

**REGOLAMENTO RIGUARDANTE LA PORTABILITA’  
DEI NUMERI PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E PERSONALI**

Articolo 1 (Definizioni).....	2
Articolo 2 (Disposizioni Generali) .....	3
Articolo 3 (Soluzioni tecniche di rete e interconnessione).....	5
Articolo 4 (Banche dati per l’instradamento).....	6
Articolo 5 (Modelli di interazione).....	7
Articolo 6 (Validazione parziale effettuata da parte del Recipient) .....	11
Articolo 7 (Progetti ad hoc).....	11
Articolo 8 (Capacità di evasione giornaliera).....	12
Articolo 9 (Modalità di gestione delle richieste).....	17
Articolo 10 (Obblighi a carico dell’operatore Donating) .....	18
Articolo 11 (Obblighi a carico degli operatori Recipient ed ospitante Recipient) .....	19
Articolo 12 (Obblighi a carico di tutti gli operatori) .....	19
Articolo 13 (Qualità della prestazione - Service Level Agreement) .....	19
Articolo 14 (Indennizzi) .....	17
Articolo 15 (Costi).....	18
Articolo 16 (Rapporti con l’Autorità Giudiziaria).....	18
Articolo 17 (Comunicazione dei dati all’Autorità).....	18
Articolo 18 (Norme transitorie e finali).....	18
Articolo 19 (Sanzioni) .....	19
Allegato A - Processi di riferimento per la portabilità del numero mobile	
Allegato B - Penali per la fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile	
Allegato C - Modalità di gestione della capacità di evasione degli ordinativi	

## Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
- a. Mobile Number Portability (MNP): la prestazione che consente al cliente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali;
  - b. Operatore mobile: fornitore del servizio di comunicazioni mobili e personali, anche non dotato di propria rete, che utilizza frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazioni mobili e personali;
  - c. Operatore assegnatario (indicato anche come "Operatore *donor*" o semplicemente "*donor*"): l'operatore mobile al quale è assegnato il diritto d'uso del numero portato;
  - d. Operatore Cedente (indicato anche come "Operatore *donating*" o semplicemente "*donating*"): l'operatore mobile che ha il contratto per la fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali con il cliente che ha chiesto la portabilità del numero. Nel caso di prima portabilità da parte del cliente operatore *donor* e operatore *donating* coincidono;
  - e. Operatore Ricevente (indicato anche come "Operatore *recipient*" o semplicemente "*recipient*"): l'operatore mobile che acquisisce il cliente che ha chiesto la portabilità del numero;
  - f. Rete dell'operatore *donating*: la rete dell'operatore *donating*, nel caso in cui l'operatore *donating* gestisca direttamente la numerazione oppure la rete dell'operatore mobile con cui il *donating* ha un contratto per la gestione della propria numerazione;
  - g. Rete dell'operatore *recipient*: la rete dell'operatore *recipient*, nel caso in cui l'operatore *recipient* gestisca direttamente la numerazione oppure la rete dell'operatore mobile con cui il *recipient* ha un contratto per la gestione della propria numerazione;
  - h. Rete *initiating*: la rete che effettua l'interrogazione della banca dati dei numeri portati e inserisce l'opportuno *routing number* della rete dell'operatore *recipient*;
  - i. Operatore ospitante: operatore che, ai fini della portabilità del numero, gestisce direttamente i colloqui con gli altri operatori mobili e non mediante l'ausilio di altri operatori;
  - j. Operatore Ospitante Cedente (indicato per brevità come ospitante *donating*): l'operatore che agisce come operatore ospitante prima della portabilità del numero sulla base di accordi con l'Operatore Cedente. Nel caso in cui l'Operatore Cedente gestisca direttamente i colloqui con gli altri operatori, l'operatore Cedente coincide con l'operatore ospitante cedente;
  - k. Operatore Ospitante Ricevente (indicato per brevità come ospitante *recipient*): l'operatore che agisce come operatore ospitante successivamente all'attuazione della portabilità del numero sulla base di accordi con l'Operatore Ricevente. Nel caso in cui l'Operatore Ricevente gestisca direttamente i colloqui con gli altri operatori, l'Operatore Ricevente coincide con l'operatore ospitante Ricevente;
  - l. Numero portato: il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Station ISDN - MSISDN) oggetto della portabilità;
  - m. Accordo quadro: accordo tra gli operatori mobili che stabilisce relazioni generali tra gli stessi in merito alle modalità di fornitura della prestazione di Mobile Number Portability (MNP);
  - n. Attivazione della prestazione di MNP (indicata come "*cut over*"): l'attivazione del servizio di comunicazioni mobili e personali al cliente che ha richiesto la portabilità

sulla rete utilizzata dall'operatore *recipient* mediante la numerazione portata e la contestuale disattivazione nella rete utilizzata dall'operatore *donating*, nonché l'aggiornamento delle banche dati dei numeri portati per l'instradamento almeno da parte degli operatori di rete che utilizzano frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazioni mobili e personali. L'attivazione coincide con la realizzazione della prestazione di portabilità;

o. Periodo di attivazione: periodo che inizia con la richiesta della prestazione di MNP da parte del cliente e termina con l'attivazione della prestazione;

p. Periodo di realizzazione: periodo che inizia con l'invio al *donating* da parte dell'operatore *recipient* della richiesta di portabilità e termina con l'attivazione della prestazione;

q. Validazione: insieme di verifiche per controllare la correttezza e completezza della richiesta inviata dall'operatore *recipient* al fine di evitare errori nell'esecuzione della portabilità;

r. Scarto: rigetto della richiesta di portabilità nella fase di presa in carico della stessa;

s. Rifiuto: rigetto della richiesta di portabilità a seguito di esito negativo della validazione;

t. Numerazioni aggiuntive: le numerazioni aggiuntive a quella principale, configurate sulla carta SIM, che sono dedicate ai servizi dati e/o telefax;

u. NPTS: sistema gestito dal Ministero dello sviluppo economico – Comunicazioni utilizzato per gli scopi dell'Autorità Giudiziaria, che contiene, tra l'altro, la banca dati dei numeri portati, nonché l'associazione tra i numeri o archi di numeri, non portati, utilizzati da clienti di operatori virtuali e l'operatore virtuale stesso;

v. Numero seriale della SIM o ICC-ID: numero identificativo della SIM definito in accordo con gli standard internazionali;

## **Articolo 2 (Disposizioni generali)**

1. La prestazione di Mobile Number Portability si applica ai numeri MSISDN associati alle carte Subscriber Identification Module (SIM) utilizzati per servizi che si basano su tecnologie che impiegano frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazioni mobili e personali; la prestazione rende disponibili, ai clienti che hanno ottenuto la portabilità del numero sulla rete dell'operatore *recipient*, i servizi di base, i servizi supplementari e gli altri servizi basati su segnalazione non correlata al circuito, secondo quanto previsto dalla Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello sviluppo economico - Comunicazioni e successive modificazioni.

2. La prestazione di Mobile Number Portability di norma non fa cessare la fornitura dei servizi, attivi sull'utenza il cui numero è portato, forniti da soggetti diversi dall'operatore *donating*.

3. Tutte le numerazioni mobili assegnate agli operatori per l'offerta di servizi mobili e personali di tipo non specializzato e date in uso alla clientela finale, nessuna esclusa, sono portabili secondo le disposizioni recate dal presente regolamento.

4. Il cliente può richiedere la prestazione di MNP relativamente a: a) l'MSISDN principale; b) la singola numerazione addizionale unitamente o separatamente all'associato MSISDN principale e/o alle altre numerazioni addizionali. Può essere effettuata una richiesta unitaria di portabilità per tutte le numerazioni predette, purché tali numerazioni appartengano allo stesso operatore *donating*.

5. Un numero MSISDN può essere portato più volte e può anche essere nuovamente attivato sulla rete dell'operatore *donor*.
6. L'operatore *recipient* assegna un nuovo IMSI al cliente che utilizza un numero portato e può attribuire ad una carta SIM, a cui è associato un MSISDN portato, un MSISDN addizionale appartenente ad un arco di numerazione a lui assegnato.
7. Le modalità di selezione per le chiamate dirette al numero portato non sono modificate dalla prestazione di MNP.
8. Nelle chiamate originate da un cliente che ha usufruito della prestazione di MNP, l'identità del chiamante (Calling Line Identity – CLI) trasmessa dalla rete *recipient* è il numero portato.
9. L'operatore *recipient* offre ai propri clienti, il cui numero è stato portato, l'accesso e il trasferimento al servizio di Segreteria Telefonica Centralizzata con le stesse modalità offerte ai clienti che utilizzano numeri non portati e senza il coinvolgimento della rete dell'operatore *donor*.
10. La Mobile Number Portability non modifica la titolarità di assegnazione sia del numero oggetto di portabilità sia del blocco di cui il numero fa parte. Alla cessazione della fornitura del servizio da parte dell'operatore *recipient*, per richiesta del cliente o conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione, il numero ritorna a disposizione dell'operatore *donor*, salvo nei casi di portabilità successive. In particolare, allo scadere dei termini relativi alla fornitura del servizio da parte dell'operatore *recipient*, questi non può riassegnare il numero ad altro cliente e, qualora il cliente ultimo utilizzatore del numero non faccia pervenire richiesta di portabilità dello stesso numero entro trenta giorni dalla cessazione del servizio, il trentunesimo giorno successivo a quello di scadenza del servizio il numero ritorna a disposizione dell'operatore *donor* per un'eventuale successiva assegnazione, nel rispetto delle pertinenti disposizioni del Piano nazionale di numerazione in tema di latenza.
11. Gli operatori coinvolti nel trattamento delle chiamate dirette a numeri portati sono tenuti a mantenere gli stessi livelli qualitativi delle chiamate dirette a numeri non portati. I clienti che utilizzano un numero portato non sono discriminati in termini di qualità del servizio.
12. Gli operatori sono tenuti ad espletare le configurazioni dovute a portabilità successive secondo procedure analoghe a quelle seguite per la configurazione della prima portabilità.
13. Gli operatori, in qualità di *donating* e *recipient*, possono delegare altro operatore, sulla base di accordi bilaterali, a svolgere parte delle attività necessarie alla realizzazione della portabilità.
14. Gli operatori provvedono alla riparazione dei guasti che si verificano sulle proprie reti e sistemi e in relazione alle proprie responsabilità; pertanto, nel caso di Mobile Number Portability la responsabilità degli operatori è limitata alle infrastrutture di rete ed ai sistemi di loro competenza e relative funzionalità. Gli operatori cooperano al fine di garantire il massimo livello di qualità ai servizi offerti attraverso l'utilizzo delle rispettive infrastrutture.
15. Qualora occorra effettuare, per comprovate ragioni tecniche, cambi di numero che coinvolgano numeri portati, l'operatore *donor* avverte l'operatore *recipient* con un anticipo di almeno centoventi giorni. L'operatore *donor* e l'operatore *recipient* concordano le condizioni di fornitura dei messaggi in fonia inerenti i cambi numero, nonché le modalità di aggiornamento di tutte le banche dati interessate.

16. Gli operatori coinvolti trattano il formato del codice d'instradamento (*Routing Number*), definito nella Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello sviluppo economico-comunicazioni e nelle successive modificazioni, per l'instradamento in rete delle chiamate verso numeri portati.

17. Di norma l'immissione nei sistemi dell'operatore *recipient* della richiesta del cliente da parte della rete di vendita è contestuale alla sottoscrizione della stessa. Quando l'immissione della richiesta non è contestuale alla sottoscrizione della stessa, l'operatore *recipient* informa il cliente, tramite la propria rete di vendita, comunicando quando verrà immessa la richiesta. Le richieste di portabilità immesse nei sistemi dell'operatore *recipient* dalla rete di vendita entro le ore 17:00 di ciascun giorno sono inviate all'operatore *donating* entro l'orario limite dello stesso giorno, di cui all'art.5, comma 1. E' facoltà del *recipient* inviare all'operatore *donating* le richieste di portabilità, immesse nei propri sistemi dopo le ore 17:00 di un giorno lavorativo, nel medesimo giorno, entro il predetto orario limite. Le richieste di portabilità dei clienti immesse nei sistemi dell'operatore *recipient* nei giorni lavorativi dopo le ore 17:00 e non inviate al *donating* lo stesso giorno, o immesse nei giorni festivi, sono da considerarsi come immesse nel primo giorno lavorativo successivo al giorno di effettiva immissione. Independentemente dall'eventuale termine di preavviso per il recesso dal contratto e salvo i casi espressamente previsti dalle presenti disposizioni, il *cut-over* è effettuato nelle fasce orarie, di cui al successivo articolo 4, comma 5, del secondo giorno lavorativo successivo a quello di immissione della richiesta del cliente nei sistemi dell'operatore *recipient*.

18. Tutti i soggetti che forniscono servizi di comunicazioni mobili e personali hanno l'obbligo di aderire all'Accordo quadro di cui all'art.5 del presente regolamento. L'adesione può essere richiesta anche dai soggetti non ancora in possesso del prescritto titolo abilitativo per l'offerta dei servizi, purché abbiano sottoscritto, al fine di fornire un servizio di comunicazioni mobili e personali, un accordo con altro operatore già aderente all'Accordo stesso.

### **Articolo 3** **(Soluzioni tecniche di rete e interconnessione)**

1. La *Mobile Number Portability* è realizzata attraverso la soluzione tecnica di "*Direct Routing*", per tutte le chiamate originate dal territorio nazionale e dirette a numerazioni per servizi di comunicazioni mobili e personali nazionali.

2. La soluzione tecnica di "*Onward Routing*" si applica alle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numerazioni per servizi di comunicazioni mobili e personali nazionali. Gli operatori che interfacciano direttamente gli operatori esteri quando ricevono 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*.

3. Il formato e lo scambio dei messaggi di segnalazione ai punti di interconnessione avviene in conformità con quanto previsto dalla relativa Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello sviluppo economico-Comunicazioni e successive modificazioni.

4. L'operatore *recipient* ha il diritto di vedersi riconoscere dall'operatore che gli consegna la chiamata la propria tariffa di terminazione independentemente dalla circostanza che l'origine della chiamata, sia dal territorio nazionale o al di fuori dello stesso.

5. Per le chiamate dirette a numeri portati, l'operatore di originazione, nel caso di chiamate originate dal territorio nazionale, ovvero l'operatore che interfaccia direttamente l'operatore estero, nel caso di chiamate originate al di fuori del territorio nazionale, si fa carico degli eventuali ulteriori costi, quali quelli di transito e di interrogazione della banca dati dei numeri portati.

#### **Articolo 4 (Banche dati per l'instradamento)**

1. Il riconoscimento dell'associazione tra il numero portato e la rete dell'operatore *recipient* è effettuato, nel rispetto delle disposizioni per la tutela dei dati personali, tramite apposite banche dati gestite da ciascun operatore ospitante.
2. Ciascun operatore ospitante ha l'obbligo di mantenere aggiornata la propria banca dati e di comunicare a tutti gli altri operatori ospitanti l'acquisizione dei numeri oggetto di portabilità. In particolare, l'operatore ospitante *recipient* comunica tempestivamente e comunque entro le ore 19:00 del giorno in cui riceve la notifica di validazione della richiesta di portabilità, agli altri operatori ospitanti l'imminente acquisizione del numero oggetto di portabilità.
3. Gli operatori ospitanti rendono disponibili, almeno entro le ore 24:00 del giorno lavorativo precedente il *cut-over*, agli operatori che ne necessitano per l'instradamento, i contenuti della banca dati dei numeri portati, con riferimento almeno all'insieme degli aggiornamenti da attuare.
4. La disponibilità delle banche di cui ai commi precedenti è a titolo gratuito.
5. L'aggiornamento delle banche dati da parte degli operatori di rete sia mobile sia fissa è effettuato il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della notifica di validazione da parte del *recipient* sulla base delle informazioni ricevute di cui ai precedenti commi 2 e 3, entro e non oltre le ore 8:30, in fasce orarie di ampiezza non superiore a due ore, al fine di contenere l'eventuale disservizio al cliente.
6. Gli operatori dotati di rete che utilizza frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazioni mobili e personali hanno l'obbligo di essere operatori ospitanti.
7. Gli operatori mobili virtuali hanno il diritto, ma non l'obbligo, di essere operatori ospitanti.

#### **Articolo 5 (Modelli di interazione)**

1. Il *recipient* invia al *donating* la richiesta di portabilità del cliente entro le ore 19:00 del giorno in cui la medesima richiesta è immessa dalle reti di vendita nei sistemi del *recipient* stesso, avuto riguardo alla data eventualmente indicata dal cliente. di cui al successivo comma 4, lettera e., ed all'art.2, comma 17. L'ospitante *donating* accetta le richieste almeno fino alle ore 19:30. Gli operatori possono estendere, nell'Accordo quadro, l'invio della richiesta anche nei giorni non lavorativi. Il risultato della validazione è inviato dall'ospitante *donating* entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta all'ospitante *recipient*, che ne informa immediatamente il *recipient*; in caso di validazione positiva l'ospitante *recipient* provvede ad informarne entro le ore 19:00 anche il Ministero dello sviluppo economico-Comunicazioni.

2. Al fine di riferimento per le disposizioni di cui al presente regolamento, il processo standard per la portabilità del numero e il processo relativo alla cessazione di un numero sono riportati nell'Allegato A, fatti salvi ulteriori affinamenti nell'ambito dell'Accordo quadro.

3. L'Accordo quadro stabilisce il quadro di riferimento per gli standard di servizio della prestazione di MNP, nel rispetto delle disposizioni del presente regolamento. Tale Accordo riguarda almeno i seguenti aspetti:

a. modalità tecniche di comunicazione e scambio dati;

b. modalità con cui effettuare la validazione, nel rispetto di quanto previsto al successivo comma 10;

c. standard applicabili agli accordi di *Service Level Agreement* (SLA), che includono, tra l'altro, le penali in caso di ritardi nell'effettuazione delle operazioni previste dal presente regolamento o dall'Accordo quadro, in conformità con i principi stabiliti dall'art. 13;

d. procedure, responsabilità ed oneri degli operatori nella gestione di eventuali disservizi o malfunzionamenti che possono verificarsi durante la prestazione stessa; in particolare, tali procedure includono:

1) l'obbligo per il destinatario di una comunicazione prevista dalla procedura, nel caso in cui questa non sia pervenuta, di informare il soggetto che avrebbe dovuto originarla;

2) la definizione delle modalità di recupero dell'eventuale capacità di evasione non messa a disposizione per eventi di cui ai commi 11 e 12 del successivo art.13, in particolare nel caso di eventi che determino, nei giorni successivi, la presenza di rifiuti per superamento della capacità di evasione messa a disposizione, specificando il numero massimo di giorni entro i quali la stessa deve essere messa disposizione;

e. procedure di dettaglio, riferimenti e responsabilità, relative alle prestazioni richieste dall'Autorità Giudiziaria;

f. modalità di aggiornamento reciproco delle banche dati per l'instradamento dei numeri portati gestite da ciascun operatore assegnatario di numerazione per servizi di comunicazioni mobili e personali e di verifica e mantenimento della loro sincronizzazione; in particolare, viene definita anche quale sia la cadenza minima con cui rendere disponibile l'intera banca dati a tutti i soggetti che ne necessitano per l'instradamento;

g. modalità di costituzione, aggiornamento, sincronizzazione e messa a disposizione a titolo gratuito ai soggetti interessati delle banche dati per la trasparenza tariffaria, recanti l'associazione tra il numero del cliente e l'operatore fornitore del servizio al cliente stesso.

4. La richiesta di attivazione della prestazione di MNP, nel rispetto della disciplina vigente in materia di trattamento dei dati personali, è sottoscritta dal cliente e contiene:

a. i dati identificativi del cliente (per le persone fisiche, nome e cognome; per le persone giuridiche, enti e associazioni, denominazione e ragione sociale);

b. codice fiscale o partita IVA del cliente;

c. la/le numerazione/i MSISDN per cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;

d. numero/i seriale/i della/e carta/e SIM del *donating*, qualora non si intenda effettuare una verifica della SIM tramite SMS da parte del *recipient* ai sensi del successivo art.6;

e. data di sottoscrizione della richiesta ed eventuale indicazione della data preferita per l'attivazione della prestazione di MNP;

- f. tipo e numero del documento di riconoscimento presentato dal cliente;
  - g. manifestazione inequivoca della volontà del cliente d'interrompere il rapporto giuridico con il *donating* relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete del *donating*, recedendo dal contratto in caso di abbonamento, e di instaurare, usufruendo della prestazione di MNP, un rapporto giuridico con il *recipient* con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata dal *recipient*;
  - h. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che la sottoscrizione del contratto con il *recipient* non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il *donating*;
  - i. in caso di carta prepagata, la dichiarazione del cliente sostitutiva di atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore), da rendere nelle forme previste dall'ordinamento;
  - j. consenso informato del cliente, ai sensi della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali, per il trattamento dei propri dati da parte del *recipient* ed il trasferimento degli stessi a terzi per le finalità connesse alla richiesta della prestazione di MNP;
  - k. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di trasparenza tariffaria ed alle modalità per poterne usufruire;
  - l. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato riguardo alle modalità vigenti per la restituzione o trasferibilità del credito residuo;
  - m. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che, una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata e che, in caso di ripensamento, può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che sta lasciando o verso qualunque altro operatore;
  - n. documentazione della denuncia fatta all'autorità competente relativa allo smarrimento o furto della SIM, se del caso;
  - o. data presunta di attivazione della prestazione di portabilità, corredata delle informazioni relative al diritto del cliente a ricevere un indennizzo ed alle modalità per richiederlo all'operatore *recipient* in caso di ritardo nell'attivazione non determinato da errori nei dati forniti dal cliente;
  - p. dichiarazione del cliente che attesti che gli è stato sottomesso il modulo riguardante l'assenso/diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici.
5. Nel caso in cui il cliente intenda richiedere l'applicazione della prestazione di portabilità del numero relativamente a più numeri MSISDN, è consentita la sottoscrizione di un'unica richiesta indicante tutti i numeri o archi di numeri.
6. L'operatore *recipient* trasmette all'operatore *donating* gli ordini di lavorazione secondo le procedure di cui all'Allegato A. L'utilizzo delle modalità informatiche dovrà avvenire con gli opportuni strumenti di sicurezza nelle comunicazioni. L'ordine trasmesso deve riportare almeno i seguenti dati, fermo restando che nell'Accordo quadro possono essere definite le modalità di rappresentazione e comunicazione di detti dati:
- a. identificativo dell'operatore *recipient*;
  - b. identificativo dell'operatore ospitante *recipient*, qualora diverso da quello del precedente punto a);
  - c. identificativo dell'operatore *donating*;
  - d. identificativo dell'operatore ospitante *donating*, qualora diverso da quello di cui alla precedente lettera c);
  - e. esplicitamente, il nuovo *routing number*;

- f. numero o ranghi di numerazione MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;
  - g. indicazione riguardo al fatto che il *recipient* ha già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto sancito all'art. 6 seguente, se del caso;
  - h. nel caso di contratto pre-pagato, numero seriale della carta SIM qualora il *recipient* non abbia già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto sancito all'art. 6 seguente e non sia utilizzato l'identificativo di cui alla lettera k) del presente comma;
  - i. nel caso di abbonamento, codice fiscale del cliente o, in mancanza di questo, partita IVA;
  - j. identificativo di progetto *ad hoc*, se del caso;
  - k. identificativo che attesta che il *recipient* ha acquisito documentazione della denuncia fatta all'Autorità competente relativamente allo smarrimento o furto della SIM a cui è associato il numero di cui si chiede la portabilità, se del caso;
  - l. identificativo, che attesta che il cliente ha chiesto la trasferibilità del credito residuo, secondo le modalità vigenti, se del caso.
7. L'ordine trasmesso non riporta dati che non sono necessari all'espletamento della portabilità del numero, quali: codice che identifica la tipologia del servizio usufruito sulla rete *donating*, codice che identifica la tecnologia di servizio usufruita presso il *donating*, nominativo o denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente.
8. L'operatore *recipient*, quale responsabile del rapporto col cliente, conserva i dati dell'ordine trasmesso e la copia del contratto con il cliente per la fornitura della prestazione di MNP e l'eventuale relativa documentazione allegata.
9. L'operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore *recipient*, attiva, eventualmente con il supporto dell'ospitante *donating*, la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nel presente regolamento.
10. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore *donating*, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi:
- a. richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6;
  - b. dati di cui al precedente comma 6 non valorizzati secondo quanto stabilito nell'Accordo quadro;
  - c. assenza nella richiesta sia del Codice Fiscale/Partita IVA sia del numero seriale della carta SIM;
  - d. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA, quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento;
  - e. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM, quando il numero si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato;
  - f. numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari;
  - g. disattivazione completa del servizio di comunicazione per il numero MSISDN; qualora tale disattivazione sia stata causata da furto o smarrimento della SIM ovvero morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile, essa non è opponibile come rifiuto alla portabilità, salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria;
  - h. non appartenenza del numero MSISDN all'operatore ricevente la richiesta;

- i. espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte del *donating*, inoltrata da parte di un operatore diverso dal *recipient* e dal *donating*;
- j. ricezione da parte del *donating* di una precedente richiesta di portabilità validata positivamente avente ad oggetto lo stesso MSISDN ed inoltrata dal medesimo operatore *recipient*;
- k. assenza nella richiesta dell'identificativo di cui al precedente comma 6, lettera k), in caso di SIM smarrita o rubata.

Nessuna altra motivazione al di fuori di quelle sopra elencate è ammessa.

11. Nel caso in cui il cliente richieda la portabilità di un numero MSISDN che si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato con il *donating*, le causali di scarto o rifiuto di cui ai punti c), e), f) e g) del precedente comma 10 sono utilizzabili solo nel caso in cui il *recipient* non abbia indicato, tramite il campo di cui al precedente comma 6, lettera g), di aver già effettuato la validazione parziale secondo la procedura di cui al seguente art. 6.

12. Le causali di scarto o rifiuto di cui ai punti c) ed e) del precedente comma 10 non sono utilizzabili quando il numero MSISDN si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato ed è stato inviato l'identificativo che attesta che il *recipient* ha acquisito la denuncia fatta all'Autorità competente relativamente allo smarrimento o furto della SIM, di cui al comma 6, lettera k).

13. L'operatore *donating* nella risposta di validazione, in caso di rifiuto, riporta la lista completa delle cause di rifiuto che ricorrono nella singola richiesta di portabilità.

14. L'Accordo quadro stabilisce quali causali di cui al comma 10 producono scarto e quali rifiuto, utilizzando di preferenza, quando possibile, lo scarto, in particolare per quanto concerne le causali di cui ai punti a), b), c) del comma 10.

15. La richiesta di attivazione della prestazione può essere sospesa dall'operatore *Donating* solo nel caso di disservizio tecnico.

16. L'operatore *donating* non scarta o rifiuta una richiesta di portabilità di un numero MSISDN a seguito della ricezione di una successiva richiesta di portabilità da parte di un altro operatore.

17. L'operatore *donating* non dà seguito a domande di annullamento di richieste di portabilità.

18. In nessun caso, eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile nei confronti dell'operatore *donor/donating*, né il furto o lo smarrimento della SIM costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione di MNP.

19. Il *cut-over* è eseguito effettuando lo scambio di messaggi di cui nell'Allegato A. Le notifiche, positive o negative, di "avvenuto *cut-over*" nella rete dell'operatore *donating* e di "avvenuto aggiornamento della banca dati" nella rete dell'operatore agente in qualità di terza parte sono inviate entro tre ore dai rispettivi limiti temporali di attuazione. In caso di notifica negativa, l'invio del successivo messaggio di notifica positiva è inviato entro tre ore dal corretto completamento del *cut-over* ovvero dell'aggiornamento delle banche dati di instradamento dell'operatore.

20. Le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste, nonché le procedure concordate tra tutti gli operatori coinvolti nell'attivazione della prestazione, sono improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale.

21. Gli operatori sono responsabili dell'espletamento delle attività da svolgere sui rispettivi sistemi e reti per la fornitura della prestazione di MNP.

#### **Articolo 6** **(Validazione parziale effettuata da parte del *recipient*)**

1. L'operatore *recipient* ha facoltà di effettuare una validazione parziale preventivamente all'invio della richiesta di portabilità, verificando, tra l'altro, che la SIM sia effettivamente attiva. Per conseguire tale finalità, il *recipient*, informandone debitamente il cliente, può inviare un SMS al MSISDN principale oggetto di portabilità chiedendo al cliente destinatario di confermare, sempre tramite SMS, la correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento della portabilità, quali l'identificativo del *donating* e del *recipient* nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare, citando a comprova, nel messaggio di risposta, il codice personale che gli è stato fornito allo scopo nella fase di sottoscrizione della richiesta di portabilità. Solo nel caso in cui il cliente confermi e fornisca il predetto codice personale, il *recipient* nell'ordine inviato al *donating* può indicare che è stata effettuata la validazione parziale e conseguentemente omettere i dati relativi al numero seriale della carta SIM del *donating*. L'operatore *recipient* inoltra la richiesta nel più breve tempo possibile, mantiene traccia dello scambio degli SMS ed è responsabile nell'eventualità di portabilità del numero non richiesta.
2. L'operatore *donating* tiene conto della validazione parziale effettuata dall'operatore *recipient* solo nel caso di cliente con contratto di tipo pre-pagato.
3. Nel caso di mancata conferma da parte del cliente, entro un tempo stabilito dal *recipient*, comunque inferiore al tempo di invio della richiesta di portabilità nel caso della procedura ordinaria di cui all'art. 5, comma 1, il *recipient* provvede comunque ad inviare tale richiesta al *donating* secondo la procedura ordinaria nel rispetto delle tempistiche di cui all'art. 5, comma 1.
4. Nel caso di richieste multiple di portabilità, da parte di un unico cliente, relative a SIM distinte l'operazione di cui al precedente comma 1 deve essere effettuata per ciascuna SIM.
5. In alternativa all'invio della comunicazione via SMS, l'operatore *recipient* può contattare il cliente chiamando il numero MSISDN principale oggetto di richiesta di portabilità; anche in questo caso l'operatore chiede al cliente destinatario di confermare la correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento della portabilità, quali l'identificativo del *donating* e del *recipient* nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare, e di fornire il codice personale acquisito nella fase di sottoscrizione. La chiamata è registrata rispettando le norme relative alla protezione dei dati personali.

#### **Articolo 7** **(Progetti *ad hoc*)**

1. L'operatore *recipient* può richiedere che un determinato gruppo di MSISDN, relativi ad un unico contratto con un operatore *donating* venga gestito in modo sincronizzato. In tal caso, la data di cut-over è decisa dal *recipient*, purché il periodo di realizzazione richiesto, computato a partire dalla richiesta iniziale, non sia inferiore a 10 giorni

lavorativi, fatta salva la possibilità di diverso accordo con il *donating*. In ogni caso la data di cut-over è comunicata con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo.

2. La procedura per i progetti *ad hoc* è riportata nell'Allegato A e prevede due fasi:

a. nella prima fase, nelle richieste di validazione la data di cut-over non è inserita; ogni singola richiesta di attivazione appartenente al progetto *ad hoc* è presa in carico dal *donating* e, a seguito della sua validazione positiva, è posta in stato di attesa. La validazione della singola richiesta è effettuata con le stesse regole previste nel presente regolamento per il caso di richieste che non sono relative a progetto *ad hoc*. A seguito di rifiuto il *donating* e il *recipient*, in funzione della tipologia di rifiuto, collaborano per pervenire ad una validazione positiva.

b. nella seconda fase, il *recipient* comunica al *donating* la data di cut-over e le richieste precedentemente validate positivamente non sono soggette a rifiuto.

3. In ogni caso, tale procedura non prevede l'utilizzo della validazione parziale effettuata da parte del *recipient* di cui al precedente art. 6. L'operatore *donating* non può trattare secondo le regole di cui al presente articolo richieste che non sono specificatamente definite come progetti *ad hoc* dall'operatore *recipient*.

4. Le richieste per progetti *ad hoc* non rientrano nel conteggio per la capacità di evasione di cui al successivo art. 8.

5. Ciascun *recipient* cura di non inoltrare allo stesso *donating*, per la stessa data di cut-over, richieste diverse per progetti *ad hoc*, qualora il numero totale di MSISDN coinvolti globalmente nei diversi progetti *ad hoc* sia superiore al 10% della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione dal *donating*.

6. Quando perviene al *donating* una richiesta di progetto *ad hoc* per la medesima data di cut-over in cui è già presente almeno un'altra richiesta di progetto *ad hoc* e il numero totale di MSISDN, compresa tale ultima richiesta, supera il 25% della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione, il *donating* ha facoltà di concordare con il *recipient* la data di cut-over solo per quest'ultima richiesta, fermo restando il diritto del *recipient* ad ottenere che il periodo di realizzazione del progetto *ad hoc* non superi i 20 giorni lavorativi. La scelta di voler concordare la data di cut-over è inserita nel messaggio di notifica di ricezione della comunicazione della data.

7. 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.

## **Articolo 8** **(Capacità di evasione giornaliera)**

1. Ciascun operatore mobile, in quanto *donating*, mette a disposizione degli altri operatori mobili una capacità di evasione giornaliera degli ordinativi (nel seguito, per brevità, indicata con "capacità giornaliera").

2. Il computo della capacità giornaliera non tiene conto delle richieste di cessazione dei numeri portati, del numero di richieste gestite tramite progetti *ad hoc*, del numero di richieste scartate e del numero di aggiornamenti della propria banca dati dei numeri portati effettuato in qualità di terza parte.

3. La capacità giornaliera è finalizzata ad effettuare le validazioni in qualità di operatore *donating*. Tutte le rimanenti operazioni di gestione della portabilità sono effettuate in funzione delle richieste senza porre limiti alla loro esecuzione.

4. Ciascun operatore mobile all'atto dell'avvio della propria attività assicura una capacità giornaliera, in qualità di *donating*, pari ad almeno 500 unità.
5. Ogni singolo operatore adegua la propria capacità giornaliera anche in funzione delle richieste di mercato. Ciascun operatore comunica all'Autorità, entro il giorno 10 di ciascun mese, il numero medio giornaliero di richieste di portabilità non appartenenti a progetti *ad hoc*, ricevute nei due mesi precedenti. Nel caso in cui tale numero medio giornaliero superi un valore corrispondente all'80%, arrotondato al centinaio superiore, della capacità giornaliera messa a disposizione, entro il giorno 10 del mese successivo alla relativa comunicazione all'Autorità l'operatore *donating* interessato è tenuto ad incrementare la propria capacità giornaliera minima di 3.000 unità nel caso degli operatori mobili Telecom Italia S.p.A, Vodafone Omnitel NV, H3G S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A., e di 1.000 unità nel caso degli operatori virtuali.
6. Ogni operatore per rispondere alle esigenze stagionali ha la facoltà di incrementare la capacità giornaliera per periodi limitati che vanno dal giorno 10 di un mese fino al giorno 9 di un mese successivo. In tale periodo, la soglia dell'80% di cui al precedente comma 6 è valutata sulla capacità giornaliera messa a disposizione.
7. Gli incrementi di cui ai precedenti commi 5 e 6 sono comunicati all'Autorità e agli altri operatori mobili entro il giorno 10 del mese precedente l'incremento. Nel caso di incremento per un periodo limitato di cui al precedente comma 6, l'operatore comunica anche la durata dello stesso.
8. Ciascun operatore *donating* dedica in via prioritaria a ciascun operatore operante in qualità di *recipient* una frazione della propria capacità giornaliera messa a disposizione pari al minor valore tra il 2% e la percentuale risultante dal rapporto tra 100 e il numero di operatori meno uno. La rimanente porzione della capacità giornaliera nonché la capacità di evasione dedicata in via prioritaria agli operatori in qualità di *recipient* non utilizzata viene giornalmente ripartita in maniera proporzionale al numero di richieste ricevute da parte di ciascun operatore *recipient*, fino all'esaurimento dell'intera capacità giornaliera messa a disposizione dal predetto *donating*.
9. La modalità ordinaria per la gestione dell'accettazione delle richieste di evasione degli ordinativi è denominata "gestione separata" ed è riportata puntualmente nell'allegato C. In alternativa, è facoltà di tutti o di parte degli operatori facenti riferimento al medesimo operatore ospitante, eventualmente compreso quest'ultimo, di effettuare l'accettazione delle richieste di evasione degli ordinativi secondo la modalità denominata "gestione aggregata", descritta nell'allegato C, e le relative modalità implementative definite nell'Accordo quadro. Le aggregazioni sono comunicate a tutti gli operatori mobili entro il giorno 10 del mese precedente allo loro attuazione e sono attuate dal giorno 10 del mese. Inizialmente, la capacità giornaliera del gruppo aggregato è almeno pari alla somma delle capacità giornaliere dei singoli operatori. L'operatore che gestisce la capacità aggregata comunica all'Autorità, entro il giorno 10 di ciascun mese, il numero medio giornaliero di richieste di portabilità non appartenenti a progetti *ad hoc*, ricevute dal gruppo nei due mesi precedenti. Nel caso in cui tale numero medio giornaliero superi un valore corrispondente all'80%, arrotondato al centinaio superiore, dell'effettiva capacità giornaliera aggregata messa a disposizione, entro il giorno 10 del mese successivo alla relativa comunicazione all'Autorità il gruppo di operatori interessati è tenuto ad incrementare la propria capacità giornaliera aggregata di 3.000 unità.
10. Ciascun operatore in qualità di operatore *recipient* può inviare ad ogni operatore mobile, operante in qualità di *donating*, un numero giornaliero di richieste pari al

massimo al doppio della capacità giornaliera messa a disposizione dal singolo operatore *donating*. In ogni caso, l'operatore *donating* ai fini della distribuzione della propria capacità giornaliera, tra tutte le richieste pervenute da un singolo operatore *recipient* prende in considerazione le prime, in numero non superiore al doppio della propria capacità giornaliera.

11. Ciascun operatore in qualità di operatore *recipient*, appena riceve l'informazione relativa allo scarto o rifiuto di una richiesta, provvede senza indugio a quanto necessario per la generazione di una nuova eventuale richiesta di portabilità. Al fine di minimizzare per il cliente il ritardo per la realizzazione della prestazione di portabilità, tale nuova richiesta è immediatamente inviata al *donating*, compatibilmente con le finestre previste per l'invio delle richieste di portabilità.

12. L'Autorità si riserva di riconsiderare la congruità delle misure minime della capacità giornaliera fissate e dei meccanismi di adeguamento automatico della stessa, di cui ai commi precedenti, alla luce dell'evoluzione della domanda e delle condizioni di mercato.

### **Articolo 9** **(Modalità di gestione delle richieste)**

1. Gli operatori mobili, in qualità di operatori *donating*, assicurano priorità di presa in carico degli ordini e, in caso di validazione positiva, di evasione dei medesimi in funzione dell'ordine con cui vengono richiesti dai singoli operatori mobili *recipient* (cosiddetta gestione "prima arrivato primo servito"), anche utilizzando una numerazione progressiva degli ordinativi.

2. Gli operatori, in qualità di *donating*, comunicano giornalmente a tutti gli operatori mobili le quantità delle richieste ricevute dai singoli operatori il giorno precedente e le quantità delle relative prese in carico.

3. In ogni caso, al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di portabilità, gli operatori cooperano nell'adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti sugli operatori fissi e terze parti che partecipano al processo in atto ed a minimizzare i disservizi all'utenza.

4. Fermi restando i criteri di gestione delle richieste stabiliti nei commi precedenti, gli operatori mobili assicurano un trattamento non discriminatorio tra i clienti degli operatori di rete mobili e quelli degli operatori mobili non dotati di rete e tra i clienti degli stessi operatori non dotati di rete. Le richieste di portabilità raccolte dagli operatori mobili non assegnatari di numerazione mobile d'utente, sono trattate in modo non discriminatorio rispetto a quelle raccolte dagli operatori di rete mobili, e l'operatore ospitante *Recipient* inoltra tutte le richieste ricevute dagli operatori ospitati sulla propria rete.

### **Articolo 10** **(Obblighi a carico dell'operatore *donating*)**

1. All'atto della ricezione della richiesta di portabilità, nelle forme delineate nel modello di interazione di cui ai precedenti art. 5 e art. 6, l'operatore *donating* procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero.

2. In ogni caso l'operatore *donating* garantisce al cliente la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over, con la sola esclusione del caso in cui la richiesta di portabilità sia successiva alla richiesta di cessazione del servizio. In caso di mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP, il *donating* garantisce al cliente, la prosecuzione del rapporto e del servizio nelle forme in essere al momento della mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP.
3. Al momento del passaggio del numero all'operatore *recipient*, l'operatore *donating* è tenuto ad assicurare un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di MNP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione delle prove da parte dell'operatore *recipient*.
4. A seguito di validazione negativa, l'operatore *donating* comunica all'operatore *recipient*, in accordo con l'art. 5, le causali relative alla mancata attivazione delle richieste della prestazione di MNP, compreso il riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute.
5. L'operatore *donating* segnala con adeguato anticipo all'Autorità ed agli altri operatori interessati eventuali limiti temporanei a livello operativo relativi all'espletamento di richieste di MNP, fornendo contestualmente indicazioni sui tempi di rimozione di tali limiti.
6. In caso di applicazione delle previsioni del successivo art. 13, comma 11, a seguito del verificarsi di eccezionali disservizi tecnici, l'operatore *donating* entro il giorno 10 del mese successivo invia all'Autorità un resoconto sui disservizi occorsi e sulle eventuali misure adottate o previste per migliorare l'affidabilità dei propri sistemi ed evitare il ripetersi di tali fenomeni.
7. I dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP sono trattati dall'operatore *donating* con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione. L'informazione che il cliente ha chiesto la portabilità verso altro operatore non può essere utilizzata dall'operatore *Donating* per contattare il cliente durante il processo di portabilità a qualsiasi titolo, neanche per segnalare anomalie.

## **Articolo 11**

### **(Obblighi a carico degli operatori *recipient* ed ospitante *recipient*)**

1. L'operatore *recipient* richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione.
2. L'operatore *recipient* ospitante comunica, agli altri operatori mobili ospitanti l'acquisizione dei numeri che sono oggetto di portabilità.
3. Il primo giorno lavorativo successivo al trentesimo giorno dalla cessazione della fornitura del servizio da parte dell'operatore *recipient*, per richiesta del cliente o conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione, su richiesta del *recipient* l'operatore ospitante *recipient* restituisce il numero all'operatore *donor* attivando la procedura di cessazione di cui all'Allegato A.
4. L'operatore *recipient* acquisisce dal cliente la richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero completa dei dati di cui all'art. 5, comma 4.
5. L'operatore *recipient* conserva l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal cliente, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, inclusa la documentazione della validazione parziale effettuata nel caso di utilizzo della facoltà di cui all'art. 6, rendendo disponibile in copia tale documentazione all'operatore *donating* che ne faccia

documentata richiesta nel caso in cui il cliente contesti di aver richiesto al predetto operatore *recipient* la portabilità.

## **Articolo 12** **(Obblighi a carico di tutti gli operatori)**

1. Tutti gli operatori mobili e di rete fissa sono tenuti ad espletare sui propri sistemi le configurazioni dovute a portabilità di numeri mobili entro il termine di attivazione del numero oggetto di portabilità comunicato dall'operatore di rete ospitante *recipient*, nel rispetto di quanto previsto dal presente regolamento.

## **Articolo 13** **(Qualità della prestazione - Service Level Agreement)**

1. L'operatore o gli operatori che causano un ritardo nella realizzazione della portabilità, rispetto ai tempi massimi previsti, corrispondono all'operatore *recipient* una penale, stabilita nell'Accordo quadro in coerenza con quanto previsto in merito dal presente regolamento. Il ritardo è misurato in giorni solari a partire dal tempo massimo stabilito per realizzare ciascuna delle diverse fasi della procedura di portabilità.

2. Per ciascuna tipologia di ritardo, descritto nel successivo comma 3, gli importi delle penali devono essere articolati in valori che aumentano progressivamente in ragione sia dell'aumentare dell'entità del ritardo stesso sia del "ritardo medio" calcolato su tutte le attivazioni gestite, con riferimento agli operatori interessati, nei precedenti ultimi N giorni lavorativi, con N stabilito nell'Accordo quadro.

3. In particolare, le penali sono dovute, tenendo conto di quanto disposto dal successivo comma 7, quando è superato per ciascuno dei numeri oggetto di richiesta di portabilità:

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

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

c) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *recipient* della notifica di avvenuto *cut-over* nella rete dell'operatore *donating* (SLA2) ;

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

4. L'Accordo quadro stabilisce le modalità di calcolo dei tempi per la valutazione del rispetto degli SLA di cui al comma precedente, nonché definisce ulteriori SLA e penali relative ad altri disservizi che hanno impatto sul corretto funzionamento ed esito della portabilità.

5. L'Accordo quadro implementa modalità e gestione dei parametri di cui al precedente comma 3 anche con riferimento agli ordinativi che coinvolgono gli operatori non dotati di rete. Qualora l'operatore virtuale non implementi alcuni dei parametri di cui al precedente comma 3, sono presi in considerazione i parametri dell'operatore ospitante.

6. Nella tabella dell'allegato B sono riportati i valori minimi delle penali applicabili a ciascuna singola richiesta di portabilità. L'Accordo quadro stabilisce i valori effettivi

delle penali nel rispetto sia del limite costituito dai predetti valori minimi sia dei criteri stabiliti dai commi precedenti.

7. Ai fini delle penali, le richieste multiple per ranghi di MSISDN sono conteggiate come un identico numero di richieste singole. Nel caso di richiesta unitaria relativa al numero MSISDN principale e numeri addizionali, la penale viene conteggiata una sola volta.

8. L'operatore ospitante rende disponibili all'operatore virtuale ospitato tutte le informazioni necessarie alla verifica del rispetto degli SLA nonché all'attribuzione delle singole responsabilità nel caso di ritardi che possono comportare delle penali.

9. In ogni caso, a richiesta, ciascun operatore mette a disposizione degli altri operatori interessati i dati necessari e il proprio supporto al fine di individuare i soggetti responsabili dei ritardi.

10. L'operatore *recipient*, salvo diverso accordo tra le parti interessate, esige le penali direttamente dagli operatori responsabili dei ritardi sulla scorta delle informazioni già a propria disposizione e di quelle fornite ai sensi dei precedenti commi 8 e 9.

11. Le penali dovute all'operatore *recipient* dall'operatore o dagli operatori responsabili dei ritardi ai sensi del presente articolo, non sono corrisposte per il primo giorno di ritardo nel caso eccezionale e grave di eventi tecnici imprevisti che interessano in misura quantitativamente significativa messaggi tutti dello stesso tipo. Tale clausola si applica a ciascun operatore per un numero massimo di quattro eventi in un anno solare.

12. Per un operatore che inizia l'attività in qualità di operatore ospitante il numero massimo di eventi di cui al precedente comma 11, consentito fino al termine dell'anno stesso è pari al numero massimo previsto per l'anno in cui l'attività ha inizio..

#### **Articolo 14 (Indennizzi)**

1. L'operatore *recipient*, quale unico interlocutore del cliente, è tenuto a risarcire eventuali ritardi nell'attivazione della portabilità del numero, su richiesta del cliente stesso, prevedendo un indennizzo minimo di euro 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.

2. Fatta salva la possibilità di corrispondere l'indennizzo in modalità alternative vantaggiose per il cliente e da questo accettate, l'indennizzo è corrisposto:

a. per i contratti prepagati vigenti al momento della corresponsione dell'indennizzo, mediante pari incremento del credito entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta del cliente; la comunicazione relativa all'avvenuto accredito è data al cliente mediante SMS o posta elettronica;

b. nel caso di abbonamento, mediante apposita voce di accredito nella prima fattura utile successiva ai predetti 30 giorni dalla ricezione della richiesta del cliente.

3. Il cliente richiede l'indennizzo con modalità semplici e non onerose; è escluso in ogni caso l'obbligo per il cliente di dover ricorrere a modalità quali lettere raccomandate o chiamate a numeri a sovrapprezzo o, comunque, a sistemi onerosi in termini di costi e di tempo.

4. Ai fini della valutazione del ritardo dell'attivazione della portabilità, fermo restando, al fine della determinazione del giorno di riferimento di inizio del periodo di attivazione quanto previsto dall'art. 2, comma 17, il periodo di attivazione ha termine quando il *cut-*

*over* è stato effettuato con successo, oltre che dall'operatore *recipient* almeno da parte di tutti gli operatori di rete che utilizzano frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazioni mobili e personali.

5. Nulla è dovuto all'operatore *recipient*, oltre a quanto già previsto all'art.13, a ristoro delle eventuali responsabilità di altro operatore per gli indennizzi di cui al precedente comma 1.

6. Resta ferma la possibilità per il cliente di ricorrere alle procedure di risoluzione delle controversie previste dalla normativa vigente.

### **Articolo 15**

#### **(Costi)**

1. Non sono addebitati all'operatore *recipient* da parte dell'operatore *donor*, dell'operatore *donating* o dell'operatore terza parte costi per la gestione e l'attivazione della prestazione di portabilità del numero.

2. In nessun caso l'operatore *donor*, l'operatore *donating* o l'operatore terza parte possono addebitare al cliente costi per l'attivazione del numero portato.

### **Articolo 16**

#### **(Rapporti con l'Autorità Giudiziaria)**

1. L'introduzione della prestazione di MNP non ostacola e non interrompe l'offerta dei servizi resi dagli operatori all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 96 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

2. L'operatore ospitante *recipient* comunica tempestivamente, secondo quanto previsto all'art.5, comma 1, l'imminente acquisizione del numero oggetto di portabilità all'Autorità Giudiziaria pertinente, anche per il tramite del Ministero dello sviluppo economico – Comunicazioni che mantiene una copia della banca dati.

### **Articolo 17**

#### **(Comunicazione dei dati all'Autorità)**

1. Gli operatori che offrono servizi di comunicazioni mobili e personali, entro il giorno 10 di ciascun mese inviano all'Autorità, anche in formato elettronico, i dati e le informazioni previsti dal modello pubblicato sul sito *web* dell'Autorità stessa e secondo le modalità ivi indicate.

### **Articolo 18**

#### **(Norme transitorie e finali)**

1. Il presente regolamento entra in vigore il 31 marzo 2012.

2. Le tempistiche relative ai tempi limite per l'invio delle notifiche di "avvenuto *cut-over*" nella rete dell'operatore *donating* e di "avvenuto aggiornamento della banca dati" nella rete dell'operatore agente in qualità di terza parte di cui all'art. 5, comma 19, entrano in vigore il 1 luglio 2012.

3. Le disposizioni di cui all'articolo 14 si applicano a partire dal 1 gennaio 2013.

4. Dal primo 1 luglio 2012 e fino a non oltre il 31 dicembre 2012 il numero massimo di eventi di cui all'art.13, comma 11 è di quattro eventi; dal 1 gennaio 2013 fino a non

oltre il 31 dicembre 2013, il numero massimo di eventi di cui all'art. 13, comma 11, è di otto eventi in un anno.

5. Il valore iniziale della capacità di evasione giornaliera degli ordinativi, ai fini dell'applicazione delle disposizioni di cui all'art. 8, alla data di entrata in vigore del presente regolamento è pari a quella determinata nella medesima data sulla base delle disposizioni della delibera n. 78/08/CIR.

6. L'Autorità si riserva di consentire l'uso della validazione parziale da parte del *recipient*, anche per la portabilità delle numerazioni utilizzate per utenze in abbonamento.

7. L'Autorità si riserva di introdurre l'obbligo per l'operatore *donating* di validazione in tempo reale a seguito del monitoraggio per la valutazione degli effetti del presente regolamento con particolare riferimento alla percentuale degli scarti e dei rifiuti, nonché di ridurre ulteriormente la durata del periodo di attivazione anche mediante l'adozione di nuove soluzioni procedurali.

8. All'entrata in vigore delle presenti norme, secondo le tempistiche stabilite, sono considerate nulle le parti del vigente Accordo quadro, incompatibili con il presente regolamento.

9. Gli operatori offrono il servizio di trasparenza tariffaria almeno tramite il codice "456". Entro il 1 luglio 2013 è operativa la banca dati per la trasparenza tariffaria di cui all'art.5, comma 3, lettera g.; tale banca dati è utilizzata dagli operatori per fornire il servizio di trasparenza tariffaria tramite il predetto codice. L'Autorità si riserva di regolamentare, con proprio provvedimento, le modalità di funzionamento di tale banca dati, eventualmente integrandola con altre banche dati utilizzate per la portabilità del numero.

10. Fermo restando quanto previsto all'art. 5, comma 19, fino al 31 dicembre 2012, le penali relative agli SLA2 e SLA3 sono dovute in caso di ritardo rispetto alle ore 15:00 del giorno di *cut-over*.

11. Dal 1 gennaio 2013, le penali relative agli SLA2 e SLA3 sono dovute in caso di ritardo rispetto alle ore 12:00 del giorno di *cut-over*. L'Autorità si riserva di fissare successivamente la decorrenza degli SLA2 e SLA3 dal tempo limite di cui all'art. 5, comma 19.

## **Articolo 19 (Sanzioni)**

1. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.