

## **DELIBERA N. 30/11/CIR**

### **CONSULTAZIONE PUBBLICA RIGUARDANTE MODIFICA DELLE NORME SULLA PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE A SEGUITO DEL RECEPIMENTO DELLE DIRETTIVE EUROPEE 2009/136/CE E 2009/140/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 25 NOVEMBRE 2009, E MODIFICA DI ALCUNE DISPOSIZIONI RIGUARDANTI LE PENALI, NONCHE' MISURE TEMPORANEE URGENTI DI MODIFICA DELLA DELIBERA N. 78/08/CIR.**

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

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

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 direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica;

VISTA la direttiva 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, recante modifica delle direttive 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, 2002/19/CE relativa all'accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all'interconnessione delle medesime e 2002/20/CE relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica;

VISTA la delibera n. 78/08/CIR, del 26 novembre 2008, recante “Norme riguardanti la portabilità del numero mobile”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 299 del 23/12/2008;

CONSIDERATO che è in fase avanzata di recepimento la direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, la quale prevede che “*in ogni caso, gli abbonati che abbiano concluso un accordo per il trasferimento del proprio numero a una nuova impresa ottengono l’attivazione del numero in questione entro un giorno lavorativo*” e che, pertanto, risulta necessario modificare la delibera n.

78/08/CIR per rendere le procedure ivi previste compatibili con i tempi di portabilità prescritti nella citata direttiva;

RITENUTO opportuno indire fin d'ora una consultazione pubblica per valutare, con un procedimento partecipato, le modifiche di cui al precedente Considerato, in modo che, tenuto conto dei tempi per lo svolgimento del procedimento, il recepimento della Direttiva in questione diventi effettivamente operante in coerenza con i tempi dell'entrata in vigore del nuovo quadro normativo comunitario;

VISTO quanto segnalato dagli operatori circa le criticità emerse a seguito dell'implementazione degli SLA relativi all'applicazione delle penali dovute nei casi di ritardo da parte dell'operatore *Donating* nell'invio di messaggi previsti nella procedura di portabilità da parte e vista la nota prot. n. 2056 del 18 gennaio 2011, tramite la quale la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica ha ritenuto di dover ribadire che le attuali disposizioni in merito, di cui all'articolo 13, comma 1, della delibera n. 78/08/CIR, dettano indicazioni specifiche e tassative non suscettibili di interpretazioni diverse, compresi, al comma 6 del medesimo articolo 13, gli importi minimi delle predette penali;

SENTITI gli operatori nell'audizione dell'8 febbraio 2011, appositamente convocata dalla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica per acquisire ulteriori elementi in merito alla corresponsione delle penali, alle problematiche generali relative alla portabilità del numero mobile ed all'allineamento dell'Accordo quadro con le disposizioni vigenti;

CONSIDERATO, in particolare, che gli operatori individuano come maggior elemento di criticità il gravame finanziario in ricaduta sugli operatori stessi per effetto dell'applicazione delle penali, in una fase temporale in cui l'implementazione operativa della disciplina della portabilità, pur avendo oggettivamente conseguito miglioramenti sostanziali della prestazione agli utenti finali, in termini di rispetto dei tempi e di affidabilità del risultato, presenta ancora un tasso di sopravvenienza di possibili malfunzionamenti che, pur non provocando necessariamente apprezzabili effetti negativi per l'utente finale, determina la lievitazione degli importi complessivi delle penali da corrispondere a carico del singolo operatore in caso di disservizio; gli operatori chiedono di conseguenza che per dodici mesi siano consentiti disservizi fino ad un massimo di quattro a trimestre non soggetti ad applicazione di penali;

CONSIDERATO, inoltre, che gli operatori individuano nell'orario di chiusura della cosiddetta finestra di validazione, fissato attualmente dalla delibera n. 78/08/CIR alle ore 10:00, un ulteriore vincolo suscettibile di comportare, anche nei casi di brevi ritardi nell'invio del messaggio di validazione da parte del *Donating* oltre il predetto orario, l'applicazione di penali di consistente importo, sebbene, solo eccezionalmente, i predetti ritardi si traducano di per sé in ritardi nel servizio al l'utente finale, mentre il rifiuto di una validazione pervenuta in ritardo comporta la ri-sottomissione della

richiesta di portabilità ed il conseguente ritardo di un giorno nella realizzazione della prestazione all'utente finale; gli operatori chiedono in conseguenza il prolungamento dell'orario di chiusura della finestra fino alle ore 12:00;

CONSIDERATO che, anche sulla base delle interlocuzioni intercorse sullo specifico aspetto, il prolungamento alle ore 12:00 del termine per l'invio da parte del *Donating* del messaggio di validazione non incide, allo stato delle norme e sulla base delle procedure in essere, sulla continuità delle prestazioni di giustizia relative ai numeri oggetto di portabilità;

CONSIDERATO che gli operatori hanno dichiarato, nel corso del citato incontro e nelle note fatte pervenire agli Uffici, che la situazione descritta costituisce una fase evolutiva temporanea verso l'implementazione definitiva dei sistemi necessari alla realizzazione della procedura di portabilità del numero mobile dettata dalla delibera n. 78/08/CIR che non ha potuto concludersi nei tempi previsti dalla delibera stessa, ancorché in ogni caso, anche a regime, non si potrà radicalmente escludere il verificarsi eccezionale di malfunzionamenti degli impianti, e che, ove l'applicazione delle penali dovesse comportare esborso di ingenti cifre, ciò determinerebbe la moltiplicazione progressiva dei contenziosi con seri rischi per la regolarità dell'intera procedura di portabilità;

CONSIDERATO, altresì, che gli operatori, al fine di superare le difficoltà rilevate, hanno ipotizzato di apportare modifiche all'Accordo quadro nel senso di prevedere, in via temporanea per dodici mesi, l'esenzione dal pagamento delle penali per quattro disservizi a trimestre nonché, per sei mesi, il prolungamento della finestra di validazione fino alle ore 12:00;

RITENUTO che le modifiche ipotizzate di cui al precedente punto si riferiscono a norme stabilite nella delibera n. 78/08/CIR e che, pertanto, una deroga o modifica di esse è di competenza dell'Autorità;

RITENUTO che l'insorgenza ed il progressivo aumento di un contenzioso derivato da dispute tra gli operatori al fine di stabilire la ricorrenza di casistiche soggette a penali, dispute eventualmente sollevate anche in via strumentale per consentire, attraverso gli eventuali gradi di giudizio, la dilazione dell'assolvimento del debito, con tutte le conseguenti ripercussioni sui rapporti tra gli operatori, possa costituire una controindicazione nei riguardi della procedura di portabilità del numero mobile la cui implementazione ha radicalmente modificato, in senso favorevole all'utente finale, la percentuale di portabilità portate a conclusione con successo;

RITENUTO, pertanto, opportuno accedere alla richiesta degli operatori di poter derogare in via temporanea dalle disposizioni in base alle quali le penali per i ritardi sono dovute in ogni caso, in considerazione che i sistemi utilizzati per realizzare la prestazione di portabilità del numero mobile secondo le prescrizioni della delibera n.

78/08/CIR sono ancora in fase di ottimizzazione, causando perciò ancora eccezionalmente disservizi, ancorché di breve durata;

RITENUTO che allo stato di ottimizzazione delle procedure e degli impianti, un ampliamento temporaneo fino alle ore 12:00 della finestra temporale prevista per la validazione, diminuendo il numero di operazioni che non vanno a buon fine, si risolve, in definitiva, in un vantaggio per gli utenti i quali in questo modo ottengono la portabilità nei tre giorni previsti dalle norme;

CONSIDERATO, altresì, che il gravame a carico delle terze parti per effetto del sistema delle penali attualmente vigente possa risultare particolarmente oneroso nel caso degli operatori più piccoli nuovi entranti, i quali, pur essendo dotati di basi clienti ridotte, per i ritardi di cui sono responsabili come terze parti sono gravati da penali di entità sostanzialmente commisurata alla numerosità della base clienti degli operatori maggiori;

RITENUTO pertanto ragionevole, con l'occasione, adottare misure di urgenza atte a mitigare lo squilibrio rilevato, in attesa di una eventuale riformulazione delle disposizioni pertinenti;

RITENUTO opportuno cogliere l'occasione del recepimento delle direttive CE, che comporterà inevitabilmente modifiche al quadro normativo nazionale in materia di portabilità del numero mobile, con ricadute sulle procedure, sulle tempistiche e sulla gestione delle penali, per inserire nella consultazione stessa quesiti sul sistema generale delle penali ed, in particolare, sul sistema delle penali dovute dalle terze parti per i ritardi di loro competenza, al fine di introdurre elementi di equità che rendano in qualche modo correlato l'importo delle penali stesse all'entità del danno presunto arrecato;

RITENUTO che nelle more dell'emanazione del provvedimento in esito alla consultazione pubblica è opportuno prevedere, in via temporanea e comunque senza alcun pregiudizio per i diritti dei clienti previsti dalle norme vigenti, l'adozione di misure urgenti relative ad una franchigia da applicarsi esclusivamente alle penali interoperatore di cui alla delibera n. 78/08/CIR, art. 13, in caso di disservizio eccezionale e grave per un massimo di quattro eventi a trimestre per ciascun operatore fino al 31 dicembre 2011, così come richiesto, pur dovendosi aspettare che il miglioramento progressivo della situazione riduca considerevolmente l'occorrenza di tali eventi e senza che la decisione assunta possa costituire presupposto e/o pregiudizio per la decisione finale a regime che sarà assunta a seguito della consultazione, e altresì di consentire l'allargamento della finestra temporale per l'invio dei messaggi di validazione fino alle ore 12,00 per un periodo di sei mesi;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1 (Consultazione pubblica)**

1. E' indetta la consultazione pubblica concernente "Modifica delle norme sulla portabilità del numero mobile a seguito del recepimento delle Direttive europee 2009/136/CE e 2009/140/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 e modifica di talune disposizioni della delibera n. 78/08/CIR riguardanti le penali".
2. Le modalità di consultazione e le questioni poste in consultazione sono riportate rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.
3. Il procedimento si conclude entro 90 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza ed in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.
4. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno pervenire entro il termine di 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

### **Articolo 2 (Misure temporanee urgenti di modifica della delibera n. 78/08/CIR)**

1. Fatte salve le disposizioni stabilite con l'adozione del provvedimento finale di modifica della delibera n. 78/08/CIR all'esito della presente consultazione pubblica e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2011, le penali dovute all'operatore *Recipient* dall'operatore o dagli operatori responsabili dei ritardi ai sensi dell'art. 13 della delibera n. 78/08/CIR, 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 relativi le richieste di portabilità inoltrate nel medesimo giorno al responsabile dei ritardi. Tale clausola si applica a ciascun operatore per un numero massimo di quattro eventi in ciascun trimestre dell'anno 2011 a partire dal 1 gennaio 2011.

2. Fatte salve le disposizioni stabilite con l'adozione del provvedimento finale di modifica della delibera n. 78/08/CIR all'esito della presente consultazione pubblica e comunque fino a non oltre il 30 settembre 2011, ferme restando tutte le altre disposizioni di cui all'art. 5, comma 1, della delibera n. 78/08/CIR, il risultato della validazione è inviato dall'ospitante *Donating* entro le ore 12:00 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta all'ospitante *Recipient*.

3. Fatte salve le disposizioni stabilite con l'adozione del provvedimento finale di modifica della delibera n. 78/08/CIR all'esito della presente consultazione pubblica e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2011, le penali dovute dall'operatore terza parte ai sensi dell'art. 13, comma 3, lettera d) per ritardi rispetto al 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), non sono dovute per la prima giornata di ritardo da parte degli operatori mobili virtuali.

La presente delibera è pubblicata, priva degli allegati, nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, ed integralmente nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità. Le disposizioni di cui all'art. 2 entrano in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale*.

Roma, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola