

## **DELIBERA N. 2/14/CONS**

### **ORDINE ALLE SOCIETÀ BIP MOBILE S.P.A. E TELOGIC ITALY S.R.L. DI ADEGUAMENTO DELLA CAPACITÀ DI EVASIONE GIORNALIERA DELLE RICHIESTE DI PORTABILITÀ DI CUI ALLA DELIBERA N. 147/11/CIR**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 9 gennaio 2014;

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”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 270 del 18 novembre 1995 – supplemento ordinario n. 136;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997 – Supplemento Ordinario n. 154 e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni Elettroniche”, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 126 del 31 maggio 2012 (il “Codice”) ed in particolare gli articoli 25, 71 e 80;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 147/11/CIR del 30 novembre 2011 recante: “Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - Approvazione del regolamento”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 5 del 7 gennaio 2012;

VISTA la delibera n. 651/13/CONS del 15 novembre 2013 recante: “Valutazione dell’accordo quadro per la prestazione della portabilità del numero mobile, previsto dall’allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR.”, pubblicata sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) l’11 dicembre 2013;

VISTA la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese” in vigore dal 3 aprile 2007, in particolare l’art. 1, commi 3 e 4;

VISTE le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori, esplicative per l’attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell’art. 1, comma 4, della legge n. 40/07, pubblicate in data 28 giugno 2007 sul sito dell’Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)) e pubblicate in estratto nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 161 del 13 luglio 2007, p. 91;

VISTA la delibera n. 549/13/CONS del 30 settembre 2013, recante “Adozione di misure cautelari, ai sensi dell’articolo 4 del regolamento adottato con delibera n. 352/08/CONS, nella controversia instaurata da DIGITEL ITALIA S.p.a., ALPHA TELECOM ITALIA S.p.a., NOITEL S.r.l., ICS ITALIA S.r.l., PLUSCOM S.a.s., SAN MICHELE COMMUNICATION S.r.l. nei confronti di H3G S.p.a. e TELOGIC Italy S.r.l. in materia di obblighi di continuità della fornitura di servizi di accesso ed interconnessione”;

RILEVATA l’avvenuta interruzione del servizio di telefonia mobile erogato da BIP Mobile S.p.A. a decorrere dal 30 dicembre 2013 in ragione dello spegnimento, per i soli utenti dell’operatore BIP Mobile, della piattaforma tecnologica da parte di Telogic Italy S.r.l. a fronte dei mancati pagamenti da parte della società BIP Mobile S.p.A.;

CONSIDERATO che, a tale riguardo, nei giorni successivi, sono pervenute alla Direzione Tutela dei Consumatori numerose segnalazioni e denunce di utenti che hanno lamentato, tra l’altro, rifiuti nell’espletamento della procedura di portabilità del numero mobile;

SENTITE in audizione le società BIP Mobile S.p.A., Telogic Italy S.r.l. e H3G S.p.A. in data 7 gennaio 2014 e acquisite, in particolare da BIP mobile S.p.A. e Telogic Italy S.r.l., le opportune informazioni circa lo stato dei rapporti contrattuali ed economici in essere tra dette società e la percorribilità, al momento, di soluzioni concordate per garantire il ripristino in tempi brevi del servizio agli utenti finali;

CONSIDERATO che nel corso della predetta audizione è stato dato a BIP Mobile S.p.A. e Telogic Italy S.r.l. il termine delle ore 12 del giorno successivo, 8 gennaio 2014, per informare l’Autorità sulla sussistenza dei presupposti per riprendere la fornitura del servizio da parte di BIP Mobile nei confronti dei propri clienti e che entro tale termine non sono pervenute comunicazioni in tal senso;

CONSIDERATO che nel corso della sopra citata audizione è inoltre emerso che il numero di richieste di portabilità che sono già pervenute alla Società BIP mobile S.P.A. in qualità di operatore *donating* è molto superiore alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di portabilità garantita dalla Società BIP in qualità di operatore *donating*, fissato a 500 unità a decorrere dal 10 giugno 2013 sulla base delle disposizioni recate dalla delibera n. 147/11/CIR;

CONSIDERATO che nell'ambito dell'audizione è stata richiesta alla Società BIP mobile S.P.A., per far fronte all'attuale situazione di emergenza, la disponibilità a incrementare, in via temporanea, la propria capacità giornaliera di evasione delle richieste di portabilità ai sensi della delibera n. 147/11/CIR e che la stessa ha successivamente espresso la disponibilità ad aumentare la propria capacità di evasione giornaliera sino ad un massimo di 2.500 unità e limitatamente al periodo di 1 mese;

CONSIDERATO che nel corso della predetta audizione la Società BIP mobile S.P.A. ha fatto presente di aver delegato l'effettuazione delle operazioni tecniche di validazione delle richieste di portabilità dei numeri mobili alla Società Telogic Italy S.r.l. e che quest'ultima si è detta disponibile ad incrementare in via immediata la capacità giornaliera di evasione su eventuale richiesta della Società BIP mobile S.P.A., facendo presente che non vi sono motivi tecnici ostativi;

CONSIDERATO che la portabilità del numero mobile è un diritto dell'utenza e che una volta che il cliente ha richiesto la portabilità il relativo processo non può comunque essere interrotto, mentre resta ferma la facoltà del cliente di chiedere la portabilità nella direzione inversa una volta completato il processo;

