegnando ad ognuno proprio il 2% di tale capacità; oltre tale numero di operatori la capacità di evasione dovrebbe essere distribuita pariteticamente tra gli altri operatori. Ciononostante, l’obiezione manifestata sul punto parrebbe fondata in via di principio e, pertanto, l’Autorità ritiene opportuno modificare il comma 9 dell’art. 8.

Sempre sul tema, si osserva che la richiesta di aumentare la quantità percentuale della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione dal *Donating* garantita a ciascun *Recipient* (fissata al 2%) oltre ad accentuare le considerazioni precedenti, che tengono conto del fatto che la capacità giornaliera messa a disposizione dal *Donating* non è infinita, non considera che ogni ulteriore aumento del parametro in parola restringe, per così dire, la quota della predetta capacità giornaliera che partecipa al meccanismo di ripartizione proporzionale, determinando quindi un aumento di sperequazione nella probabilità di vedere esaudite le proprie richieste di MNP che i clienti degli operatori più grandi avrebbero rispetto ai clienti degli operatori nuovi entranti. Questo contraddice il principio posto alla base del meccanismo proposto, ossia di dare ai clienti di tutti gli operatori praticamente la stessa probabilità di vedere soddisfatte le proprie richieste.

L’introduzione di tale capacità garantita, in quanto correttivo al meccanismo puramente proporzionale, risulta ragionevole solo a condizione che assolve alla funzione di consentire a tutti gli operatori di poter gestire, nell’ambito della predetta capacità garantita, un numero limitato di richieste di portabilità per le quali si ritenga necessaria la sincronizzazione e senza che si possano avere alcune richieste accettate ed altre scartate per superamento della capacità messa a disposizione (escludendo ovviamente il caso in cui a causa di errori nei datasi possa ricevere una validazione negativa). L’Autorità, quindi, ritiene di confermare il valore proposto pari al 2%. Sul tema più generale della capacità di evasione giornaliera si osserva, poi, che il sistema con capacità di evasione fissata per il *Donating* è ampiamente condiviso dagli operatori e,

con i correttivi apportati nel provvedimento in approvazione, dovrebbe consentire un miglioramento della prestazione di MNP.

In riferimento alla richiesta di trattare con un'unica capacità separata le esigenze di MNP di tutti gli operatori virtuali ospitati su una determinata rete, si fa osservare che la nuova regolamentazione, in ossequio ai principi di trasparenza e non discriminazione, ha, tra le sue finalità, quella del riconoscimento del ruolo delle nuove figure degli operatori virtuali nei processi di MNP e dei margini di autonomia da conferire a tali soggetti, nonché quella di fornire a questi ultimi le opportune garanzie in merito alla possibilità di monitorare, per quanto possibile, i processi che li vedono protagonisti.. Pertanto l'Autorità ritiene di mantenere e di estendere alle nuove figure di operatori mobili il modello che prevede l'individuazione, per ciascun soggetto, di una capacità di evasione messa a disposizione in qualità di *Donating* e di una, seppur limitata, capacità garantita in qualità di *Recipient*. Le complicazioni lamentate da alcuni come effetto di tale scelta sembrano risolvibili nell'ambito dell'esperienza maturata in tale attività e, quindi, dell'alto grado di automatizzazione che la gestione dei processi dovrebbe aver ormai raggiunto, in accordo con i principi di efficienza e di economicità. Inoltre, la modularità degli elementi *software* e la potenza, praticamente infinita se rapportata alle esigenze in esame, offerta dagli apparati *hardware*, anche commerciali, dovrebbero garantire i margini di espansione in gioco sia in termini di adeguamento delle capacità sia in termini di aumento dei soggetti da gestire. La complessità di calcolo che ciascun operatore *Donating* deve affrontare ai fini della valutazione del numero di richieste da prendere in carico da parte di ciascun operatore operante in qualità di *Recipient*, desumibile da quanto riportato nell'allegato C (dove sono riportati in dettaglio i calcoli da effettuare) è ritenuta assolutamente marginale. Infine, la calendarizzazione della entrata in vigore delle nuove disposizioni e le tempistiche di adeguamento previste nel corso della procedura, consentono un agevole adattamento al nuovo assetto ed alle nuove soglie.

In riferimento alla richiesta di alzare la soglia, fissata a 80%, che determina l'adeguamento della capacità di evasione messa a disposizione dal *Donating* (comma 6 dell'art. 8), si fa osservare che l'Autorità ha aumentato (come suggerito da alcuni operatori nel corso della fase del procedimento antecedente alla consultazione pubblica) il periodo di osservazione, da uno a due mesi, per "assorbire" eventuali picchi occasionali di ordinativi, compensando la maggiore garanzia riconosciuta ai *Donating* con la riduzione in via cautelare del livello di allarme, a favore dei clienti finali. Infatti, la nuova soglia ha lo scopo di prevenire situazioni in cui si possano formare lunghe file di attesa; diversamente, una soglia più elevata accompagnata da un lungo periodo di osservazione potrebbe non essere efficace e, quindi, non idonea a raggiungere lo scopo. In aggiunta, il meccanismo individuato, associato alla possibilità offerta ai *Donating* dal comma 7 dell'art. 8 di poter autonomamente procedere ad un aumento temporaneo della capacità di evasione per fronteggiare picchi stagionali, sembra offrire sufficienti garanzie di manovra all'operatore *Donating*, senza richiedere, ad avviso dell'Autorità, il ricorso a macchinose procedure di giustificazione, difficilmente definibili, per la deroga all'adeguamento in questione.

Pertanto l'Autorità conferma, nella sostanza, il modello proposto nel provvedimento in consultazione.

In riferimento alla richiesta di soppressione della c.d. “gestione aggregata” della capacità di evasione giornaliera di diversi operatori (ospitante ed ospitati) in qualità di *Donating*, tutti necessariamente attestati sulla rete del medesimo operatore ospitante, si osserva che tale modalità è stata proposta nel provvedimento sottoposto a consultazione come un’opportunità (quindi, una facoltà) praticabile con il consenso dei diversi operatori coinvolti. Il principio della responsabilità individuale di ciascun operatore, sia esso virtuale o MNO, nella gestione della MNP non è inficiato dalla possibilità offerta di ricondurre alla gestione di un unico soggetto le capacità di evasione e, più in generale, l’intera MNP di soggetti collegati da accordi commerciali. Non costituendo un obbligo, essa introduce dei gradi di libertà nella regolamentazione della MNP che i diversi soggetti possono adottare sulla base della propria convenienza.

L’Autorità, pertanto, conferma la gestione aggregata come introdotta nel provvedimento in consultazione, demandando all’Accordo quadro la definizione delle modalità implementative.

In riferimento al chiarimento sollecitato da più rispondenti in relazione alla c.d. “portabilità interna”, che ha dato luogo nei contributi ricevuti ad interpretazioni difformi tra i vari rispondenti, si osserva quanto segue. L’Autorità ha ritenuto, in sede di compilazione dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, che la formulazione assolutamente generale delle disposizioni in materia di capacità di evasione e, segnatamente, le esclusioni indicate al comma 2 dell’art. 8, che non contemplano le portabilità ricomprese nella cosiddetta “portabilità interna”, suggerissero che l’orientamento in materia fosse quello di non addentrarsi in una distinzione tra portabilità esterne ed interne, che avrebbe, oltretutto, complicato il modello, bensì di ricomprendere, le une e le altre, in un unico modello di gestione.

Le differenti interpretazioni proposte dai rispondenti suggerisce di esplicitare tale circostanza nelle premesse del provvedimento, al fine di fugare ogni dubbio in proposito.

Infine, la richiesta di riduzione della soglia minima della capacità di evasione giornaliera garantita dagli Operatori Virtuali in qualità di *Donating*, individuata nel provvedimento in consultazione in 1000 unità, è stata considerata dalla quasi totalità dei rispondenti eccessiva rispetto alla reale richiesta del mercato. L’Autorità, pur ritenendo che i costi di implementazione dei sistemi automatici per la gestione delle richieste di portabilità risultino sostanzialmente indipendenti dalle quantità in discussione (500, indicata in alcuni contributi, o 1000 prevista nel provvedimento in consultazione) e ritenendo, comunque, che il meccanismo di adeguamento automatico previsto per la capacità di evasione offra una buona protezione rispetto ad eventuali incrementi di richieste di portabilità inoltrate dagli operatori virtuali verso gli altri operatori mobili, ritiene di accogliere la richiesta di riduzione della capacità di evasione minima che gli operatori virtuali devono garantire inizialmente al livello di 500 richieste. L’Autorità, viceversa e per le stesse motivazioni, non ritiene necessario ridurre l’entità degli incrementi, previsti nel caso di capacità insufficiente per gli operatori virtuali, che rimangono fissati al valore 1000 proposto in consultazione.

In ogni caso, l’Autorità si riserva di intervenire con correttivi delle quantità definite qualora le dinamiche e le evoluzioni del mercato dovessero, in futuro, richiedere una

progressione di adeguamento più vivace o soglie più conservative per evitare fenomeni di accumulo delle richieste.

Articolo 9: Modalità di gestione delle richieste

9 a – La posizione dei partecipanti

Un rispondente chiede di specificare, nel provvedimento finale, in quale ambito debba essere applicato il principio FIFO (“primo arrivato primo servito”) citato al comma 1 dell’art. 9; in particolare, chiede che sia esplicitato se si applica nella gestione della presa in carico degli ordini che eccedono la capacità “prioritaria” di cui al comma 9 dell’art. 8 (pari al 2% della capacità giornaliera che ogni *Donating* deve garantire a ciascun *Recipient*) oppure nella gestione della capacità inevasa.

Un altro rispondente, con riferimento all’obbligo di comunicazione degli operatori *Donating*, di cui al punto 2 del presente articolo, propone di specificare che siano gli operatori di rete mobile (Ospitanti *Donating*) ad effettuare giornalmente la comunicazione delle richieste ricevute/prese in carico.

Un altro rispondente evidenzia la positività del principio di non discriminazione tra gli utenti degli operatori di rete e quelli degli operatori mobili virtuali di cui al comma 4 dell’art. 9.

Tre rispondenti, infine, chiedono di precisare, con riferimento al comma 4, le diverse categorie di operatori citati in modo che sia più esplicito a chi spettano i diversi incombenzi; uno tra questi, in particolare, chiede di rinforzare le riportate previsioni della delibera 126/07/CONS riguardo alle tutele garantite agli operatori virtuali.

9 b – Le valutazioni dell’Autorità

Le richieste dei rispondenti si sostanziano in richieste di maggior precisione del testo. In tal senso l’Autorità ritiene di tenere in conto tali richieste adottando limitate aggiunte al testo in consultazione.

Per quanto riguarda l’applicazione del principio di gestione “primo arrivato primo servito”, si tratta di un principio di carattere generale che va applicato in qualunque fase della procedura, avuto riguardo alla classificazione degli ordinativi con riferimento all’operatore *Recipient* che li trasmette ed alla “riserva” costituita dalla capacità garantita in via prioritaria a ciascun operatore, di cui al comma 9 dell’art. 8.

Articolo 10: - Obblighi a carico dell’operatore *Donating*

10 a – La posizione dei partecipanti

Tre soggetti partecipanti alla consultazione hanno proposto modifiche all'articolo 10. Due di essi hanno chiesto di precisare al comma 4 che l'operatore *Donating*, nel comunicare il rigetto o il rifiuto di una richiesta di portabilità, invii all'operatore *Recipient* tutte le causali sottostanti in una unica transazione al fine di evitare inutili rifiuti successivi di una stessa richiesta nel caso di reiterato inoltro.

Un soggetto ha chiesto di estendere anche al modello di interazione di cui all'art. 6 (validazione effettuata da parte del *Recipient*) l'obbligo previsto al comma 1, relativo allo svolgimento di tutte le attività interne necessarie per la fornitura della portabilità del numero, che nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione era previsto solo per il modello di interazione disciplinato all'art. 5 (validazione effettuata da parte del *Donating*).

Due soggetti hanno richiesto che al comma 6 sia espressamente previsto il divieto per l'operatore *Donating* di utilizzare le informazioni acquisite dalle richieste di portabilità inviate dall'operatore *Recipient*, per finalità che siano diverse da quelle strettamente necessarie alla mera esecuzione delle portabilità richieste.

Due soggetti hanno inoltre richiesto che nell'art. 10 venga inserito l'obbligo in capo all'operatore *Donating* di fornire all'operatore *Recipient*, eventualmente con richiesta motivata da un reclamo di un utente, le informazioni relative al rigetto di portabilità con causale di scarto di cui all'art. 5, comma 10, lettera i) relativa alla ricezione da parte del *Donating* di una precedente richiesta di portabilità da parte di un altro *Recipient*.

10 b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità rileva che le precisazioni richieste in merito al comma 4 ed al comma 6 sono in accordo con il testo posto in consultazione e, quindi, ritiene opportuno adeguare il testo al fine di migliorarne la chiarezza ed evitarne possibili diverse letture.

Quanto alla proposta di prevedere l'obbligo di inviare all'operatore *Recipient* la documentazione attestante la preventiva richiesta fatta dall'utente ad un diverso operatore, nel caso di rigetto dell'ordinativo del *Recipient* con la causale di scarto di cui all'art. 5, comma 10, let. i., l'Autorità non ritiene di accogliere tale istanza poiché in contrasto con le disposizioni vigenti in capo all'operatore *Donating*. Infatti si deve considerare che tale causale è opponibile solo per validazione positiva e quindi espletamento della portabilità in corso. L'operatore che si è visto rifiutare la portabilità riceverà anche una notifica di porting con l'indicazione dell'identificativo del nuovo *Recipient*, come peraltro evidenziato in relazione alle valutazioni dell'Autorità riguardo all'art.5.

Articolo 11: Obblighi a carico dell'operatore *Recipient*

11 a – La posizione dei partecipanti

Tre soggetti partecipanti alla consultazione hanno proposto modifiche all'articolo 11. Un soggetto ha richiesto di definire nell'art. 11 specifici obblighi da porre in capo all'operatore *Recipient* nel caso di utilizzo di validazione parziale effettuata dallo stesso e di prevedere adeguati oneri di ripristino nel caso di errore o di contestazione del cliente.

Un soggetto ha evidenziato che l'obbligo di comunicazione dell'acquisizione di un numero, di cui al comma 2, debba essere posto in capo all'operatore *Recipient* ospitante piuttosto che all'operatore *Recipient*.

Un altro soggetto ha richiesto che al comma 3, laddove si sancisce che l'operatore *Recipient* attiva la procedura di cessazione del numero di cui all'Allegato A, sarebbe opportuno che la stessa fosse attivata con la cessazione della numerazione anziché con la cessazione del servizio.

11 b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, pur accedendo alla richiesta di esplicitare gli obblighi in capo all'operatore *Recipient* nel caso di validazione parziale dell'ordinativo effettuata dal *Recipient* stesso, non ritiene di definire, nel presente provvedimento, specifici oneri finalizzati al ripristino della situazione pregressa, nel caso di errata validazione parziale emersa a seguito di contestazioni da parte del cliente. Ritiene infatti che tale situazione sia già più propriamente trattata nell'ambito della disciplina degli SLA/penali.

Per quanto riguarda gli obblighi previsti al comma 2, l'Autorità, verificati i diversi modelli di interazione, ha ritenuto proprio porre il suddetto obbligo in capo all'operatore *Recipient* ospitante anziché all'operatore *Recipient*.

In merito alla osservazione pervenuta sul comma 3, l'Autorità ritiene che l'applicazione della stessa risulti contraria alla vigente disciplina introdotta con il Piano nazionale di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR, in quanto la tutela nei confronti degli utenti posta in essere con la suddetta previsione riguarda direttamente la fornitura del servizio e non la disponibilità della risorsa di numerazione.

Sempre con riferimento al comma 3, per analogia con quanto dedotto al punto precedente, l'Autorità ha ritenuto di porre l'onere dell'attivazione della procedura di cui all'Allegato A in capo all'operatore ospitante *Recipient* piuttosto che all'operatore *Recipient*, mantenendo comunque l'onere all'operatore *Recipient* di effettuare la richiesta: infatti quest'ultimo soggetto è a conoscenza dei rapporti commerciali con il cliente. Ha inoltre ritenuto di elevare il termine di 15 giorni a 30 giorni per uniformità alle vigenti disposizioni per la portabilità del numero da rete fissa.

Articolo 12: Obblighi a carico degli operatori terze parti

Nessun contributo è pervenuto per tale articolo da parte dei soggetti partecipanti alla consultazione.

Articolo 13: Qualità della prestazione - Service Level Agreement

13 a – La posizione dei partecipanti

Sei soggetti partecipanti alla consultazione hanno proposto modifiche all'articolo 13. Due soggetti hanno chiesto di esplicitare al comma 1 che gli SLA e le Penali si applicano anche alle cd. mobilità interna tra operatore ospitante ed operatore ospitato e che pertanto anche questi ultimi debbono essere firmatari dell'Accordo quadro.

Con riferimento alle modalità di applicazione delle penali, due soggetti hanno chiesto di prevederne valori superiori al fine di disincentivare comportamenti anticoncorrenziali degli operatori *Donating*.

Un altro soggetto pur convinto della necessità di un aumento in termini economici delle penali tale da disincentivare comportamenti scorretti da parte degli operatori mobili, ritiene che lo stesso debba risultare proporzionato all'eventuale danno economico arrecato a seguito dei ritardi. Inoltre ha sostenuto che le numerose modifiche al processo di MNP, talune strutturali, proposte dall'Autorità nello schema di provvedimento oggetto di consultazione, rendono quantomeno prevedibile che vi sarà un periodo di tempo durante il quale i sistemi informativi dei vari operatori potranno riscontrare dei problemi. Propone pertanto di mantenere inalterato l'attuale valore delle penali per i primi 3 mesi dall'implementazione delle principali modifiche imposte dal provvedimento, convenendo che il valore delle singole penali venga successivamente incrementato tramite importi sensibilmente inferiori a quelli proposti.

Un ulteriore soggetto ritiene eccessivi i livelli delle penali applicabili alla singola richiesta di portabilità portando come esempio il fatto che, in caso di ritardo di un solo giorno nella presa in carico, la relativa penale è superiore all'importo del vigente prezzo della portabilità, mentre nel caso di ritardo di un solo giorno nella validazione, la conseguente penale sarebbe più di 5 volte il vigente prezzo di attivazione della portabilità. Suggerisce pertanto di definire valori di penali giornaliere che siano una frazione del prezzo di attivazione della portabilità. Sottolinea inoltre come sia possibile una applicazione di più penali per ritardi nell'esecuzione della stessa richiesta di portabilità nelle diverse fasi di presa in carico, validazione, cut-over ed aggiornamento della banca dati e che, nel caso di un solo giorno di ritardo nel rispetto di ognuno dei 4 SLA, tale sistema comporterebbe una penale complessiva di 120 € (=10+50+50+10 €), e cioè più di 12 volte il vigente prezzo di attivazione della portabilità. Suggerisce pertanto di prevedere una penale giornaliera unica calcolata sul processo end-to-end di fornitura della prestazione.

Inoltre un ulteriore soggetto ha chiesto di prevedere anche nella fase di regime una soglia percentuale di tolleranza (stimata intorno al 3%) sotto la quale disapplicare le

penali definite, imponendo, invece, al superamento della suddetta soglia, valori doppi rispetto a quelli previsti nello schema di provvedimento posto in consultazione.

Uno soggetto si è dichiarato contrario alla proposta contenuta al comma 1 dell'art.13 relativa all'obbligo di conteggiare in giorni solari i ritardi nella realizzazione di ciascuna delle diverse fasi della procedura di portabilità. Sottolinea come i sistemi degli operatori mobili sono attualmente configurati sulla base di un calcolo degli eventuali ritardi misurato in giorni lavorativi e non solari, come d'altronde previsto dal vigente Accordo Quadro. Tale soggetto ritiene improprio ed inutile in relazione ai reali benefici che potrebbero derivare al cliente finale, sostenere dei costi per modificare le configurazioni dei sistemi e chiede quindi che venga mantenuta inalterata la struttura di calcolo dei ritardi nelle diverse fasi del processo di portabilità.

Uno dei soggetti ha proposto che venga introdotto un indennizzo diretto per il cliente nel caso di ritardi o disfunzioni del servizio il cui onere andrebbe posto in capo all'operatore *Donating*.

Un altro soggetto ha richiesto di prevedere al comma 10 dell'art. 13 che, in prima istanza, eventuali penali a favore degli operatori ospitati vengano anticipate dai rispettivi operatori ospitanti salvo poi effettuare successivi conguagli tra tutti gli operatori di rete sulla base delle rispettive responsabilità.

Un soggetto ha proposto venga esplicitata nell'articolo 13 la possibilità da parte di un operatore ospitato di poter esigere direttamente le penali dall'operatore *Donating*.

Un altro soggetto ha chiesto sia definito con maggior dettaglio l'indicatore relativo al ritardo medio per le attivazioni gestite negli N giorni lavorativi precedenti di cui al comma 2.

Infine un soggetto ritiene che debbano essere definiti SLA e penali anche per la fase di *assurance* e ricorda che nell'attuale Accordo quadro è previsto uno SLA di otto ore; per coerenza, propone che nel provvedimento in consultazione siano previste le penali di *assurance* analogamente a quanto previsto per il provisioning.

13 b – Le valutazioni dell'Autorità

In tema di portabilità interna, lo schema di provvedimento in consultazione già prevede che questa non sia distinta dalla portabilità da e verso operatori non utilizzanti la stessa rete, pertanto non si ritengono necessarie ulteriori precisazioni.

Sulla tematica delle penali, l'Autorità conferma l'impostazione ed i valori assunti nello schema di provvedimento sottoposto a consultazione, frutto già di un confronto con i soggetti partecipanti alla consultazione. Il meccanismo previsto consente di definire un periodo iniziale di apprendimento delle nuove modalità ma, una volta entrato a regime, garantisce un sistema sia risarcitorio dei danni subiti dall'operatore *Recipient* per i ritardi nel processo di portabilità, sia di disincentivo nei confronti di comportamenti abusivi effettuati a danno in primo luogo degli utenti/consumatori. Inoltre, tenuto conto

che il disagio percepito dall'utenza si misura in termini di giorni solari, l'Autorità ritiene di non poter accedere alla richiesta di valutare il ritardo in termini di giorni lavorativi.

Parimenti, l'Autorità ritiene che l'istanza riguardante la corresponsione di penali al cliente finale non possa trovare accoglimento nell'ambito di tale procedimento, riguardante i soli rapporti tra gli operatori su cui impatta il processo di MNP. La sede propria per una sua considerazione è nell'ambito dei procedimenti volti alla tutela dell'utente/consumatore.

Circa il punto riguardante la fase di *assurance*, l'Autorità ritiene di aderire alla richiesta prevedendo che vengano definiti, nell'ambito dell'Accordo quadro, specifici vincoli in capo ai soggetti che operano nel processo di portabilità del numero in relazione alla continuità nell'erogazione del servizio.

Inoltre, accogliendo alcuni suggerimenti, il testo finale viene emendato al fine di rendere maggiormente espliciti alcuni aspetti quali, ad esempio, l'esigibilità delle penali direttamente dall'operatore ospitato.

Articolo 14: Costi

14 a – La posizione dei partecipanti

Sette soggetti partecipanti alla consultazione hanno proposto modifiche all'articolo 14. Un soggetto ha chiesto di esplicitare che per il servizio di portabilità non è dovuto alcun contributo anche da parte dell'operatore *Recipient* ospitato al proprio operatore ospitante.

Tre rispondenti si sono dichiarati contrari all'azzeramento dei costi a carico dell'operatore *Recipient*.

Uno di essi in particolare sostiene che tale azzeramento non avrebbe alcuna giustificazione, considerati i reali costi sottostanti per i quali è necessario prevedere una copertura, nonché la necessità di mantenere una coerenza con quanto previsto per servizi analoghi, quale quello della portabilità del numero fisso per il quale è previsto un costo di gestione e attivazione della prestazione pari a € 8,94. Tale soggetto si dichiara comunque favorevole ad una riduzione del costo medesimo, purché tale da garantire la copertura dei maggiori costi che gli operatori dovranno sostenere per applicare le modifiche di sistema proposte, ritenendo in tal senso congruo un valore di €5,00 per singola richiesta di portabilità.

Un altro dei tre soggetti sostiene che la gratuità della prestazione per il *Recipient* non risponde ai più elementari criteri di orientamento al costo della fornitura di una prestazione regolamentata (recupero dei costi sostenuti più una ragionevole remunerazione del capitale). Ritiene tale misura in evidente contrasto con l'art. 80 comma 3 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, secondo il quale “*l'Autorità provvede affinché i prezzi dell'interconnessione correlata alla portabilità del numero siano orientati ai costi e gli eventuali oneri diretti a carico degli abbonati non agiscano*

da disincentivo alla richiesta di tali prestazioni". Inoltre, sottolinea come non sia stata mai resa nota la base di contabilità di costo presa a riferimento dall'Autorità per stabilire la gratuità della prestazione e la fase procedimentale in cui la stessa Autorità è pervenuta a tale conclusione. Secondo tale soggetto la gratuità della prestazione non troverebbe conferme neanche dai *benchmark* internazionali in quanto, con riferimento ai contenuti del XIII Rapporto d'implementazione, solo 3 Paesi su 25 (Belgio, Grecia e Malta) prevedono la gratuità della prestazione. Su tali basi il soggetto ha richiesto una revisione coerente del prezzo di attivazione della portabilità che consenta di assicurare il recupero dei costi sostenuti con una ragionevole remunerazione del capitale; ciò in linea con gli altri Paesi in Europa, tenendo conto dei significativi investimenti che gli operatori andranno a sostenere per la revisione del processo di fornitura.

Il terzo rispondente ha evidenziato che dal benchmark europeo l'Italia risulta essere in linea con la media europea dei costi inter-operatore applicati per la prestazione di portabilità del numero. Ha sostenuto che la situazione italiana non appare pertanto così critica da giustificare un azzeramento immediato dei costi. Tale soggetto ritiene in tal senso più consona una riduzione dei costi di porting in due fasi di cui la prima, al fine di consentire la revisione dei rapporti commerciali tra operatori, dovrebbe decorrere a partire da gennaio 2009.

14 b – Le valutazioni dell'Autorità

Con riferimento all'azzeramento dei costi, l'Autorità ritiene di confermare la previsione contenuta nel testo del provvedimento messo in consultazione. Si ritiene infatti che gli investimenti strutturali realizzati a suo tempo per l'attuazione della portabilità del numero mobile siano ormai stati ampiamente ammortizzati nonché recuperati dal prezzo del servizio finora corrisposto. L'Autorità, inoltre, ritiene che gli eventuali investimenti derivanti dalle innovazioni introdotte dal presente provvedimento debbano essere a carico di ciascun operatore mobile. Infine, ancorché in nessun contributo sia stata data evidenza concreta dei costi sostenuti, l'onere a lungo termine della singola operazione di portabilità, nel caso di un operatore efficiente, non giustificherebbe il mantenimento di specifiche procedure e attività connesse alla fatturazione e riscossione, che potrebbero risultare addirittura più onerose del costo della prestazione di MNP.

La previsione di non ammettere oneri per la prestazione di MNP è ulteriormente giustificata laddove si consideri che, in prospettiva, i flussi dei numeri portati tenderanno ad essere simmetrici tra gli operatori. Si osserva, ulteriormente, che già in diversi paesi europei, il prezzo del servizio è stato annullato proprio in ragione delle stesse considerazioni svolte dall'Autorità.

Ma ancor più delle considerazioni che precedono, si ritiene che valgano a giustificare un annullamento del prezzo interoperatore le osservazioni seguenti. Ai sensi dell'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità è tenuta ad assicurare che tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di telefonia mobile, che ne facciano richiesta conservino il proprio numero o i propri numeri, indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio. La MNP, al pari delle altre prestazioni offerte agli utenti della telefonia mobile, fa, dunque, parte degli obblighi di base che ciascun operatore deve assumere nei confronti del cliente all'atto della sua acquisizione, per consentire a quest'ultimo di poter decidere in un momento successivo di trasferire il proprio numero presso un altro operatore. Di conseguenza, l'Autorità è dell'avviso che ogni operatore debba dare seguito alle richieste dei clienti di poter

cambiare operatore portando il numero mobile assumendone in proprio le attività ed i costi relativi, senza trasferirli agli altri soggetti coinvolti nel processo.

Art. 15: Rapporti con l'Autorità giudiziaria

15 a – La posizione dei partecipanti

Due soggetti partecipanti alla consultazione hanno proposto modifiche all'articolo 15. Un soggetto propone che l'onere di comunicazione di un numero portato previsto al comma 2 ricada in capo all'operatore *Recipient* ospitante piuttosto che al *Recipient*.

Un soggetto propone che, per numeri oggetto di portabilità che siano sotto indagine giudiziaria, l'obbligo di comunicazione all'Autorità giudiziaria debba essere mantenuto in capo al *Donating* anziché al *Recipient*, essendo appunto il *Donating* consapevole se l'utente è già oggetto di intercettazione e, in caso affermativo, responsabile di gestire quel particolare MSISDN al fine di garantire la continuità dei servizi di ascolto..

15 b – Le valutazioni dell'Autorità

In relazione alla prima osservazione, l'Autorità, verificati i diversi modelli di interazione, ha ritenuto maggiormente appropriato porre il suddetto obbligo in capo all'operatore *Recipient* ospitante anziché all'operatore *Recipient*, così come proposto nei contributi pervenuti.

Per quanto riguarda la seconda osservazione, che propone di prevedere in capo al *Donating* l'obbligo di comunicazione all'Autorità Giudiziaria, l'Autorità ritiene opportuno precisare che la previsione di cui al comma 2 dell'art. 15 riguarda la fornitura delle informazioni relative alla generalità dei numeri portati e non innova le procedure concordate con l'Autorità Giudiziaria.

Articolo 16 : Comunicazione dei dati all'Autorità

Nessun contributo è pervenuto per tale articolo da parte dei soggetti partecipanti alla consultazione.

Articolo 17: Norme transitorie e finali – Abrogazioni

17 a – La posizione dei partecipanti

Nove soggetti partecipanti alla consultazione hanno proposto modifiche all'articolo 17. Sei dei soggetti hanno chiesto che talune norme, con particolare riferimento all'art. 5, commi 10, 14 e 16 sulle causali di scarto/rifiuto, siano di immediata o rapida operatività al fine di attenuare le attuali distorsioni del mercato evidenziate da un elevato tasso di

scarto/rifiuto delle richieste di portabilità. Taluni di tali soggetti hanno inoltre chiesto l'immediata operatività anche delle norme previste all'art. 10, comma 6 sull'adeguamento della capacità di evasione, all'art. 14 sull'azzeramento dei costi interoperatore, nonché delle norme previste all'art. 13 su SLA/Penali.

Cinque dei soggetti hanno chiesto di prevedere un tempo massimo per la firma dell'Accordo quadro oltre il quale prevedere un intervento diretto dell'Autorità. Alcuni dei soggetti hanno chiesto che tale tempo massimo sia fissato in 30 giorni dalla data di pubblicazione della delibera mentre altri hanno proposto che per il raggiungimento di un accordo sia varata una specifica unità di monitoraggio che veda la presenza dell'Autorità e sia in grado di favorire il raggiungimento del suddetto accordo.

Un soggetto ha richiesto che l'implementazione delle procedure di validazione parziale in capo al *Recipient* siano previste a partire da luglio 2009, mentre le restanti innovazioni introdotte dal provvedimento siano efficaci a partire da aprile 2009.

Un soggetto ha chiesto che l'azzeramento dei costi previsto all'art. 14 venga conseguito in due successive fasi, con un dimezzamento dell'attuale importo a partire dall'inizio del 2009 per arrivare al completo azzeramento solo negli anni successivi.

Infine un altro soggetto ha chiesto che, nel caso venga confermata la riduzione a massimo 3 giorni per l'espletamento della portabilità, questo obiettivo sia programmato in due successive fasi, tramite la riduzione di un giorno a partire dalla metà 2009 e di un ulteriore giorno a partire dalla metà del 2010. Lo stesso soggetto chiede inoltre che tutte le previsioni di cui al comma 3 dell'art. 17 siano efficaci solo dopo 12 mesi dalla data di pubblicazione della delibera.

17 b – Le valutazioni dell'Autorità

L'Autorità ritiene di confermare sostanzialmente il calendario definito nel testo del provvedimento messo a consultazione, sia in considerazione della contraddittorietà delle posizioni riportate, sia del progressivo allungamento dei tempi di implementazione delle misure in relazione al protrarsi dei tempi di chiusura del procedimento. Peraltro la quasi totalità dei soggetti partecipanti alla consultazione ha avuto già modo di approfondire il merito delle misure già nel corso delle audizioni sulla tematica citate nel preambolo del provvedimento, tenutesi fin dal mese di febbraio 2008 nel corso delle quali l'Autorità ha già svolto un'opera di coordinamento ed approfondimento delle singole posizioni e motivazioni presentate da ciascuno dei soggetti.

Tale conferma del calendario si riferisce anche alla validazione parziale da parte del *Recipient* (che, si rammenta, costituisce una facoltà per il *Recipient* ed una riduzione del numero di controlli per il *Donating*) ed all'azzeramento dei costi.

Tuttavia, adottando criteri di prudenza e venendo incontro ad alcuni timori manifestati nei riguardi di un troppo rapido conseguimento della riduzione a 3 giorni lavorativi del processo di mobilità, la cui operatività era prevista nello schema in consultazione dopo 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento finale, si ritiene opportuno fissare in

180 giorni anche tale termine, stabilendo così un'unica data per l'entrata in vigore di tutte le disposizioni di cui è previsto il differimento.

Per quanto riguarda la paventata possibilità che la sottoscrizione dell'Accordo quadro possa essere procrastinata, anche strumentalmente, dagli operatori, l'Autorità, pur non ravvisando la necessità di aderire alla richiesta di prevedere una apposita unità di monitoraggio, ritiene di dover prevedere dei meccanismi che incentivino le parti al raggiungimento dell'Accordo, introducendo al comma 4 l'automatica applicazione delle penali trascorsi 180 giorni dall'entrata in vigore del provvedimento secondo modalità definite da ciascun operatore *Recipient* ed introducendo la possibilità, trascorso il termine suddetto, di poter direttamente intervenire nella definizione dell'Accordo quadro stesso.