



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 190/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INSTAURATA DA WEBCOM TLC S.R.L. NEI CONFRONTI DI CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A. IN MATERIA DI CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DELLA PRESTAZIONE DI PORTABILITÀ DI NUMERAZIONI NON GEOGRAFICHE SU RETE FISSA, AI SENSI DELL'ART. 23 DEL D.LGS 259/03 E DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 449/16/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 novembre 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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*”, di seguito denominata *Autorità*;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 226/15/CONS, del 20 aprile 2015, recante “*Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori*”, come modificata ed integrata dalla delibera n. 449/16/CONS, di seguito denominata *Regolamento*;

VISTA la nota del 7 marzo 2017, acquisita in data 8 marzo 2017 dall'Autorità con numero di protocollo 14224, con cui la società Webcom TLC S.r.l., di seguito denominata Webcom, ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso la società Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., di seguito denominata Clouditalia, ai sensi dell'art. 23 del Codice e del Regolamento, in materia di condizioni economiche per la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fornitura della prestazione di portabilità (NP) di numerazioni non geografiche su rete fissa (NNG);

VISTA la nota del 14 aprile 2017, recante numero di protocollo 26689, con cui la Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di seguito denominata Direzione, ha convocato le Parti (Webcom e Clouditalia) in udienza il giorno 15 maggio 2017, contestualmente invitando le Parti al deposito di memorie e documenti, da inoltrare alla controparte, entro 5 giorni dall'udienza di comparizione;

VISTA la nota del 9 maggio 2017, acquisita dall'Autorità in data 10 maggio 2017 con protocollo n. 30750, con cui la società Webcom ha fornito ulteriori considerazioni a sostegno delle proprie ragioni;

VISTA la nota del 10 maggio 2017, acquisita dall'Autorità in pari data con protocollo n. 30757, con cui la società Clouditalia ha inviato le proprie controdeduzioni;

VISTO il verbale dell'udienza del 15 maggio 2017;

VISTA la nota del 1 giugno 2017, acquisita dall'Autorità in pari data con protocollo n. 35591, con cui la società Webcom ha inviato una memoria integrativa;

VISTO il verbale dell'udienza del 15 giugno 2017;

VISTO il documento depositato agli atti dalla società Clouditalia nel corso della seconda udienza ed avente ad oggetto “*Controversia Digitel S.p.a/Eutelia S.p.a. in materia di inadempimenti di accordi contrattuali relativi al servizio ADSL Wholesale e richiesta di emanazione, ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 352/08/CONS, di misure cautelari*”;

VISTA la nota del 26 giugno 2017, acquisita dall'Autorità in pari data con protocollo n. 41269, con cui la società Webcom ha inviato una ulteriore memoria integrativa;

VISTA la nota del 4 luglio 2017, acquisita dall'Autorità in pari data con protocollo n. 43151, con cui la società Clouditalia ha inviato una propria memoria integrativa;

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. 7/00/CIR, del 1 agosto 2000, recante “*Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione*”;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR, del 10 giugno 2010, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTA la delibera n. 117/11/CIR, del 12 ottobre 2011, recante “*Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per il 2011 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 92/12/CIR, del 4 settembre 2012, recante “*Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2012 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa e disposizioni sulle condizioni economiche della portabilità del numero su rete fissa*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1	IL PROCEDIMENTO	4
2	IL FATTO	5
3	LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI	7
3.1	La posizione di Webcom.....	7
3.1.1	Sulla condotta di Clouditalia.....	7
3.1.2	Sull'esistenza di un precedente contratto tra le parti e sull'applicabilità della relativa procedura di NP NNG alla fattispecie “reseller”	7
3.1.3	Sul prezzo richiesto da Clouditalia per la singola NP NNG	8
3.2	La posizione di Clouditalia	9
3.2.1	Sull'esistenza di un precedente contratto tra le parti e sull'applicabilità della relativa procedura di NP NNG alla fattispecie “reseller”	9
3.2.2	Sul prezzo richiesto da Clouditalia per la singola NP NNG	11
4	VALUTAZIONE ISTRUTTORIA	12
4.1	Quadro Regolamentare	12
4.2	Sul contratto sottoscritto tra Webcom ed Eutelia e trasferito a Clouditalia.....	15
4.3	Soluzione tecnica per realizzare la portabilità dei numeri non geografici oggetto della presente controversia.....	17
4.4	Condizioni economiche per il passaggio delle numerazioni del reseller da Clouditalia a Webcom.....	19
4.5	Trasparenza verso i clienti del reseller	21
5	CONCLUSIONI	21



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1 Il procedimento

Con nota del 7 marzo 2017, acquisita in data 8 marzo 2017 dall'Autorità al protocollo n. 14224, la società Webcom ha presentato istanza per la risoluzione della controversia insorta avverso la società Clouditalia, ai sensi dell'articolo 23 del Codice e del Regolamento, in materia di condizioni economiche per la fornitura della prestazione di portabilità (NP) di numerazioni non geografiche su rete fissa (NNG).

Nel merito l'istante chiede all'Autorità di rideterminare la remunerazione dovuta da Webcom a Clouditalia per l'esecuzione, da parte di quest'ultima, delle attività necessarie alla NP NNG (*Number Portability* per Numerazione Non Geografica), ritenendo eccessivo l'importo di 20,00 Euro (IVA esclusa)¹ per singola NP NNG richiesto da Clouditalia.

In data 14 aprile 2017 la Direzione, con nota protocollo n. 26689, ha convocato le Parti in udienza per il giorno 15 maggio 2017 al fine di acquisire, attraverso il rituale confronto, elementi utili sulla instaurata controversia, contestualmente invitando le Parti a depositare memorie e documenti fino a cinque giorni prima dell'udienza di comparizione ed a trasmetterli alla controparte.

In data 9 maggio 2017 la società Webcom ha inviato una memoria per rappresentare ulteriori considerazioni a sostegno delle proprie ragioni, acquisita dall'Autorità in data 10 maggio 2017 al protocollo n. 30750.

In data 10 maggio 2017 la società Clouditalia ha inviato le proprie controdeduzioni, acquisite dall'Autorità in data 10 maggio 2017 al protocollo n. 30757, sulla richiesta avversaria di Webcom.

In data 15 maggio 2017 il responsabile del procedimento ha sentito, in udienza, le Parti come da verbale redatto.

In tale occasione le Parti hanno esposto le proprie ragioni, in parte integrando i contenuti delle rispettive memorie. A margine dell'udienza il responsabile del procedimento, dopo aver fatto presente alle Parti che, ai sensi del Regolamento, nel corso di tutto il procedimento è prevista la facoltà per le stesse di pervenire a una soluzione condivisa della controversia, ha convocato una seconda udienza per il giorno 15 giugno 2017, al fine di approfondire alcuni elementi istruttori emersi nel corso della prima udienza, invitando le Parti ad inviare eventuali memorie integrative entro i termini previsti dal Regolamento.

In data 1° giugno 2017 la società Webcom ha inviato una memoria integrativa, acquisita dall'Autorità nella stessa data al protocollo n. 35591. La società Clouditalia non ha inviato memorie integrative.

¹ Tutti gli importi riportati successivamente nel testo sono da intendersi IVA esclusa anche se non specificato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 15 giugno 2017 il responsabile del procedimento ha sentito, in udienza, le Parti come da verbale redatto.

In tale occasione la società Clouditalia ha presentato ulteriori documenti istruttori che sono stati acquisiti agli atti del fascicolo. Il responsabile del procedimento ha, pertanto, invitato la società Webcom ad inviare una memoria integrativa entro il 26 giugno 2017 e la società Clouditalia, per le eventuali controdeduzioni, entro il 4 luglio 2017.

In data 26 giugno 2017 la società Webcom ha inviato la propria memoria integrativa. In data 4 luglio 2017 la società Clouditalia ha inviato la propria memoria di replica.

Ciò premesso, verificata l'impossibilità di raggiungere un accordo bonario della controversia ed acquisiti tutti i necessari elementi istruttori, la Direzione ha trasmesso, ai sensi dell'art. 10, comma 7 del Regolamento, gli atti del presente procedimento alla Commissione per le infrastrutture e le reti per le determinazioni di competenza.

2 Il fatto

In data 30 novembre 2016 Webcom ha ricevuto la richiesta di un *reseller* di Clouditalia, a cui la stessa ha dato in uso proprie numerazioni NNG (*reseller* attivo, quindi, sulla rete di quest'ultima), di portare tutte le numerazioni dallo stesso gestite (circa 400) sulla rete di Webcom.

Appare opportuno sottolineare, ai fini di una migliore comprensione di quanto di seguito rappresentato, che il caso in esame non riguarda la fattispecie *standard* di richiesta di portabilità della numerazione da parte di un utente finale, bensì il trasferimento sulla rete di Webcom di tutte le numerazioni di Clouditalia gestite dal *reseller* e, da quest'ultimo, cedute in uso ad altri utenti finali. A seguito del trasferimento delle numerazioni, pertanto, gli utenti finali non cambiano fornitore del servizio (che rimane il *reseller*), ma è solo quest'ultimo a cambiare il proprio fornitore all'ingrosso (da Clouditalia a Webcom).

In data 2 dicembre 2016 Webcom ha esaminato la bozza di contratto di NP NNG sottoposto da Clouditalia per dare seguito alla richiesta di portabilità inviando, in pari data, una *mail* a Clouditalia con cui ha contestato l'importo di 20,00 Euro richiesto per singola NP NNG. Webcom ritiene più congruo ed aderente alle attuali condizioni di mercato un importo pari a 3,00 Euro per singola NP NNG, in quanto tale valore è pari al contributo richiesto da Telecom Italia per lo svolgimento di analoga attività di NP NNG. Con *mail* del 2 dicembre 2016 Clouditalia ha replicato che tale importo di 20,00 Euro remunera le attività necessarie alla società per effettuare la portabilità di NNG (circa 30 minuti di attività manuale).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Dopo un ulteriore scambio di corrispondenza tra le Parti, in cui sono state ribadite le suddette posizioni, in data 2 marzo 2017 Cloulditalia ha rappresentato a Webcom l'esistenza di un contratto bilaterale di NP NNG² precedentemente sottoscritto e tuttora valido. Tale contratto prevede un contributo per singola NP NNG pari a 20,00 Euro e, pertanto, Cloulditalia ritiene che ad oggi non vi siano motivi validi per definire un importo diverso da quello già concordato ed accettato dalle Parti.

Webcom ha replicato che, al contrario, non sussisterebbe alcun precedente contratto di NP NNG firmato tra la stessa società e Cloulditalia.

A tal riguardo, appare opportuno anticipare quanto emerso nel procedimento ed argomentato dalle Parti. In particolare, è emersa l'esistenza di un contratto stipulato tra le società Webcom ed Eutelia S.p.A. (nel seguito anche Eutelia) in data 6 febbraio 2007 relativo alla fornitura della NP NNG. Con decorrenza 1° giugno 2012, il ramo d'azienda relativo ai servizi di comunicazione elettronica della società Eutelia S.p.A. in A.S. è stato trasferito in capo alla società Cloulditalia e, conseguentemente, tutti i rapporti attivi e passivi, tra cui il suddetto contratto con Webcom, sono stati trasferiti a Cloulditalia.

In data 7 marzo 2017 Webcom ha avviato la controversia in oggetto ritenendo l'importo di 20,00 Euro richiesto da Cloulditalia:

- un costo non in linea con l'evoluzione tecnologica che porta all'ottimizzazione dei costi dei processi aziendali;
- una violazione dell'art. 80 del Codice in materia di cambiamento del fornitore;
- un ribaltamento su Webcom dei costi imputabili all'inefficienza del processo di NP NNG di Cloulditalia.

Con l'istanza suddetta, Webcom ha chiesto all'Autorità:

- di rideterminare nell'importo di 3,00 Euro il contributo *una tantum* per singola NP NNG dovuto da Webcom a Cloulditalia;
- in via subordinata, di rideterminare il suddetto contributo *una tantum* nella misura ritenuta congrua alla luce della normativa vigente, dell'evoluzione tecnologica e delle condizioni di mercato.

² “Contratto per la fornitura della portabilità del numero tra operatori “Service Provider Portability” per numerazione non geografica”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3 Le argomentazioni delle Parti

3.1 La posizione di Webcom

3.1.1 Sulla condotta di Clouditalia

Webcom ritiene che la condotta di Clouditalia si ponga in contrasto con la normativa vigente e con le precedenti delibere dell'Autorità in materia di cambio del fornitore.

Webcom ha richiamato che, con la delibera n. 4/CIR/99, l'Autorità ha disciplinato la fornitura del servizio di portabilità del numero, sia per le numerazioni geografiche sia per quelle non geografiche, indicando che i criteri di ripartizione dei costi devono essere ispirati ai principi di equità, proporzionalità e non discriminazione e che gli stessi devono tenere nella dovuta considerazione i costi effettivamente sostenuti per la portabilità.

Webcom ritiene che la finalità di Clouditalia, nel richiedere un contributo artificiosamente elevato, sia quella di disincentivare il cambio di operatore, in contrasto con quanto previsto dall'art. 80 del Codice, tenuto conto che l'applicazione delle condizioni richieste da Clouditalia determinerebbe un importo complessivo per il trasferimento delle 400 numerazioni pari a 8.000 Euro, importo ritenuto da Webcom eccessivo e non reversibile sull'utente finale.

3.1.2 Sull'esistenza di un precedente contratto tra le Parti e sull'applicabilità della relativa procedura di NP NNG alla fattispecie "reseller"

Webcom ha rappresentato che, a seguito della cessione dell'intero ramo di azienda relativo ai servizi di comunicazione elettronica di Eutelia a Clouditalia, né Clouditalia né Eutelia hanno mai comunicato alla società l'intervenuta cessione. Pertanto, Webcom non poteva essere a conoscenza della suddetta cessione a Clouditalia del contratto precedentemente stipulato con Eutelia. A tal riguardo, Webcom ha rilevato che anche la stessa Clouditalia si sarebbe accorta dell'esistenza del menzionato contratto solo in data 2 marzo 2017, ossia dopo oltre un anno dalla iniziale richiesta di Webcom di ricevere da Clouditalia una bozza di contratto per la NP NNG (avvenuta il 23 febbraio 2016).

In merito all'applicabilità della procedura tecnica di NP NNG alla fattispecie oggetto della presente controversia, Webcom ritiene che la normativa vigente non escluda i *reseller* dall'ambito di applicazione delle previsioni in materia di portabilità. Webcom ritiene, pertanto, che la richiesta di passaggio delle 400 numerazioni in oggetto possa essere espletata utilizzando la procedura esistente di NP NNG senza richiedere accordi ulteriori finalizzati a definire, tra i soggetti coinvolti (Clouditalia, Webcom, il *reseller*), le condizioni per la migrazione massiva delle numerazioni.

Webcom non condivide, infatti, alcuna ipotesi che richieda un accordo preventivo tra Clouditalia ed il *reseller*, atteso che ciò, ad avviso della società, sarebbe illogico e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

smentito dalle analoghe procedure adottate da Telecom Italia. Quest'ultima, sul proprio sito³, nel descrivere analiticamente la procedura di passaggio con specifico riguardo ai casi in cui è coinvolto un *reseller*, riporta che è il *recipient* a dover inoltrare la richiesta di passaggio al *donating*, senza alcun preventivo accordo tra quest'ultimo ed il *reseller*, applicando in tal modo anche ai *reseller* la delibera n. 274/07/CONS⁴.

Pertanto, con riferimento alla asserita inapplicabilità, come sostenuto da Clouditalia, delle normali procedure di passaggio al caso di un *reseller*, sulla base di precedenti decisioni assunte dall'Autorità nei confronti della società Eutelia, Webcom ritiene che i casi presi in esame da Clouditalia afferiscano a fattispecie diverse rispetto alla presente controversia. In ogni caso, nelle suddette decisioni l'Autorità, nell'affermare che, per i casi considerati, le modalità di passaggio da un operatore all'altro dovessero essere oggetto di un accordo tra gli operatori, ha comunque precisato che *“Eutelia dovrà comunque favorire il raggiungimento di detto accordo nell'ottica di buona fede, della massima apertura del mercato non ponendo condizioni irragionevoli”*.

Come ulteriore considerazione, Webcom ha evidenziato che la fattispecie in esame non può ritenersi sottratta alla normativa in materia di portabilità del numero sulla base del solo fatto che non vi sarebbe alcuna volontà del cliente finale (ma solo del *reseller*) di cambiare operatore. Ad avviso di Webcom tale assunzione sarebbe giuridicamente errata posto che il *reseller* rappresenta il cliente finale ed agisce in nome e per conto di quest'ultimo in virtù del contratto con lo stesso sottoscritto. L'art. 1388 cod. civ., in materia di rappresentanza, prevede infatti che *“il contratto concluso dal rappresentante in nome e nell'interesse del rappresentato, nei limiti delle facoltà conferitegli, produce direttamente effetto nei confronti del rappresentato”*.

3.1.3 Sul prezzo richiesto da Clouditalia per la singola NP NNG

Webcom ritiene che il prezzo preteso da Clouditalia per la portabilità di ciascuna numerazione non geografica sia eccessivo, non in linea con quello preteso da altri operatori, non giustificato dai costi realmente sostenuti dalla stessa e derivante esclusivamente da inefficienze interne di Clouditalia il cui onere, ad avviso della società, non dovrebbe essere posto a carico dell'operatore *recipient*. Il prezzo di 20,00 Euro proposto, infatti, derivando dal contratto sottoscritto tra Webcom ed Eutelia circa dieci anni prima (nel 2007) non può ritenersi attuale ed in linea con l'evoluzione tecnologica.

Webcom ritiene, altresì, che il prezzo richiesto da Clouditalia sia in contrasto con precedenti delibere dell'Autorità laddove, nel determinare il prezzo massimo inter-

³ www.wholesale.telecomitalia.com/it/faq-cambiooperatore#

⁴ Delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operatore per la portabilità dei numeri mobili, l'Autorità con la delibera n. 13/02/CIR⁵ ha disposto che “dal 1° gennaio 2013, il prezzo massimo di attivazione non può superare la misura stabilita per la portabilità su rete fissa all'articolo 8, comma 1, della delibera n. 10/00/CIR⁶”. Tale comma 1 individua il “contributo *una tantum* per singolo numero portato non geografico” nell'importo di 19.400 Lire, pari a circa 10,00 Euro, ossia circa la metà del prezzo richiesto da Clouditalia.

Webcom ha rappresentato che Telecom Italia, Wind Tre e numerosi altri operatori (tra cui la stessa Webcom) gestiscono il processo di NP NNG in modo automatico, e quindi efficiente, anche in assenza di procedure condivise. A sostegno di ciò, Webcom ha rappresentato che Telecom Italia richiede, come contributo *una tantum* per singola NP NNG, un importo di 3,00 Euro, pari al prezzo efficiente approvato per la procedura automatizzata di NP geografica considerando la *best practice* a livello europeo⁷.

Webcom ritiene, infine, che, nel caso in esame, il passaggio delle 400 numerazioni potrebbe essere comunque gestito in maniera più efficiente accorpendo tutte le richieste in un singolo ordinativo di lavoro piuttosto che prevedere 400 ordinativi distinti che richiederebbero la replicazione delle medesime attività di verifica formale/contrattuale (ad esempio l'esistenza di un contratto vigente con il *recipient*).

3.2 La posizione di Clouditalia

3.2.1 Sull'esistenza di un precedente contratto tra le parti e sull'applicabilità della relativa procedura di NP NNG alla fattispecie “reseller”

In via preliminare, Clouditalia ritiene la richiesta di Webcom illegittima in virtù dell'esistenza e della validità di un contratto bilaterale liberamente negoziato ed applicato fra le Parti per la prestazione oggetto.

In particolare, con il trasferimento di tutti i rapporti attivi e passivi da Eutelia a Clouditalia, è da considerarsi valido ed efficace, tra Clouditalia e Webcom, il contratto sottoscritto in data 6 febbraio 2007 tra quest'ultima società ed Eutelia.

Inoltre, il contratto suddetto sarebbe stato già applicato da Webcom, accettando quindi il prezzo previsto di 20,00 Euro, per una richiesta di portabilità di una singola NNG (numero verde) inoltrata da Webcom in data 29 ottobre 2015. A seguito di tale richiesta, l'ordine è stato lavorato da Clouditalia e correttamente espletato in data 3 dicembre 2015.

⁵ “Disposizioni in materia di portabilità del numero mobile: criterio per la fissazione del prezzo massimo interoperatore”.

⁶ “Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia 2000”.

⁷ Prezzo approvato per l'anno 2014 con delibera n. 40/16/CIR.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sull'applicabilità della procedura di NP NNG prevista dal suddetto contratto anche alla fattispecie *reseller*, Clouditalia ritiene che una simile previsione sarebbe illegittima in quanto, a fondamento dell'istanza, vi sarebbe una richiesta di portabilità del numero che non discende dalla volontà di un cliente finale bensì da parte di un *reseller* che desidera trasferire in blocco tutte le proprie NNG sulla rete di un altro operatore (Webcom).

Clouditalia ritiene, infatti, che la regolamentazione vigente preveda la portabilità del numero quale strumento finalizzato a consentire il passaggio di clienti finali da un operatore ad un altro e non per "volturare" numeri di un *reseller* da un fornitore all'ingrosso (c.d. *wholesaler*) ad un altro.

A sostegno di tale interpretazione, Clouditalia ha allegato alla propria memoria una nota della Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica del 30 maggio 2012⁸, inviata alle società Eutelia e Trivenet (*ex reseller* di Eutelia). Tale nota risponde alla segnalazione di Trivenet in merito al rifiuto da parte di Eutelia (*donor*) di dar seguito alle richieste di portabilità del numero inviate da Trivenet (*recipient*) relative a clienti di Trivenet precedentemente acquisiti in qualità di *reseller* di Eutelia⁹. Nella nota l'Autorità ha specificato che in tal caso entra prevalentemente in gioco il rapporto tra i due operatori Eutelia e Trivenet. Quest'ultimo cessa il rapporto di fornitura del servizio di comunicazione elettronica con Eutelia, diviene esso stesso il fornitore dell'accesso, si interconnette alla rete telefonica pubblica e chiede il *porting* delle numerazioni di Eutelia sulla propria rete. Le modalità di cessazione del rapporto di fornitura in essere tra Eutelia e Trivenet dovrebbero essere state oggetto di un accordo tra le parti e la normativa posta a presidio dei diritti dei clienti (quale la delibera n. 35/10/CIR¹⁰) non può, di norma, sovrascrivere tali accordi.

Tale passaggio chiarirebbe, ad avviso di Clouditalia, che le previsioni normative applicabili alla portabilità richiesta da un cliente finale non possano in alcun modo essere applicate al "subentro" o "volturazione" dei numeri assegnati ad un *reseller* da un *wholesaler* ad un altro, in quanto manca la manifestazione della volontà del cliente finale di cambiare fornitore del servizio.

Clouditalia ha evidenziato un ulteriore elemento contenuto nella citata nota del 30 maggio 2012 in cui è riportato che "*il reseller dovrebbe debitamente informare il cliente dell'intenzione di utilizzare un diverso fornitore di accesso alla rete telefonica pubblica*". Clouditalia ritiene che tale previsione comporti che le procedure previste dagli accordi di

⁸ Prot. Agcom n. 26910 del 30 maggio 2012.

⁹ In altri termini, Trivenet muta il proprio *status* da *reseller* ad operatore infrastrutturato e chiede il trasferimento delle numerazioni di tutti i propri clienti dalla rete di Eutelia (su cui erano attestante in qualità di operatore ospitante il *reseller*) alla propria rete.

¹⁰ "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

NP NNG non possano essere attivate unilateralmente dal *recipient* tecnico (cioè il *wholesaler* che acquisisce il *reseller*):

- senza un preventivo accordo fra tutte le Parti in gioco, tenendo conto degli accordi preesistenti fra *donating* tecnico (cioè il *wholesaler* che cede il *reseller*) e lo stesso *reseller*;
- senza una preventiva e debita informativa del *reseller* ai clienti finali coinvolti.

Clouditalia, nell'udienza del 15 giugno 2017, ha depositato una ulteriore nota¹¹ relativa ai rapporti fra Eutelia (*donating*) e la società Digitel (*reseller/recipient*) per richieste di migrazione ex delibera n. 274/07/CONS in modalità *reseller*. In tale nota l'Autorità ha assunto medesime determinazioni, rispetto alla nota citata in precedenza, nell'ambito di un caso di "subentro" o "volturazione" di linee di accesso (invece che di risorse di numerazione come nel caso della prima nota), rilevando che "le richieste di "migrazione" di Digitel non appaiono essere ascrivibili ad una procedura di trasferimento, tra operatori, dei clienti finali nei termini disciplinati dalla delibera 274/07/CONS e successive modificazioni. ... La richiesta di Digitel è, viceversa, afferibile ad una diversa fattispecie, cosiddetto subentro o volturazione, in cui il cliente finale non cambia fornitore del servizio finale di accesso (che rimane di Digitel) e il passaggio è richiesto da Digitel stesso, che subentra ad Eutelia nel rapporto wholesale con Telecom Italia".

Clouditalia, ferma restando la non diretta applicabilità delle procedure di passaggio dei clienti finali al caso dei *reseller*, si è comunque resa disponibile, una volta che tutte le Parti coinvolte abbiano raggiunto un accordo (come già avvenuto con altri operatori attraverso il raggiungimento di accordi di "volturazione" sia di numeri che di risorse) e che i clienti finali siano stati resi debitamente edotti, ad utilizzare le normali procedure tecniche di NP anche alla diversa fattispecie di "subentro" o "volturazione".

3.2.2 Sul prezzo richiesto da Clouditalia per la singola NP NNG

Clouditalia ha richiamato che l'Autorità, dopo aver definito con la delibera n. 35/10/CIR un'unica procedura di NP per numeri geografici automatizzata e valida per tutti gli operatori, ha definito, altresì, un unico prezzo per la NP geografica valido per tutti gli operatori.

Nel caso di NP NNG ad oggi non è stata definita alcuna procedura automatizzata e, pertanto, i relativi prezzi non sono stati fissati da alcuna delibera dell'Autorità.

¹¹ Nota prot. 6219 del 9 febbraio 2011 avente ad oggetto "Controversia Digitel S.p.a/Eutelia S.p.a. in materia di inadempimenti di accordi contrattuali relativi al servizio ADSL Wholesale e richiesta di emanazione, ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 352/08/CONS, di misure cautelari".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Clouditalia ha rappresentato che gli accordi bilaterali sottoscritti con gli altri operatori al fine di dare comunque seguito alle richieste di NP NNG prevedono un processo di gestione manuale degli ordinativi a cui corrisponde, necessariamente, un prezzo maggiore rispetto a quello previsto per la procedura automatizzata di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

Considerato il contesto regolamentare di riferimento, Clouditalia ritiene che il prezzo liberamente negoziato ed applicato fra le Parti, pari a 20,00 Euro per singola portabilità NNG, sia tuttora rispondente ai criteri regolatori di equità e ragionevolezza, in quanto corrispondente al prezzo orario della manodopera di un soggetto regolato efficiente (quale il costo orario della manodopera di Telecom Italia pari a 44,92 Euro/ora per il 2016) applicato per meno di 30 minuti di attività (tempo ritenuto ragionevole per la gestione “non automatica” di tutte le attività correlate all’espletamento di una SPP NNG).

Trattandosi di una lavorazione manuale, Clouditalia ritiene che non possa essere conseguito alcun miglioramento di processo grazie all’innovazione tecnologica. In altri termini, il prezzo della NP NNG risulta superiore a quello della NP di numerazioni geografiche non a causa di presunte inefficienze di Clouditalia, ma proprio in virtù della natura manuale – e quindi più onerosa – del processo di gestione delle richieste.

A sostegno di tale affermazione, Clouditalia ha rappresentato che il contributo di 3,00 Euro per singola NP NNG, previsto da Telecom Italia nella propria offerta di riferimento per il 2014, si applica solo ad ordini di portabilità per i quali venga richiesta la “*gestione secondo il processo automatico standard con lavorazione in orario base*”. Viceversa, le richieste di lavorazione *ad-hoc* “*sono gestite a progetto ed i relativi costi sono valutati caso per caso*”.

4 Valutazione istruttoria

4.1 Quadro Regolamentare

La portabilità del numero (NP) tra operatori è stata inizialmente disciplinata dall’Autorità con la delibera n. 4/CIR/99¹² che ha stabilito le regole per la fornitura della prestazione di *Service Provider Portability*¹³ sia per numeri geografici sia per numeri non geografici.

¹² “Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (*Service Provider Portability*)”.

¹³ “Consente all’utente di mantenere il proprio numero quando decide di cambiare operatore titolare dell’apposita licenza o concessione, a parità di tipologia di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell’ambito della stessa area locale. Questa portabilità è riferita sia ai numeri geografici sia ai numeri non geografici”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento a quanto di interesse per la controversia in oggetto, appare opportuno richiamare che la suddetta delibera ha previsto:

- **modelli di interazione.** Gli accordi bilaterali tra gli operatori devono contemplare le modalità operative e le condizioni economiche inerenti la *Service Provider Portability*;
- **criteri di ripartizione dei costi.** Al fine di determinare la ripartizione dei costi fra operatore *Donor* e operatore *Recipient*, si identificano i seguenti aggregati di costo riferiti alla *Service Provider Portability*:
 - a) **costo di adeguamento del sistema**: costi incrementali relativi a *software*, *hardware*, formazione e manodopera che l'operatore deve sostenere per rendere il sistema adeguato all'erogazione del servizio di *Service Provider Portability*;
 - b) **costo per singolo numero portato**: costi di gestione relativi all'attivazione efficiente di un singolo numero portato sulla base di quanto consentito dalle più recenti tecnologie e tenendo conto dell'esperienza degli altri Stati Membri dell'Unione Europea;
 - c) **costi di trasporto aggiuntivo**: costo sostenuto dall'operatore *Donor* al fine del reinstradamento al punto di interconnessione con l'operatore *Recipient* della chiamata diretta ad un numero portato, nell'ipotesi di una soluzione tecnica efficiente che, basandosi su moderne tecnologie di rete, consenta la minimizzazione del costo di instradamento;
 - d) **costo di implementazione e gestione della banca dati centralizzata dei numeri portati**: costi che gli operatori obbligati al servizio dovranno congiuntamente sostenere per la progettazione, implementazione e gestione della banca dati centralizzata di cui all'art. 3. I criteri relativi all'attribuzione e ripartizione dei costi della banca dati verranno fissati dall'Autorità con successiva delibera.
- Sono a carico di ciascun operatore di telecomunicazioni con obbligo di fornire la *Service Provider Portability* e senza modalità di recupero come costi aggiuntivi della prestazione, i costi sostenuti per l'adeguamento del sistema di cui al punto *sub. a)*.
- I costi di cui al punto *sub. b)*, che ricorrono una sola volta per ogni attivazione di numero portato, sono addebitati dall'operatore *Donor* all'operatore *Recipient*.
- In nessun caso l'operatore *Donor* può addebitare in tutto o in parte i costi di cui al punto *sub. b)* all'utente.
- I costi di trasporto aggiuntivo calcolati come al punto *sub. c)* sono addebitati dall'operatore *Donor* all'operatore *Recipient*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con successiva delibera n. 7/00/CIR¹⁴ l'Autorità ha fornito specifiche indicazioni sui tempi e le procedure della prestazione di SPP al fine di superare *“alcuni fattori di ostacolo alla conclusione di accordi tra le parti in merito alla fornitura della prestazione SPP e alla tempestiva attivazione ed operatività della stessa, compromettendo il pieno rispetto della delibera n. 4/CIR/99 e, in generale, della normativa nazionale e comunitaria in materia”*.

Nel caso di NP per numeri geografici, con la delibera n. 35/10/CIR, è stata definita una procedura simmetrica, applicabile sia per la prima sia per le portabilità successive, automatizzata e valida per tutti gli operatori che ha, pertanto, superato il precedente regime regolamentare basato su accordi bilaterali tra operatori. Tale procedura è divenuta operativa a partire dal 7 febbraio 2011.

A seguito dell'entrata in esercizio della nuova procedura di NP di cui alla delibera n. 35/10/CIR, con la delibera n. 92/12/CIR di approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per il 2012 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, l'Autorità ha proceduto ad una revisione del prezzo della NP considerando le efficienze conseguibili grazie all'automatizzazione dei processi e tenuto conto della *best practice* internazionale, come previsto dalla citata delibera n. 4/CIR/99. Si richiama a tal riguardo il punto D93 della delibera n. 92/12/CIR:

“Ai fini della definizione di un costo efficiente l'Autorità ritiene opportuno prendere le mosse dall'attuale costo della NP, remunerato a Telecom Italia in qualità di donator e donating, e pari a 8,65 Euro/numero. L'Autorità ritiene (anche alla luce del benchmark su riportato) che tale costo complessivo possa, alla luce dell'elevato grado di automatismo delle nuove procedure e della maggiore efficienza acquisita negli anni, oltre che delle informazioni ottenute dal benchmark internazionale, essere efficientato del 50% circa, portandolo a 4,3 Euro. Tale valore sarebbe anche in linea con la media dei Paesi maggiormente virtuosi in termini di costi della prestazione in oggetto.”

Per la NP di numeri non geografici, che coinvolge un volume di numerazioni significativamente inferiore rispetto a quelle geografiche, ad oggi non è definita una procedura univoca e la gestione delle richieste avviene sulla base di quanto contenuto negli accordi bilaterali tra operatori in ottemperanza ai principi generali previsti nella citata delibera n. 4/CIR/99.

¹⁴ “Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4.2 Sul contratto sottoscritto tra Webcom ed Eutelia e trasferito a Clouditalia

Nel corso del procedimento è emersa l'esistenza di un contratto di NP NNG¹⁵ precedentemente sottoscritto (il 6 febbraio 2007) tra Webcom ed Eutelia e successivamente trasferito (il 1° giugno 2012) a Clouditalia per l'effetto della cessione del ramo d'azienda da Eutelia a Clouditalia. Tale contratto tra le Parti è pertanto da ritenersi valido.

Si riportano nel seguito le parti di interesse del citato contratto relativamente alla presente controversia:

"ARTICOLO 2

Definizioni

Conformemente a quanto previsto nella delibera 4/CIR/99, si intendono per:

- a) Operatore Assegnatario (di seguito Operatore Donor o Donor): l'operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato;*
- b) Operatore Cedente (di seguito Operatore Donating o Donating): l'operatore che cede il numero. Nel caso di prima portabilità operatore Donor e Donating coincidono;*
- c) Operatore Ricevente (di seguito Operatore Recipient o Recipient): l'operatore che acquisisce il cliente con il numero oggetto di portabilità;*
- d) Cliente: la persona fisica o giuridica titolare del contratto in essere con l'operatore Donor o Donating;*
- e) Numero portato: il numero acquisito dall'operatore Recipient.*

Inoltre si intende per:

- a) Prima portabilità: il caso in cui il ruolo di Donor e Donating è assunto contemporaneamente da una delle Parti.*
- b) Portabilità successiva: il caso in cui un numero, precedentemente oggetto di portabilità, passa ad un nuovo Recipient.*
- c) Utenza telefonica: un numero di tipologia non geografica.*

ARTICOLO 3

Oggetto

Il presente Contratto ha ad oggetto la disciplina della fornitura della Portabilità del Numero tra le Parti ai sensi della Delibera 4/CIR/99, 7/00/CIR da realizzarsi attraverso la caratterizzazione nelle proprie risorse di rete dei criteri di riconoscimento ed instradamento delle numerazioni.

ARTICOLO 4

Ambito di applicazione

Con la prestazione di SPP l'utente di una delle due Parti, intestatario di una utenza telefonica, può chiedere la portabilità della numerazione non geografica, come

¹⁵ "Contratto per la fornitura della portabilità del numero tra operatori "service provider portability" per numerazione non geografica".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

definito dalla normativa vigente, in coerenza con le specifiche tecniche dell'ISCT esistenti.

ARTICOLO 5

Comunicazioni Cliente / Donating / Recipient

Presupposto imprescindibile per l'attivazione della prestazione oggetto del presente Contratto è la manifestazione inequivoca della volontà del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con il Donating, nonché della volontà del Recipient di attivare a sua volta la prestazione SPP al cliente che ne ha fatto richiesta. A tal fine le Parti concordano la modalità operativa di seguito descritta.

Il cliente manifesta la sua inequivoca volontà di interrompere il rapporto contrattuale in essere con il Donating per il tramite del Recipient. Il Recipient trasmette al Donating un Ordine, con le modalità riportate nell'allegato B del presente accordo."

L'art. 5 del citato contratto, che recita "Presupposto imprescindibile per l'attivazione della prestazione oggetto del presente Contratto è la manifestazione inequivoca della volontà del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con il Donating, nonché della volontà del Recipient di attivare a sua volta la prestazione SPP al cliente che ne ha fatto richiesta", risulta coerente con quanto previsto dall'art. 4 (modelli di interazione), comma 3, della delibera n. 4/CIR/99, laddove è specificato "il cliente che intenda richiedere la Service Provider Portability comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua decisione all'operatore Donating. In alternativa, la volontà inequivoca del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e di instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, può essere rappresentata anche da quest'ultimo anche avvalendosi di supporto informatico e in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico".

Alla luce di quanto richiamato, come anche già rappresentato nella nota della Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica del 30 maggio 2012 acquisita al fascicolo del procedimento, "l'elemento fondante delle procedure di passaggio [...] risulta essere, pertanto, la volontà del cliente finale di cambiare Operatore".

Tanto premesso, non si ritiene direttamente applicabile il contratto suddetto al caso di trasferimento di tutte le numerazioni di un *reseller*, cliente *wholesale* di Clouditalia, da un operatore *wholesaler* ad un altro in quanto non vi è alcun cambiamento di operatore per i clienti finali (che restano contrattualizzati dal *reseller*). Appare pertanto necessario che il legittimo interesse del *reseller* di cambiare il proprio fornitore *wholesale* sia disciplinato attraverso specifici accordi tra operatori (nella fattispecie tra Clouditalia e il *reseller* o, per conto di questo, Webcom).

Fermo restando il suddetto presupposto regolamentare, atteso che nel corso del procedimento è emersa la difficoltà di giungere a modalità tecniche condivise per l'espletamento della richiesta di passaggio delle numerazioni in uso al *reseller*, si ritiene



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

opportuno procedere alla valutazione delle condizioni tecniche ed economiche necessarie al superamento di tale criticità.

4.3 Soluzione tecnica per realizzare la portabilità dei numeri non geografici oggetto della presente controversia

Appare opportuno richiamare, come sopra già evidenziato, che la controversia in oggetto afferisce, da un punto di vista regolamentare, ad uno scenario di passaggio diverso dal caso *standard* di portabilità di un numero in uso da parte di un cliente finale, come sintetizzato nella Figura 1. In particolare:

- nella NP *standard*, il cliente aderisce ad una offerta commerciale dell'operatore *recipient* e contestualmente cessa il rapporto contrattuale con l'operatore *donating* mantenendo la numerazione già in uso. Per l'effetto, la numerazione ceduta in uso al cliente è de-configurata dalla rete *donating* e ri-configurata sulla rete *recipient*;
- nel caso in esame, il *reseller* di Clouditalia (*wholesaler 1*) sottoscrive un nuovo contratto di fornitura *wholesale* con l'operatore *wholesaler 2* e cessa il precedente contratto di fornitura *wholesale* con l'operatore *wholesaler 1*. Per l'effetto, tutte le numerazioni in uso ai clienti finali del *reseller* sono de-configurate dalla rete *wholesaler 1* e ri-configurate sulla rete *wholesaler 2*; il cambio di operatore *wholesaler* non altera il rapporto contrattuale tra il *reseller* ed i suoi clienti finali che utilizzano tali numerazioni (come identificativi non geografici). A differenza del caso *standard*, quindi, i clienti finali non cambiano operatore (che rimane il *reseller*).

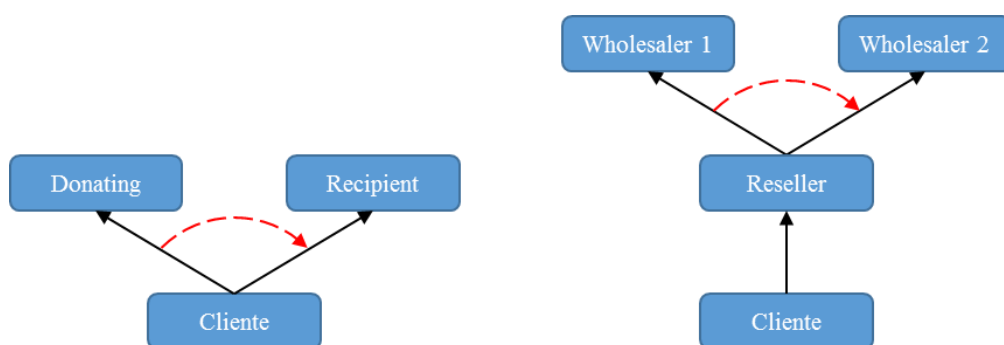


Figura 1 - Scenari di passaggio relativi alla portabilità del numero di un cliente finale (sx) e trasferimento delle numerazioni di un *reseller* da un *wholesaler* ad un altro (dx).

In conclusione, il caso di specie presenta la peculiarità che i clienti finali del *reseller* mantengono in essere il rapporto contrattuale con quest'ultimo, sebbene vi sia un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cambiamento nell'operatore che gestisce il servizio di comunicazione elettronica, prima fornito da Clouditalia e successivamente da Webcom.

In linea generale, tale fattispecie richiede che gli operatori coinvolti (Clouditalia, Webcom, *reseller*) definiscano, negli accordi di cui sopra, specifiche modalità di gestione al fine di consentire il passaggio di tutte le numerazioni coinvolte.

Tuttavia, considerando esclusivamente l'aspetto tecnico di gestione della richiesta e ri-configurazione della numerazione, si può ritenere che lo scenario *reseller* (a destra nella Figura 1) possa essere ricondotto allo scenario *standard* (a sinistra nella Figura 1) considerando:

- come cliente finale, il *reseller*;
- come operatore *donating* che cede le numerazioni del cliente, Clouditalia;
- come operatore *recipient* che acquisisce il cliente con le numerazioni oggetto di portabilità, Webcom.

Tale approccio consente di riutilizzare i processi già esistenti per l'espletamento delle richieste di NP NNG di clienti finali senza la necessità di doverne definire ed implementare di nuovi, limitando gli investimenti richiesti e gli impatti sui sistemi degli operatori. In altri termini, la procedura di portabilità del numero diventa sostanzialmente funzionale al trasferimento dei servizi telefonici forniti dal *reseller* dalla rete di Clouditalia alla rete di Webcom. Il suddetto approccio basato sul riutilizzo della procedura di NP NNG appare condiviso, altresì, sia da Webcom sia da Clouditalia¹⁶.

Il citato contratto per la NP NNG di clienti finali, infatti, include un allegato B recante "*Programmazione e fornitura servizio di portabilità del numero*" che "*descrive le modalità di programmazione e di fornitura del servizio di Portabilità del numero o Number Portability (di seguito NP o SPP - Service Provider Portability) per numerazione non geografica*". Nell'allegato B al contratto è specificata la seguente procedura di gestione delle richieste di prima portabilità:

1. *L'Operatore Recipient invia tramite e-mail (fax) la richiesta di SPP non geografica all'Operatore Donating contenente le informazioni specificate nell'Annesso B.1 [...].*
2. *L'Operatore Donating comunica all'Operatore Recipient, utilizzando la stessa scheda di richiesta opportunamente compilata, l'esito delle verifiche formali/contrattuali e delle validazioni tecnico/commerciali, rispettando le tempistiche indicate nella Tabella I [...].*

¹⁶ Nella memoria di Clouditalia del 4 luglio 2017 è riportato che (enfasi aggiunta) "*... la società scrivente ha sempre manifestato la propria disponibilità - concretamente dimostrata raggiungendo molteplici accordi di "volturazione" sia cli numeri che di risorse - ad utilizzare le procedure tecniche previste dai servizi di "portabilità" o "migrazione" alla diversa fattispecie di "subentro" o "volturazione", una volta che tutte le parti coinvolte abbiano raggiunto un accordo e che i clienti finali siano stati resi debitamente edotti*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. *In caso di esito negativo delle verifiche l'Operatore Donating è tenuto ad indicare le causali di rifiuto;*
4. *In caso di esito positivo delle verifiche l'Operatore Recipient ha a disposizione 30 giorni lavorativi per effettuare tutte le verifiche necessarie alla corretta gestione della portabilità. Entro tale limite l'Operatore Recipient invia nuovamente la richiesta all'Operatore Donating, utilizzando la stessa scheda già compilata in parte [...].*
5. *Dalla data di ricezione della comunicazione riportante la data di cut-over proposta dal richiedente, l'Operatore Donating dovrà comunicare la data di cut-over effettiva all'Operatore Recipient con 5 giorni lavorativi di preavviso, terminare tutte le attività entro 15 giorni lavorativi, e comunque non prima della data di cut-over proposta dal Recipient, e comunicare all'Operatore Recipient, utilizzando la stessa scheda già compilata in parte, l'espletamento delle stesse [...].*

Tale procedura appare quindi tecnicamente idonea per consentire la gestione della richiesta di trasferimento delle numerazioni del *reseller* da Clouditalia a Webcom.

L'Autorità ritiene, pertanto, ragionevole consentire il passaggio delle numerazioni del *reseller* dalla rete di Clouditalia a quella di Webcom mediante l'utilizzo della procedura tecnica descritta nell'allegato B al contratto di NP NNG esistente tra le Parti.

Si ritiene opportuno rilevare che lo stesso allegato B al contratto prevede che “*Le procedure indicate nel presente allegato potranno essere riviste su richiesta di una delle Parti nel caso in cui i volumi di richieste di portabilità siano tali da rendere opportuna una maggiore automatizzazione della gestione delle richieste*”.

Ferma restando la validità tecnica della procedura riportata, si ritiene in ogni caso opportuno invitare le Parti a valutare possibili accorgimenti tecnici che consentano di effettuare il trasferimento delle numerazioni nel modo più efficiente possibile (ad esempio accorpando, in uno stesso ordinativo, più numerazioni da portare).