CONSIDERATO che l'art. 8, comma 10 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR, prevede che *“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. ... ”*;

CONSIDERATO che una capacità di evasione non adeguata alla situazione di mercato non consente il rispetto della tempistica prevista dalle norme vigenti per l'esercizio del diritto dell'utente di ottenere il cambio del fornitore del servizio di comunicazione elettronica mantenendo il proprio numero telefonico;

CONSIDERATO che la delibera n. 147/11/CIR fornisce le norme per un incremento programmato della capacità di evasione in situazioni di normalità, sulla base delle esigenze del mercato;

RITENUTO che la situazione attuale abbia, invece, caratteristiche di straordinarietà e che siano quindi necessarie idonee misure per stabilire un immediato

incremento della capacità di evasione al fine di salvaguardare i diritti dell'utenza di BIP Mobile S.p.A., nel rispetto comunque delle esigenze di portabilità del numero di tutti gli utenti;

RITENUTO del tutto insufficiente, a motivo della straordinarietà della situazione verificatasi, il limite di 500 unità della capacità di evasione giornaliera delle richieste di portabilità fissato per l'operatore BIP Mobile S.p.A. ed, altresì, che anche il numero di 2500 unità proposto da BIP Mobile S.p.A. risulti ancora non sufficiente;

CONSIDERATA la necessità di garantire agli utenti finali la possibilità di esercitare il diritto di mantenere il proprio numero telefonico cambiando il fornitore del servizio, in tempi coerenti con le vigenti disposizioni in materia, tenendo altresì conto della necessità di smaltire in tempi ragionevoli le richieste arretrate di portabilità che si sono accumulate presso gli operatori *Recipient*;

RITENUTO pertanto necessario aumentare, in via temporanea, la capacità di evasione giornaliera delle procedure di portabilità per far fronte alla situazione di straordinaria emergenza venutasi a verificare a causa dell'interruzione del servizio, per gli utenti dell'operatore BIP Mobile, a decorrere dal 30 dicembre 2013;

RITENUTO che, in ragione della base utenti di BIP Mobile, stimata intorno alle 200.000 unità, una capacità di evasione di almeno 15.000 unità giornaliere almeno fino al 15 febbraio 2014 risulti adeguata a far fronte in tempi brevi all'emergenza sopravvenuta;

RITENUTO inoltre che la predetta capacità giornaliera possa consentire, entro il 25 gennaio 2014, il raggiungimento della la situazione per cui tutte le richieste di portabilità che coinvolgono BIP Mobile S.p.A. in qualità di operatore *donating* sono evase senza accumulo di ritardi, riservandosi l'Autorità di intervenire ulteriormente in caso di mancato raggiungimento di tale obiettivo;

RITENUTO inoltre proporzionato che il predetto incremento della capacità di evasione venga messo in atto entro il giorno lavorativo successivo alla pubblicazione del presente provvedimento sul sito *web* dell'Autorità;

CONSIDERATO che la delibera n. 147/11/CIR, allegato 1, art. 9, comma 2, prevede che “*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*”;

RITENUTO necessario un adeguato presidio di vigilanza per valutare l'evolversi del numero delle richieste e della relativa accettazione, anche per valutare eventuali interventi correttivi;

RITENUTO necessario ribadire alla società BIP Mobile S.p.A. quanto già richiesto alla medesima Società a far data dal 13 agosto 2013 e riportato nella delibera n. 549/13/CONS, ovvero che la medesima fornisca ai propri utenti, con ogni mezzo possibile, puntuali informazioni circa la possibilità di espletare la procedura di portabilità del numero;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Le Società BIP mobile S.P.A. e Telogic Italy S.r.l., per quanto di rispettiva competenza, assicurano, almeno fino al 15 febbraio 2014, una capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità del numero mobile in qualità di *donating* pari ad almeno 15.000 unità.
2. L'Autorità si riserva di adottare ulteriori misure qualora, successivamente al 25 gennaio 2014, sussistano ancora ritardi nell'evasione delle richieste di portabilità che coinvolgono BIP Mobile S.p.A. in qualità di operatore *donating*.
3. La capacità giornaliera di evasione di cui al precedente comma 1 viene adeguata entro 1 giorno lavorativo dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità.
4. Le Società BIP mobile S.P.A. e Telogic Italy S.r.l., per quanto di rispettiva competenza, provvedono ad inviare giornalmente all'Autorità, via PEC, le informazioni di cui alla delibera n. 147/11/CIR, allegato 1, art. 9, comma 2, relative al numero di richieste ricevute da ciascun operatore il giorno precedente e le quantità delle relative prese in carico.
5. Entro il medesimo termine di cui al precedente comma 2, BIP Mobile S.p.A. informa, con ogni mezzo consentito, i propri utenti circa la possibilità di mantenere il numero telefonico attraverso la procedura di portabilità del numero mobile.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale amministrativo regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 (sessanta) giorni dalla pubblicazione dello stesso.

La presente delibera è comunicata alla Società BIP mobile S.P.A e alla Telogic Italy S.r.l. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 9 gennaio 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani