

## **DELIBERA N. 17/06/CIR**

### **ADEGUAMENTO DELLA CAPACITÀ GIORNALIERA DI EVASIONE DEGLI ORDINI DI PORTABILITÀ DEL NUMERO MOBILE DEGLI OPERATORI DONATING, SECONDO LE DISPOSIZIONI DELLA DELIBERA N. 19/01/CIR, E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RICHIESTE.**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 2006;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, recante “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”, ed in particolare l’art.80;

VISTA la delibera n. 4/CIR/99, del 7 dicembre 1999, recante “Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)”;

VISTA la delibera n. 12/01/CIR, del 7 giugno 2001, recante “Disposizioni in tema di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (mobile number portability)”, ed, in particolare, l’art. 4 comma 3;

VISTA la delibera n. 19/01/CIR, del 7 agosto 2001, recante “Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (mobile number portability)”, ed, in particolare, gli articoli 3 e 4, relativamente alla capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di mobile number portability e al periodo di realizzazione;

CONSIDERATO che allo scopo di fronteggiare adeguatamente l’incremento della domanda di portabilità del numero da parte dell’utenza, gli operatori mobili, a partire dal 17 ottobre 2005, hanno innalzato la capacità di evasione prevista per ciascun operatore in qualità di *donating* dalle precedenti 5000 unità a 7500 unità, nell’ambito dell’Accordo Quadro vigente tra gli operatori mobili, che, ai sensi dell’articolo 9 della delibera n.19/01/CIR, stabilisce il quadro di riferimento generale per gli standard di servizio della prestazione di portabilità del numero mobile;

CONSIDERATO che sulla base delle risultanze delle analisi condotte dall'Autorità sui flussi di portabilità tra gli operatori mobili successivamente al predetto incremento, è stata riconosciuta la necessità di provvedere in tempi brevi ad un ulteriore incremento della capacità giornaliera di evasione degli ordini;

CONSIDERATO che, allo scopo di adeguare la capacità di evasione giornaliera, su conforme avviso della Commissione per le infrastrutture e le reti espresso nella riunione del 19 gennaio 2006, con nota prot. n. 4073 in data 6 febbraio 2006, agli operatori mobili è stato assegnato il termine di 30 giorni per attivare i meccanismi previsti dall'Accordo Quadro in materia di portabilità e dal successivo Accordo Integrativo ed individuare, in tale ambito, le soluzioni, che di seguito si riportano, idonee ad eliminare le attuali criticità ed a prevenirne l'insorgere di analoghe:

- misure straordinarie per fronteggiare l'attuale arretrato di lavorazione;
- ulteriore adeguamento a 9000 unità della capacità di evasione giornaliera garantita;
- integrazione delle procedure di gestione per assicurare una priorità di evasione degli ordini congruente con le precedenze nelle richieste da parte degli utenti.

CONSIDERATO che la Commissione per le infrastrutture e le reti si era riservata di intervenire direttamente, in caso di mancato raggiungimento di accordi adeguati, secondo quanto previsto dalla delibera n. 19/01/CIR, art. 3, comma 4;

CONSIDERATO che, non emergendo dalle comunicazioni fatte pervenire all'Autorità il raggiungimento di un accordo sui punti sopra menzionati, superata la scadenza del termine assegnato, con lettera prot. n. 9765 in data 10 marzo 2006 gli operatori mobili sono stati convocati il giorno 14 marzo ad un'audizione finalizzata all'acquisizione di informazioni sulle misure adottate e sui risultati conseguiti in merito a ciascuno punto;

CONSIDERATO che dalle note pervenute e dall'Audizione del 14 marzo 2006 è emerso quanto segue.

### **1. Misure straordinarie per fronteggiare l'attuale arretrato di lavorazione**

Con riferimento alle misure straordinarie, per risolvere rapidamente l'arretrato di lavorazione, sono state avanzate due proposte.

1. La prima proposta, avanzata da parte di un operatore prevede di utilizzare le giornate di sabato ed eventualmente di domenica per dedicare a favore dell'operatore con arretrati di lavorazione una capacità di evasione giornaliera di 7500 unità. Un altro operatore condivide parzialmente la proposta in quanto non ritiene di poter utilizzare la domenica. Tale soluzione comporta una modifica dei processi attuali sia per gli operatori mobili sia per gli operatori di rete fissa.

Entrambi gli operatori ritengono che gli oneri per instaurare tale progetto speciale dovrebbero essere a carico dell'operatore beneficiario ed inoltre che tali nuovi processi potrebbero essere utilizzati periodicamente, per periodi limitati di tempo, per l'eliminazione di eventuali futuri accumuli di arretrati di lavorazione.

2. Un altro operatore chiede sia garantita una capacità di evasione totale pari all'intera capacità di evasione giornaliera (che ritiene dovrebbe essere di 12.000 unità) da ciascuna direttrice con arretrati di lavorazione.

## **2. Capacità di evasione giornaliera**

Riguardo alla capacità di evasione giornaliera, le posizioni espresse sono tre:

1. Due operatori mobili ritengono che al momento non sia possibile alcun adeguamento, in quanto ciò comporterebbe un investimento con modifiche hardware e software dei sistemi delle società che stanno attualmente lavorando al massimo delle loro capacità. Un operatore ritiene, altresì, che le norme non consentano di prevedere capacità di evasione asimmetriche.
2. Un operatore mobile ritiene che, sulla base delle richieste attuali, sia necessario incrementare la capacità di evasione a 12.000 unità giornaliere e richiede che venga introdotto un meccanismo di adeguamento dinamico della capacità di evasione basato, ad esempio, sull'osservazione delle richieste in un mese, con l'adeguamento entro il mese successivo.
3. Un operatore mobile ritiene che l'imposizione di una capacità superiore alle necessità nei confronti di un soggetto che non sta pregiudicando le prestazioni del servizio di portabilità si potrebbe configurare come onere iniquo, non proporzionato allo scopo di migliorare le prestazioni offerte alla clientela e tale da arrecare un potenziale pregiudizio. Lo stesso operatore evidenzia che le delibere dell'Autorità non prevedono che ci debba essere una capacità uguale per tutti gli operatori, ma al contrario che la delibera n. 19/01/CIR prevede che gli operatori mobili, in quanto *donating*, adeguano la capacità di evasione degli ordinativi, sulla base delle richieste di mercato e che quindi la stessa possa essere diversa da operatore ad operatore.

## **3. Procedure di gestione**

Le posizioni espresse dagli operatori per quanto concerne l'integrazione delle procedure di gestione -che devono essere tali da assicurare una priorità di evasione degli ordini, in relazione a ciascun operatore *donating* congruente con l'ordine delle richieste pervenuti dagli altri operatori in qualità di *recipient* (primo arrivato, primo servito) e tali da assicurare allo stesso tempo da parte di ciascun operatore *recipient* un ordine di presentazione delle richieste all'operatore *donating* congruente con le date di richiesta di portabilità da parte degli utenti - sono:

1. Due operatori mobili non ravvisano l'opportunità dell'introduzione sia lato *recipient* sia lato *donating* di tali meccanismi. In particolare, un operatore ritiene che in situazioni di capacità adeguata la presenza di tali meccanismi sia inutile e, inoltre, che la loro realizzazione sia onerosa. Ritiene, altresì, che l'uso di priorità anche da parte del *recipient* non sia necessaria, in quanto eventualmente l'operatore potrebbe introdurre allo scopo offerte particolari, adeguatamente remunerate, che garantiscano certezza sui tempi di portabilità;
2. Gli altri due operatori ritengono che, al fine di ridurre l'incertezza relativa ai tempi di portabilità, sia necessaria l'introduzione del meccanismo solo dal lato *donating* in situazioni di sovraccarico, ovvero nei casi in cui si verificano scarti per capacità insufficiente.

#### **4. Considerazioni dell'Autorità**

1. L'Autorità ritiene che il mancato raggiungimento di accordi tra gli operatori idonei a risolvere le problematiche sussistenti giustifichi il proprio intervento diretto alla luce di quanto previsto dalle disposizioni dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 19/01/CIR;

2. In merito agli arretrati di lavorazione, l'Autorità ritiene necessario richiedere agli operatori di rete mobile, al fine di fornire adeguata risposta alle esigenze della clientela che attende la portabilità da lungo tempo, l'adozione di misure straordinarie per la messa a disposizione di una capacità dedicata allo smaltimento, entro un tempo ragionevole, degli ordinativi arretrati di portabilità. Gli operatori procederanno quindi all'individuazione delle modalità operative atte a conseguire tale obiettivo (attività giornaliera, giornata straordinaria settimanale, ecc), purché vengano temperate le esigenze degli operatori di rete fissa, terze parti che partecipano al processo in quanto hanno l'obbligo di adeguare tempestivamente la base di dati dei numeri portati ai fini del corretto istradamento delle chiamate fisso-mobile dirette a numeri portati. La richiesta di porre a carico dell'operatore beneficiario i maggiori oneri derivanti dall'adozione di tali misure straordinarie, è ritenuta priva di fondamento, dal momento che l'arretrato di lavorazione non può ascrivere ad altra causa che ad una capacità di evasione non sufficiente da parte degli operatori *donating*.

3. In merito alla quantificazione della capacità necessaria, l'Autorità conferma di ritenere adeguata una capacità di 9.000 unità giornaliera, imponendo, altresì, il mantenimento dei meccanismi, mediante i quali giornalmente la capacità non utilizzata da un operatore è resa disponibile per le esigenze degli altri.

4. L'Autorità ritiene essenziale, anche ai fini della trasparenza del processo, stabilire l'adozione della procedura denominata "primo arrivato, primo servito" nell'evasione degli ordini da parte dell'operatore *donating*. Regolando tale aspetto, infatti, oltre a una più equa distribuzione tra i clienti dei tempi di attesa, si fornisce maggiore certezza dei tempi per

effettuare la portabilità nei periodi di maggiore richiesta e si evitano eventuali comportamenti da parte del *donating* tesi ad effettuare discriminazioni tra gli utenti. Non ritiene, invece, al momento, opportuna l'applicazione del medesimo principio da parte dell'operatore *recipient* in relazione all'ordine temporale di acquisizione delle richieste da parte dei clienti. Tale sfera appartiene infatti agli aspetti del rapporto fornitore-cliente che sono già presidiati sostanzialmente dalle norme sulla trasparenza e sulla qualità dei servizi resi.

CONSIDERATO che l'inadeguatezza delle capacità di evasione degli ordini di portabilità rispetto alle esigenze del mercato comporta un danno concreto ed attuale per i consumatori che vedono allungarsi i tempi occorrenti per l'attivazione della prestazione richiesta;

CONSIDERATO che, 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 conservano il proprio numero o i propri numeri, indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio;

RITENUTO pertanto che sussistono le motivazioni per un intervento urgente dell'Autorità, sulla base dell'articolo 3, comma 4, della delibera n.19/01/CIR, anche allo scopo di ripristinare condizioni di fornitura ai clienti della prestazione di portabilità del numero mobile (periodo di attivazione) in tempi congruenti con quanto stabilito per il periodo di realizzazione dall'articolo 4, comma 2 della medesima delibera;

RITENUTO che l'incremento della capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità da 7.500 a 9.000, pari al 20% dell'attuale capacità di evasione, costituisce una misura proporzionata per la risoluzione delle problematiche evidenziate e per la realizzabilità da parte degli operatori;

RITENUTO altresì opportuno integrare le procedure di gestione mediante l'introduzione di criteri atti ad assicurare una priorità di evasione degli ordini da parte dell'operatore *donating* congruente con le richieste pervenute dall'operatore *recipient*;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **(Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento si adottano le definizioni della delibera n. 19/01/CIR.

### **Articolo 2**

#### **(Adeguamento della capacità di evasione giornaliera)**

1. Nel termine di trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera, gli operatori mobili assicurano una capacità giornaliera di evasione degli ordini in qualità di *donating* pari ad almeno 9.000 unità. Tale capacità è da intendersi in termini di potenzialità minima da assicurare, in modo paritario, nei confronti delle richieste provenienti dagli operatori *recipient*.

### **Articolo 3**

#### **(Gestione delle richieste)**

1. Nel termine di trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera, gli operatori mobili assicurano una gestione degli ordini di portabilità conforme ai criteri stabiliti dal presente articolo.
2. 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 richieste dai singoli operatori mobili *recipient* (cosiddetta gestione prima arrivato primo servito), anche utilizzando una numerazione progressiva degli ordinativi.
3. Sono mantenuti attivi i meccanismi procedurali già previsti dalle modalità operative attualmente in uso, che consentono, per le prese in carico, l'utilizzo da parte degli operatori *donating* della capacità di evasione giornaliera non impiegata dagli altri operatori *recipient*, prevedendo che tali risorse siano suddivise tra gli operatori mobili aventi ulteriori richieste, fino alla messa a disposizione dell'intera capacità di evasione giornaliera.

4. Gli operatori, in qualità di *donating*, comunicano giornalmente a tutti gli operatori mobili le quantità delle richieste ricevute dai singoli operatori il giorno lavorativo precedente e le quantità delle relative prese in carico secondo le modalità di cui ai commi 2 e 3.
5. Gli operatori di rete mobile adottano misure straordinarie per lo smaltimento degli ordinativi arretrati di portabilità, 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.
6. Gli operatori di rete mobile comunicano entro 30 giorni dalla pubblicazione della presente delibera e, successivamente, con cadenza mensile, all'Autorità il numero dei rispettivi arretrati di ordinativi.

#### **Articolo 4 (Sanzioni)**

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

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale*.

Napoli, 4 maggio 2006

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
p. IL SEGRETARIO GENERALE  
Alessandro Della Gatta