4.4 Condizioni economiche per il passaggio delle numerazioni del *reseller* da Clouditalia a Webcom

Si richiama che, in merito alle condizioni economiche per la prestazione di NP NNG, nel corso del procedimento le Parti hanno confermato le seguenti posizioni:

- ad avviso di Webcom, il contributo di 3,00 Euro previsto nel 2014 per la NP geografica è sufficiente a remunerare i costi di gestione e realizzazione efficiente della prestazione;
- ad avviso di Clouditalia, il processo di gestione e realizzazione della prestazione è di natura manuale e prevede un contributo, bilaterale e già accettato dalle Parti, pari a 20,00 Euro.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Attesa l'impossibilità di giungere ad un accordo tra le Parti, nel corso del procedimento, sull'importo da corrispondere per il trasferimento delle numerazioni in questione (400), si ritiene opportuno procedere ad una valorizzazione equa e ragionevole del contributo *una tantum* sulla base della procedura tecnica sopra riportata e tenuto conto delle disposizioni contenute nella delibera n. 4/CIR/99 in materia di ripartizione dei costi.

Si richiama, in particolare, che ai sensi della suddetta delibera gli unici costi soggetti a remunerazione da parte del *recipient* (Webcom) sono i “costi di gestione relativi all'attivazione efficiente di un singolo numero portato sulla base di quanto consentito dalle più recenti tecnologie e tenendo conto dell'esperienza degli altri Stati Membri dell'Unione Europea”.

Se da un lato, quindi, ad oggi non vi è alcun obbligo che imponga a Clouditalia di implementare un procedura automatizzata per la NP NNG, dall'altro la delibera n. 4/CIR/99 prevede espressamente che il contributo del *recipient* remunererà i costi di attivazione efficiente e, pertanto, non si ritiene adeguata l'applicazione del valore di 20,00 Euro previsto dal contratto, anche alla luce delle economie di scala conseguibili per il passaggio delle numerazioni di un unico soggetto (il *reseller*) verso un solo *recipient* (Webcom).

A tal riguardo, si ritiene opportuno stimare il contributo per la realizzazione efficiente della prestazione considerando, come ragionevole *proxy* di costo, quello approvato dall'Autorità per la *Service Provider Portability* prima dell'entrata in esercizio della procedura automatizzata di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

Si ritiene, pertanto, opportuno fare riferimento alle condizioni tecnico economiche per la SPP contenute nell'**omissis** offerta di riferimento (OR) di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate (in grado di ottenere le massime economie di scala seppur con una procedura ancora non automatizzata)

omissis

¹⁷

La *proxy* di costo suggerita appare ragionevole in quanto:

- la procedura tecnica riportata nell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate è del tutto analoga a quella proposta per la risoluzione della presente controversia e basata sui modelli di interazione previsti nella delibera n. 4/CIR/99;
- nell'offerta di riferimento è indicato che “*in attesa di completare l'introduzione sui sistemi Telecom Italia delle nuove procedure basate sugli esiti del suddetto Tavolo Tecnico, Telecom Italia, nei casi in cui agisce nel*

Omissis



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ruolo di Donor, riceve gli ordinativi di SPP tramite tracciato record standard e le gestisce manualmente”.

Omissis

L’Autorità ritiene, pertanto, ragionevole disporre, nel presente provvedimento di definizione, che Webcom deve corrispondere a Clouditalia, per ogni NNG del reseller portata sulla propria rete, un contributo pari a **omissis Euro.**

4.5 Trasparenza verso i clienti del reseller

Come già rappresentato nelle note della Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica fornite, come precedente di rilievo, da Clouditalia, si ritiene che nel caso in esame il *reseller* debba debitamente informare i propri clienti dell’intenzione di utilizzare un diverso fornitore di accesso alla rete telefonica pubblica, anche alla luce del fatto che il passaggio potrebbe comportare una discontinuità del servizio in corrispondenza della DAC (Data di Attesa Consegna).

Si rileva che tale obbligo dovrebbe ricadere sul *reseller* che, tuttavia, non è tra le Parti coinvolte nella presente controversia. Si ritiene pertanto opportuno che Webcom, nella fase di contrattualizzazione del *reseller*, informi quest’ultimo della necessità di comunicare ai clienti finali il cambio di fornitore all’ingrosso. La suddetta comunicazione non è oggetto di verifica e di scarto da parte di Clouditalia.

5 Conclusioni

Alla luce di quanto rappresentato l’Autorità ritiene di accogliere parzialmente l’istanza di Webcom in relazione alla remunerazione dovuta a Clouditalia per l’esecuzione da parte di quest’ultima di tutte le attività necessarie alla portabilità delle numerazioni del *reseller* dalla rete di Clouditalia alla rete di Webcom.

In particolare, si ritiene ragionevole adottare un provvedimento di definizione della presente controversia in cui si ordini alle Parti in causa quanto segue:

- di utilizzare la procedura di NP NNG descritta nell’allegato B al contratto tra le Parti quale strumento tecnico idoneo a consentire il trasferimento delle numerazioni in uso al *reseller* dalla rete di Clouditalia sulla rete di Webcom;
- di prevedere un contributo per singola NNG portata corrisposto da Webcom a Clouditalia pari a **omissis** Euro;
- a Webcom, in particolare, di informare debitamente il *reseller* della necessità di comunicare ai clienti finali il cambio di fornitore all’ingrosso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*

DELIBERA

Articolo 1

1. Al fine di dare seguito alla richiesta di trasferimento delle numerazioni non geografiche (NNG) in uso da parte del *reseller* di Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., di cui alla presente controversia, dalla rete di quest'ultima verso la rete di Webcom TLC S.r.l., le Parti utilizzano la procedura tecnica di *Service Provider Portability* per Numerazioni Non Geografiche (NNG) descritta nell'allegato B al *“Contratto per la fornitura della portabilità del numero tra operatori “Service Provider Portability” per numerazione non geografica”* stipulato tra le società Webcom TLC S.r.l. ed Eutelia S.p.A. in data 6 febbraio 2007. Le Parti possono valutare i possibili accorgimenti tecnici finalizzati a migliorare l'efficienza della procedura suddetta tenuto conto che la richiesta riguarda il trasferimento in blocco, tra le due reti, di tutte le numerazioni in uso da parte del *reseller*.
2. Webcom TLC S.r.l. corrisponde a Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., per ciascuna numerazione NNG portata con la procedura di cui al punto precedente, un contributo pari a **omissis** Euro a remunerazione dei costi sostenuti per la portabilità.
3. Webcom TLC S.r.l. informa debitamente il *reseller*, con adeguato anticipo rispetto alla data di effettivo trasferimento delle numerazioni, della necessità di comunicare ai clienti finali il cambio di fornitore all'ingrosso.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle società Webcom TLC S.r.l. e Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi