

DELIBERA N. 35/10/CIR

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

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione del 10 giugno 2010;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'articolo 98, comma 11;

VISTO il 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*”, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: Autorità) n. 4/CIR/99, recante “*Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)*”;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 7/00/CIR recante, “*Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 9 agosto 2000, n. 185;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 27/08/CIR recante "Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l'anno 2008";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 68/08/CIR recante "Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS";

VISTA la circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito dell'Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 1/09/CIR recante "Diffida, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 23/09/CIR recante "Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 41/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 52/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto";

VISTA la circolare del 26 febbraio 2010 dell'Autorità, recante "Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR";

VISTE le risultanze del tavolo tecnico inter-operatore sulla definizione delle specifiche tecniche relative alla procedura di *Number Portability* "pura" riunitosi in data 9 ottobre 2009, 29 ottobre 2009, 12 novembre 2009, 13 novembre 2009, 14 maggio 2010 presso gli Uffici dell'Autorità oltre che autonomamente presso le sedi degli Operatori;

CONSIDERATO che la delibera n. 27/08/CIR ha fissato, ai sensi delle precedenti delibere n. 4/99/CIR e n. 417/06/CONS, le linee guida cui gli Operatori devono attenersi nella definizione delle specifiche tecniche, dei protocolli e dei tracciati *record* utilizzati per la gestione del servizio di *Service Provider Portability* (SSP),

ovvero della portabilità del numero geografico (NP), definita con riferimento al fornitore del servizio;

CONSIDERATO che l'art. 7, comma 1, della delibera n. 41/09/CIR ha sostituito la procedura di NP su rete fissa di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, con una procedura basata sul paradigma “*Donor* centrico”. Lo stesso articolo ha ridotto i tempi necessari alla fornitura della prestazione di NP prevedendo, per il completamento della procedura, una durata di 8 giorni lavorativi nei casi semplici e di 13 giorni lavorativi nei casi complessi;

CONSIDERATO, tuttavia, che la delibera n. 41/09/CIR non definisce le modalità di utilizzo del *codice segreto*, introdotto dalla stessa delibera nell'ambito del quadro generale delle procedure di trasferimento delle utenze di rete fissa, le quali includono le migrazioni, le attivazioni e la portabilità del numero “pura”. Tali modalità sono state definite, nel caso delle procedure di attivazione e migrazione, con delibera n. 52/09/CIR;

CONSIDERATO, in merito alla introduzione del *codice segreto* nell'ambito delle procedure di portabilità del numero “pura”, quanto segue:

1. INTRODUZIONE DI UN CODICE SEGRETO NELLE PROCEDURE DI NUMBER PORTABILITY PURA.

1.1. Premessa.

1. La delibera dell'Autorità n. 41/09/CIR ha previsto l'introduzione – in aggiunta ai vigenti strumenti normativi a tutela della corretta esecuzione della volontà del cliente finale, generalmente attivabili *ex post* – di uno strumento idoneo a contrastare, *ex ante*, fenomeni di attivazione di servizi non richiesti ed aggiramenti della volontà del cliente finale, evitando in tal modo il disagio al cliente conseguente al passaggio non richiesto. La delibera n. 41/09/CIR dispone, pertanto, l'introduzione, entro il 1° marzo 2010, di un *codice segreto*, fornito dal *Donating* al proprio cliente in modalità *pull*, non calcolabile da parte del *Recipient* ed a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze. La delibera n. 52/09/CIR, adottata a valle di un approfondimento nel quale gli operatori hanno potuto fornire il loro contributo ed esporre le loro considerazioni in merito all'introduzione di un *codice segreto* nelle procedure di trasferimento delle utenze, disciplina le modalità di generazione, fornitura e verifica del *codice segreto* nell'ambito delle procedure di attivazione e migrazione

del servizio intermedio di accesso. La stessa delibera n. 52/09/CIR richiama, nelle premesse (§ VII¹), la necessità di ulteriori approfondimenti, nell'ambito dell'apposito tavolo tecnico (nel seguito *Tavolo Tecnico NP*), al fine di definire le specifiche tecniche per la introduzione del *codice segreto* nella procedura di portabilità del numero puro, di cui alla delibera n. 41/09/CIR. A tal fine l'Autorità ha convocato il tavolo tecnico NP in data 9 ottobre 2009, 29 ottobre 2009, 12 novembre 2009, 13 novembre 2009. Il tavolo tecnico NP si è, altresì, autonomamente riunito presso le sedi degli operatori al fine di mettere a punto le specifiche dei tracciati *record*, anche sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità nel corso delle riunioni dalla stessa convocate.

2. Preso atto dell'ormai maturo stato di definizione delle specifiche dei tracciati *record* da utilizzare nei processi interoperatore per la fornitura del servizio di NP puro e della necessità, al fine di portare a compimento le suddette specifiche, di una puntuale definizione delle modalità di gestione del *codice segreto* l'Autorità, in data 2 marzo 2010, ha trasmesso agli operatori, al fine di acquisire ulteriori elementi utili alla adozione di misure attuative per la introduzione del *codice segreto* nelle procedure di NP puro², un documento tecnico contenente alcune proposte a riguardo. Il documento è stato redatto sulla base della normativa vigente oltre che tenendo in massima considerazione le risultanze delle riunioni del Tavolo Tecnico NP tenutesi sul tema nel corso del 2009 e del 2010. Da ultimo gli operatori sono stati convocati, in data 14 maggio 2010, al fine di discutere gli ultimi punti che, sulla base delle risposte al succitato documento, richiedevano un ulteriore approfondimento. Le osservazioni degli operatori, sia quelle inviate in risposta al documento tecnico, di cui una breve sintesi è riportata in **allegato 1**, sia quelle acquisite nel corso della succitata audizione, sono state tenute in massima considerazione, dall'Autorità, al fine della predisposizione del presente provvedimento.

1.2. Principi generali sull'utilizzo del *codice segreto* nelle procedure di NP puro.

3. In linea con quanto disciplinato per le procedure di attivazione e migrazione, ai sensi della delibera n. 41/09/CIR resta valido, anche per le procedure di portabilità del numero puro, il principio secondo cui il cliente che intende richiedere la

¹ RITENUTO opportuno svolgere ulteriori approfondimenti in merito alla modalità di introduzione del *codice segreto* per le richieste di *Number Portability* pura, anche alla luce delle attività tuttora in corso per la definizione delle specifiche tecniche dei relativi processi, ai sensi della delibera n. 41/09/CIR, per i trasferimenti su rete fissa.

² La procedura di Portabilità Pura (NP puro) si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio.

Service Provider Portability fornisce all'operatore *Recipient*, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il *codice segreto* ed il carattere di controllo (quest'ultimo è definito all'art. 4, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR, secondo le specifiche riportate nell'allegato 1 alla stessa delibera) che gli sono stati comunicati dall'operatore *Donating*.

4. Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo di cui sopra per verificare la corrispondenza del *codice segreto* (e dell'intera stringa di dati che compone il codice di *trasferimento dell'utenza*³) fornitogli dal cliente con quanto comunicato, a quest'ultimo, dal *Donating*: la verifica ha esito positivo se il carattere di controllo calcolato dall'operatore, secondo l'algoritmo riportato nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, corrisponde al carattere di controllo comunicato dal cliente. In caso di esito negativo il *Recipient* provvede ad acquisire nuovamente il *codice segreto* dal cliente.
5. La fornitura del servizio di NP pura è subordinata alla correttezza del *codice segreto*. Il *codice segreto* deve essere pertanto trasmesso, per il tramite del *Donor* in base alla procedura introdotta con delibera n. 41/09/CIR, dal *Recipient* al *Donating* e da questi verificato.
6. L'Autorità ritiene opportuno che il *Donating* accerti la correttezza del *codice segreto* nell'ambito delle verifiche tecniche e nel rispetto delle tempistiche per queste previste dalla delibera n. 41/09/CIR.
7. In caso la verifica del *codice segreto* fornisca un esito negativo è opportuno, anche in linea con analogo procedura implementata per le migrazioni/attivazioni, che il *Donating* invii al *Donor* un rifiuto con una specifica causale di scarto "Codice segreto errato", interrompendo, di conseguenza, la procedura per la fornitura del servizio. Il *Donor* inoltrerà, senza indugio e senza alterazioni della causale di scarto ricevuta, la notifica di KO al *Recipient*.
8. La presenza del *Donor* come *pivot* per le comunicazioni suggerisce alcune riflessioni sull'introduzione di principi e misure atte a garantire l'integrità delle informazioni inoltrate dal *Donor* per conto del *Recipient* o del *Donating*. L'Autorità ritiene necessario che il *Donor* inoltri al *Donating* le informazioni trasmesse dal *Recipient*, tra cui il *codice segreto*, senza alterazioni. Allo stesso modo il *Donor* dovrà inoltrare al *Recipient*, senza alterazioni, le informazioni trasmesse dal *Donating*. Poiché la stessa natura di *pivot* potrebbe consentire al

³ Si intenderà nel seguito, con tale termine, la stringa di caratteri fornita dal *donating* al cliente ed utilizzata ai fini dell'avvio della procedura di trasferimento dell'utenza. Esso coincide con il codice di migrazione o di attivazione nei casi disciplinati dalla delibera n. 52/09/CIR (quest'ultimo corrispondente, nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, alla sequenza COW DN M).

Donor di entrare in possesso di informazioni riservate del cliente (come il *codice segreto*), come ulteriore requisito di garanzia, il *Donor* non potrà elaborare o conservare le informazioni presenti ed estratte dal tracciato *record* che non siano strettamente necessarie alla fornitura del servizio di NP pura.

1.3. Modalità di generazione del *codice segreto*.

9. L’Autorità in linea generale ritiene, in un’ottica di efficienza, semplificazione, armonizzazione dei processi oltre che di minimizzazione dei costi, che la disciplina relativa alla gestione del *codice segreto*, prevista dalla delibera n. 52/09/CIR, debba essere estesa alle procedure di NP pura. Si ritiene quindi opportuno che le modalità di generazione, fornitura ed utilizzo del *codice segreto* per le procedure di NP pura siano allineate a quelle previste per le procedure di attivazione e migrazione. Ciò consentirà di implementare, per tutti i tipi di trasferimento delle utenze di rete fissa, un’unica procedura di gestione del *codice segreto*, con evidenti vantaggi per il mercato ed i clienti. Infatti, in tal modo sarà data la possibilità al cliente di richiedere il trasferimento della propria utenza ad altro operatore in modo trasparente rispetto alla sottostante procedura tecnica effettivamente utilizzata. Ne conseguirà, inoltre, una semplificazione delle attività di implementazione e gestione delle procedure da parte degli stessi operatori.
10. L’Autorità ritiene, pertanto, che il *codice segreto* debba essere generato, anche per le procedure di NP pura, secondo le stesse modalità previste per le procedure di migrazione/attivazione, di cui all’art. 1, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR.
11. Sulla base del suddetto principio ne consegue che gli operatori che utilizzano servizi intermedi di Telecom Italia di cui all’art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che hanno, pertanto, già comunicato ai propri clienti l’elenco dei 200 codici segreti, dovranno utilizzare lo stesso insieme di codici anche per le procedure di NP pura (sia in qualità di operatori *Donating* sia di *Recipient*) sia su accessi di Telecom Italia sia su accessi proprietari. Sulla base dello stesso principio Telecom Italia utilizzerà, ai fini della procedura in oggetto (in qualità di *donating* e *recipient*), il *codice segreto* già fornito ai sensi della delibera n. 52/09/CIR. Ne segue che, ai fini della fornitura della portabilità del numero pura, gli operatori che hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già comunicato il *codice segreto* ai propri clienti non devono fornire a quest’ultimo un nuovo *codice segreto*⁴.

⁴ Ciò rimane valido anche per gli operatori che, pur avendo già fornito il *codice di migrazione* associato a servizi intermedi di Telecom Italia, hanno anche accessi proprietari. Il *codice segreto*, contenuto in detto *codice di migrazione* secondo le specifiche di cui alla delibera n. 52/09/CIR, che è stato associato ad un certo cliente (cui sono forniti servizi di comunicazione elettronica su accessi di Telecom Italia e accessi

12. Specularmente, i clienti in possesso di un *codice segreto*, così come ad essi fornito dai propri operatori *Donating* ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, utilizzeranno lo stesso codice in caso decidano di richiedere la prestazione di sola portabilità del numero.
13. Gli operatori che forniscono ai propri clienti servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale⁵), identificati da numeri soggetti a portabilità del numero ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che non hanno, pertanto, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR fornito ai propri clienti il *codice segreto*, dovranno generare e comunicare agli altri operatori l'elenco dei 200 codici segreti secondo le modalità previste all'art. 1, commi 2, 3 e 8, della stessa delibera n. 52/09/CIR. Gli stessi operatori sono tenuti ad adeguarsi alle previsioni, di cui all'art. 1, commi 11 e 12 della delibera n. 52/09/CIR e successive modificazioni, relative agli aspetti legati alla soluzione di situazioni di coincidenza tra *codici segreti* di diversi operatori.

1.4. Sintassi/semantica della stringa di caratteri fornita al cliente ai fini della NP pura (*codice NP, come caso particolare del codice di trasferimento dell'utenza*).

14. Come sopra premesso, ai fini della procedura oggetto del presente provvedimento sono tenuti a fornire il *codice segreto* ai propri clienti gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare vocale), identificati da numeri soggetti a portabilità del numero ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che non hanno, pertanto, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR già fornito ai propri clienti il *codice segreto*. Per gli altri operatori resta valido il *codice segreto* già fornito ai sensi di detta delibera.

proprietari) è utilizzato, per tale cliente, anche ai fini della portabilità (NP pura) sia dei numeri associati agli accessi proprietari sia agli accessi di Telecom Italia.

⁵ Con la dicitura “servizi di comunicazione vocale” ci si riferisce ai servizi telefonici accessibili al pubblico offerti tramite numerazione geografica o ai servizi di comunicazione vocale nomadici, offerti con numerazione con codice 55, di cui di cui alla delibera n. 11/06/CIR. L'Autorità ritiene opportuno che anche la portabilità dei numeri con codice 55, associati ai servizi di comunicazione vocale nomadici, sia disciplinata dal presente provvedimento.

15. Con riferimento ai suddetti operatori che non hanno ancora fornito il *codice segreto* ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, l’Autorità ritiene che il formato del *codice di trasferimento dell’utenza* (che include il *codice segreto*) che questi devono fornire ai propri clienti debba conservare la struttura sintattica del *codice di migrazione*, come noto costituita dal campo COW, COR, COS e dal carattere di controllo M. I punti che seguono descrivono la sintassi/semantica di tali campi nel caso del *codice di trasferimento dell’utenza* fornito dagli operatori di cui sopra.
- **Il campo COW.** La sintassi/semantica di tale campo è definita dall’art. 1, commi 2, 3 e 4, della delibera n. 52/09/CIR.
 - **Il campo COR.** Si richiama che, considerato che i 200 codici segreti per operatore dovranno essere necessariamente riutilizzati su un certo numero di clienti, è necessario, al fine della verifica della correttezza del *codice segreto* da effettuare a seguito della ricezione della richiesta di portabilità dal *recipient*, coerentemente con quanto previsto all’art. 2, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR, che la stringa COW sia associata, nei DB dell’operatore, al cliente tramite uno specifico identificativo⁶. Tale identificativo funge, nei DB cliente del *donating*, da indirizzo della posizione del COW associato al cliente che ha richiesto il passaggio. Atteso che, nel caso della richiesta di portabilità del numero, l’operatore *recipient* comunica, nel tracciato *record*, il numero (o i numeri) oggetto di portabilità, l’Autorità ritiene che tale indirizzo potrà, nel caso delle procedura in oggetto, coincidere con il (o uno dei, in caso multi-numero) numero di telefono (DN) del cliente stesso⁷. Essendo il numero oggetto di portabilità ovviamente noto al cliente ne segue che la comunicazione esplicita, da parte del *donating*, di tale dato all’interno del COR sia superflua. Tuttavia l’Autorità ritiene opportuno, al fine di mantenere la struttura del *codice di trasferimento dell’utenza* uguale a quella delle migrazioni, che tale campo COR sia comunque compilato con una stringa convenzionale⁸, non trasmessa nei tracciati record di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*.
 - **Il campo COS.** Come noto, nel caso delle migrazioni è costituito da 3 caratteri e definisce il servizio intermedio, nell’elenco dei servizi di cui alla delibera n. 274/07/CONS, sottostante il servizio finale. Atteso che nel caso in oggetto

⁶ Tale identificativo coincide, per le attivazioni, con il campo COR ai sensi dell’art. 2, comma 3 della delibera n. 52/09/CIR.

⁷ I DB cliente generalmente associano a quest’ultimo i numeri di telefono assegnati.

⁸ Gli Operatori hanno convenuto con la stringa “12345678” nel corso dell’audizione del 14 maggio 2010.

l'operatore utilizza o un accesso proprietario o un servizio intermedio non ricompreso tra quelli disciplinati dalla delibera n. 274/07/CONS (quali ad esempio i circuiti *terminating*) l'Autorità ritiene opportuno, sempre al fine di riutilizzare il formato del codice di migrazione, definire per tale campo un valore convenzionale non trasmesso nei tracciati *record* di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*⁹.

- **Il carattere di controllo.** E' definito secondo le specifiche di cui all'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR.
16. Sulla base di quanto premesso la stringa completa (*codice NP*), fornita dal *Donating* al cliente è quindi costituita dalla concatenazione dei campi COW (valorizzato secondo quanto definito all'art. 1, commi 2, 3 e 4 della delibera n. 52/09/CIR), COR (valorizzato in modo convenzionale con "12345678"), COS (valorizzato in modo convenzionale con "222") e del carattere di controllo (M). Tale soluzione presenta il vantaggio di armonizzare la struttura dei *codici di trasferimento delle utenze* fisse. Inoltre, la valorizzazione convenzionale del campo COS ("222" per quanto concordato dagli operatori) fornisce l'evidenza al *recipient* che il cliente è attestato su un accesso non ricompreso nelle procedure di migrazione. In tal modo il *recipient* sarà messo nelle condizioni di dare avvio alla corretta procedura per il passaggio del cliente (ad esempio la procedura di migrazione di cui alla delibera n. 52/09/CIR o la procedura di portabilità del numero pura, laddove applicabili).

1.5. Fornitura del *codice segreto* al cliente ed avvio della procedura. Principi generali.

17. Gli operatori *donating* che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare vocale), identificati da numeri soggetti a portabilità del numero ai sensi del presente provvedimento, e che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già fornito il *codice segreto* ai propri clienti, saranno tenuti a fornirlo a questi ultimi (incluso nel codice di *trasferimento dell'utenza*, secondo la sintassi/semantica precedentemente definita) nelle modalità previste dalla vigente normativa per le procedure di migrazione/attivazione (IVR/*call center*, *web*, *fattura*).

⁹ Gli operatori hanno convenuto che il campo COS possa essere convenzionalmente posto al valore "222" nel caso di accessi proprietari o di accessi realizzati su servizi intermedi non rientranti tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS. Resta inteso che qualora l'Autorità decidesse di far rientrare questi ultimi servizi intermedi all'interno delle procedure di migrazione il campo COS potrà assumere, in tal caso, un diverso specifico valore che identifica il servizio.

18. L'operatore *Recipient* che intende richiedere l'avvio della procedura di NP pura acquisisce, indipendentemente dalla tipologia di *codice di trasferimento dell'utenza* in possesso del cliente (codice di migrazione/attivazione/NP), il *codice segreto* contenuto nel campo COW. Il dato da inviare al *donating*, al fine dell'individuazione del cliente nel proprio DB, coincide con il DN (o uno dei DN) soggetto a portabilità¹⁰ ed è, pertanto, indipendente dal contenuto del campo COR del *codice di trasferimento dell'utenza*. Per ragioni di armonizzazione con le procedure di migrazione/attivazione ed al fine di agevolare il processo di acquisizione, da parte del *recipient*, dei numeri oggetto di portabilità l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori pubblichino comunque in fattura tutti i numeri attivi dei propri clienti, anche quando questi sono associati ad accessi proprietari o ad accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera a, della delibera n. 274/07/CONS.

2. INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI NP PURA DI CUI ALLA DELIBERA N. 41/09/CIR.

19. Gli operatori hanno generalmente condiviso quanto riportato nel documento tecnico trasmesso, in data 2 marzo 2010, in merito ai diagrammi delle procedure fatto salvo quanto segue.
20. Con riferimento ai casi in cui il cliente che intende richiedere la portabilità del numero si rivolge al *donating*, gli operatori hanno richiesto che quest'ultimo sia tenuto unicamente ad invitare il cliente a rivolgersi al *recipient* non esistendo, ad oggi, nell'ambito delle procedure oggetto del presente provvedimento, fatto salvo il caso previsto dall'offerta di riferimento di interconnessione vigente del "rientro del numero" in Telecom Italia quando questa sia contemporaneamente *recipient* sia *donor*, una procedura che consenta al *donating* di avviare la portabilità del numero attivando direttamente il *recipient*. Appare opportuno precisare che nel caso in cui la richiesta di passaggio del cliente, rivolta al *donating*, implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce da *donor* e *recipient*) è facoltà del *donating* di utilizzare la procedura di rientro succitata in luogo di richiedere al cliente di rivolgersi al *recipient*. Si ritiene altresì opportuno che il *donating*, in ogni caso, utilizzi la procedura che verrà richiesta dal cliente.
21. Ciò premesso, l'Autorità ritiene, sulla base delle considerazioni sopra esposte e delle risultanze del tavolo tecnico, che la procedura di NP pura, di cui alla delibera

¹⁰ Quest'ultimo dato può non coincidere con il campo COR in possesso del cliente ed incluso nel codice di migrazione/attivazione.

n. 41/09/CIR, debba essere modificata ed integrata secondo le indicazioni di seguito riportate.

2.1. Avvio della procedura di NP ed ingaggio del *Donating*.

22.

- t₁: Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore *Recipient* o all'operatore *Donating*. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al *Donating*, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al *Recipient* e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il *Recipient* richiede al cliente il *codice segreto* costituito dalla stringa COW di cui alla delibera n. 52/09/CIR, contenuta nel *codice di trasferimento di utenza* in possesso del cliente (*codice di migrazione* o *codice di attivazione* o *codice NP*). Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo (M) per verificare, in tempo reale, la corretta corrispondenza, con quanto fornito dal *Donating* al cliente, della stringa (*codice di trasferimento dell'utenza*) comunicata da quest'ultimo all'operatore *Recipient*;
- t₀: l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP. La comunicazione contiene: il *codice segreto* (coincidente con la stringa alfanumerica COW), il/i DN di cui è richiesta la portabilità, entrambi a questi forniti dal cliente, e la DAC (DAC ≥ t₁ + 8 giorni lavorativi nei casi semplici, DAC ≥ t₁ + 13 giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il *Donor* ne notifica in modo automatico, al *Recipient*, la ricezione.
- t₁ (=t₀+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Recipient*, l'operatore *Donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:
- in caso di esito positivo delle verifiche, un messaggio di pre-notifica al *Donating* (con comunicazione della stringa COW, del/dei DN oggetto di portabilità e della DAC richiesta dal *Recipient*). Il *Donating* a sua volta invia, al *Donor*, una notifica automatica di ricezione della richiesta. Il *Donor* invia, contestualmente al messaggio di pre-notifica al *Donating*, una notifica di accettazione all'operatore *Recipient*;

- in caso di esito negativo delle verifiche, una notifica al *Recipient* di KO formale o tecnico.

2.2. Caso OLO *Donating* in WLR o VULL.

23. Nella procedura di NP pura “Donor centrica”, la comunicazione avviene esclusivamente o tra i soggetti *Recipient* e *Donor*, oppure tra *Donor* e *Donating* tecnico. Generalmente, per gli OLO, il *Donating* commerciale coincide con il *Donating* tecnico che ha in gestione la numerazione. Nel caso di servizi forniti su WLR o VULL, l'operatore in WLR o VULL rappresenta il *Donating* commerciale mentre Telecom Italia Wholesale il *Donating* tecnico. Nel caso in cui Telecom Italia sia anche *Donor*, *Donor* e *Donating* tecnico coincidono. Al fine di consentire all'operatore in WLR o VULL di svolgere le verifiche di propria competenza si ritiene pertanto opportuno che, nei casi suddetti, la procedura si basi sulle seguenti linee guida. Nel caso di servizio finale offerto su WLR o VULL il *Recipient* invia la richiesta di NP al *Donor*; quest'ultimo, ricevuta la richiesta di NP ed effettuate le verifiche tecniche e formali, la inoltra, con le relative notifiche, al *Donating* tecnico Telecom Italia, il quale, a sua volta, la inoltra all'operatore *Donating*, in WLR o VULL, per le verifiche di competenza.

2.3. Attività di verifica del *Donating*. Caso di *Donating* diverso da Telecom Italia.

24. Nel caso in cui il *Donating* sia diverso da Telecom Italia, la procedura prosegue nel modo seguente:

t_2 ($=t_1+1$): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Donor*, l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di “KO formale” o di “KO per capacità di evasione” all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

t_3 : entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica del *codice segreto* e di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso), invia:

- in caso di esito positivo, la notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, la notifica di “KO tecnico ” o “KO per codice segreto errato” all'operatore *Donor* il quale, contestualmente, la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

2.4. Attività di verifica del *Donating*. Caso di Telecom Italia *Donating*.

25. Nel caso di *Donating* Telecom Italia, la procedura di verifica è svolta nel modo seguente:

$t_2 (=t_1+1)$: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor*, l'operatore *Donating* tecnico, coincidente con Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una richiesta di verifica del *codice segreto* ai sistemi automatici della divisione *Retail* di Telecom Italia ed una notifica di accettazione all'operatore *Donor*. In alternativa, per quest'ultimo messaggio, in caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso;
- in caso di esito negativo, una notifica di “KO formale” o di “KO per capacità di evasione” all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;

$t_{PIN} (=t_2+1)$: la divisione *Retail* di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la richiesta della divisione rete, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informatici, che il *codice segreto* ricevuto (a tal fine il cliente, cui è associato il COW, è identificato dal/dai DN oggetto di portabilità) coincida con quello dalla stessa assegnato al cliente e comunica a Telecom Italia *Wholesale* l'esito della verifica, entro 24 ore dall'invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo la divisione commerciale comunica alla divisione rete uno scarto con causale “Codice segreto errato”; in caso di mancato riscontro, decorse le 24 ore di cui sopra, è applicabile il meccanismo del silenzio assenso. In caso di ricezione di uno scarto per “codice segreto errato”, Telecom Italia *Wholesale* lo inoltra, contestualmente, al *Donor* e questi, a sua volta, lo inoltra, contestualmente, al *Recipient*.

t₃: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t₁), Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche tecniche, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO tecnico" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

DAC-5: non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC, Telecom Italia *Wholesale* invia alla divisione *Retail* la notifica della richiesta di NP con indicazione della DAC.

2.5. Provisioning della Number Portability.

26. L'espletamento della NP viene effettuato nel modo seguente:

t₄: l'operatore *Donor*, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore *Donating* o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il *cut-over* nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di *Service Provider Portability* al *Recipient* ed al *Donating* (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al *Donor*, al fine di evitare disservizi ai clienti portati).

3. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE TRA LA DIVISIONE RETE E LA DIVISIONE COMMERCIALE DELL'OPERATORE NOTIFICATO.

27. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire nel rispetto del principio di separazione amministrativa previsto dalla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni. La divisione *Retail* non deve quindi utilizzare, per fini commerciali, le informazioni relative alle comunicazioni con la divisione *Wholesale* finalizzate alla verifica del *codice segreto*.

28. La comunicazione tra le divisioni *wholesale* e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire in conformità alle considerazioni fornite dalla Commissione Europea in sede di adozione della delibera n. 274/07/CONS. La

notifica di NP dovrebbe essere, pertanto, inviata alla divisione *Retail* in modo da limitare il rischio di comportamenti di *retention* anticompetitivi.

29. La notifica di NP alla divisione commerciale di Telecom Italia deve avvenire con un preavviso necessario e sufficiente a svolgere le attività di chiusura del contratto. In analogia alla procedura di attivazione, si ritiene adeguato che la notifica di NP venga inviata dalla divisione rete alla divisione commerciale non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC.
30. Così come disposto dalla delibera n. 52/09/CIR per le attivazioni, la verifica del *codice segreto* deve essere eseguita da sistemi automatici della divisione commerciale su richiesta della divisione rete. La divisione rete, quindi, non interroga direttamente il DB dei codici segreti dei clienti gestito dalla divisione commerciale, bensì inoltra ai sistemi automatici di quest'ultima una esplicita richiesta di verifica. La divisione *Retail*, per il tramite dei propri sistemi automatici, deve comunicare l'esito della verifica entro 1 giorno solare, trascorso il quale è applicabile il meccanismo del silenzio assenso.
31. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato deve avvenire, altresì, nel rispetto delle misure di garanzia previste nella delibera n. 52/09/CIR. Il personale della divisione *Retail* non può accedere all'elenco dei *codici segreti* verificati. Per tale ragione, l'accesso ai sistemi informativi deve essere protetto mediante gli strumenti di autenticazione previsti dalla delibera n. 52/09/CIR. Gli accessi ai sistemi di verifica automatica devono essere regolati attraverso un sistema di controllo basato su *user-id/password*, *log* degli accessi e delle attività, procedure di abilitazione dell'accesso, e comunque attraverso l'adozione delle misure di riservatezza di cui alla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni.
32. In linea con quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, si ritiene che nelle comunicazioni tra divisione rete e divisione commerciale di Telecom Italia, finalizzate all'esecuzione delle attività necessarie alla chiusura del contratto, non debbano essere trasmesse informazioni sull'identità dell'operatore *Recipient*: la sua conoscenza non rappresenta, infatti, un'informazione strettamente necessaria alla cessazione commerciale del cliente. A garanzia di massima trasparenza, la comunicazione dalla divisione rete alla divisione commerciale potrebbe avvenire utilizzando lo stesso tracciato *record* definito nel tavolo tecnico e privato di ogni campo attraverso cui sia possibile risalire all'identità del *Recipient*.

4. CAPACITÀ DI EVASIONE.

33. Ai sensi dell'art. 7, comma 4, della delibera n. 41/09/CIR, l'Autorità definisce le soglie di capacità di evasione e le modalità di ripartizione della stessa. La delibera

- n. 68/08/CIR definisce, per gli OLO, le soglie di capacità di evasione giornaliera degli ordinativi relativi alle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, ovvero per quelle richieste di NP con contestuale trasferimento dell'accesso.
34. L'Autorità ritiene ragionevole trattare le due casistiche di NP (con o senza trasferimento dell'accesso) in maniera unificata, anche in un'ottica di semplificazione ed armonizzazione dei sistemi e dei processi. Si ritiene pertanto che la valutazione delle soglie di capacità giornaliera per le richieste di NP pura possano essere effettuate attraverso gli stessi sistemi implementati dagli operatori alternativi (OLO) per le procedure di migrazione. Ciò consente una riduzione degli investimenti e degli sviluppi necessari, determinando una rapida messa in esercizio delle procedure stesse, a lungo attese dagli Operatori e dagli utenti.
 35. Pertanto gli operatori alternativi (OLO) che hanno implementato le procedure di migrazione, ai fini della capacità di evasione, dovranno limitarsi ad inserire le richieste di migrazione e di NP pura all'interno di una unica coda di servizio con disciplina di tipo FIFO (*First In First Out*). Dall'analisi dei dati di monitoraggio delle procedure di migrazione prevista dalle delibere n. 274/07/CONS e n. 68/08/CIR, emerge che l'attuale capacità di evasione fornita dagli operatori *Donating* non sia, ad oggi, a rischio di saturazione rispetto al numero di richieste di migrazione ricevute. Ne deriva, allo stato, la disponibilità, nei sistemi degli Operatori, di una residua capacità di evasione giornaliera che consentirebbe di gestire, nel breve termine, anche le richieste di NP pura senza ulteriori interventi ed investimenti.
 36. Gli altri operatori che non rientrano tra quelli di cui al punto precedente, ad esclusione di Telecom Italia, che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale), identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a* della delibera n. 274/07/CONS dovranno adeguarsi, ai fini della definizione e della verifica della capacità di evasione, a quanto previsto dagli articoli 1, 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 68/08/CIR.
 37. Le soglie complessive di capacità di evasione giornaliera di cui alla delibera n. 68/08/CIR, potranno essere adeguate dall'Autorità a seguito della messa in esercizio delle procedure di NP pura, qualora l'analisi dei dati di monitoraggio delle procedure dovesse evidenziare delle criticità.
 38. Nel caso Telecom Italia sia *Donating* si ritiene che debba essere garantita la continuità con quanto oggi in vigore nelle procedure di *Number Portability* pura. Pertanto, in linea con quanto previsto dalla normativa vigente, si ritiene che la valutazione delle soglie giornaliere di capacità di evasione delle richieste di NP

pura debba essere svolta nell'ambito dei procedimenti di approvazione delle Offerte di Riferimento, di Telecom Italia, per i servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa.

5. TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

39. Nei commenti al documento tecnico trasmesso in data 2 marzo 2010, gli Operatori hanno fornito puntuali descrizioni delle attività e delle relative tempistiche connesse all'implementazione delle procedure di NP pura. Inoltre, gli Operatori hanno fornito le loro considerazioni sulla opportunità e sulla durata di un periodo di sperimentazione delle nuove procedure. La tematica delle tempistiche di implementazione e della sperimentazione è stata, altresì, affrontata nel corso della audizione del 14 maggio 2010.
40. Da quanto emerso, l'implementazione delle procedure risulta vincolata alle finestre temporali per il rilascio delle nuove funzionalità di ciascun operatore. Per tale ragione la maggior parte degli operatori ha previsto, per lo sviluppo dei processi di NP di cui al presente provvedimento, una durata compresa tra 3 e 6 mesi dalla data di pubblicazione della presente delibera. Gli operatori hanno inoltre auspicato ulteriori riunioni del tavolo tecnico al fine di consolidare le modalità e le tempistiche di sperimentazione delle procedure oggetto del presente provvedimento.
41. L'Autorità ritiene ragionevole un periodo di implementazione di 4 mesi, anche alla luce di quanto era stato previsto nelle procedure di migrazione. L'Autorità ritiene altresì ragionevole, anche alla luce dei positivi esiti ottenuti con le procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR, prevedere un periodo di sperimentazione/transitorio di 2 mesi, in linea con quanto già previsto per le procedure di migrazione/attivazione. Si ritiene altresì opportuno che le modalità di svolgimento del periodo di sperimentazione/transitorio siano discusse nell'ambito del Tavolo Tecnico NP e, una volta definite, comunicate dall'Autorità agli operatori secondo le modalità già adottate per le procedure di migrazione/attivazione.

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

DELIBERA

Articolo 1

(Principi generali sull'utilizzo del *codice segreto* nelle procedure di portabilità pura del numero geografico)

1. Ai sensi della delibera n. 41/09/CIR il cliente che intende richiedere la *Service Provider Portability* fornisce all'operatore *Recipient*, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il *codice segreto* ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall'operatore *Donating*.
2. Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo di cui sopra per verificare la corrispondenza del *codice segreto* (e dell'intera stringa di dati che compone il codice di *trasferimento dell'utenza*) fornitogli dal cliente con quanto comunicato, a quest'ultimo, dal *Donating*: la verifica ha esito positivo se il carattere di controllo calcolato dall'operatore, secondo l'algoritmo riportato nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, corrisponde al carattere di controllo comunicato dal cliente. In caso di esito negativo il *Recipient* provvede ad acquisire nuovamente il *codice segreto* dal cliente.
3. Il *codice segreto* è trasmesso, per il tramite del *Donor* e secondo le specifiche di cui all'art. 5, dal *Recipient* al *Donating* e da questi verificato. La fornitura del servizio di NP pura è subordinata alla correttezza del *codice segreto*.
4. Il *Donating* accerta la correttezza del *codice segreto* nell'ambito delle verifiche tecniche e nel rispetto delle tempistiche, per queste previste, dalla procedura definita all'art. 5.
5. In caso la verifica del *codice segreto* fornisca un esito negativo, il *Donating* invia al *Donor* un rifiuto con una specifica causale di scarto "Codice segreto errato", interrompendo, di conseguenza, la procedura per la fornitura del servizio. Il *Donor* inoltra, senza indugio e senza alterazioni della causale di scarto ricevuta, la notifica di KO al *Recipient*.
6. Il *Donor* inoltra al *Donating* le informazioni trasmesse dal *Recipient*, tra cui il *codice segreto*, senza alterazioni. Il *Donor* inoltra al *Recipient*, senza alterazioni, le informazioni trasmesse dal *Donating*. E' fatto divieto al *Donor* di elaborare o conservare le informazioni presenti nel tracciato *record* che non siano strettamente necessarie alla fornitura del servizio di NP pura.

Articolo 2
(Modalità di generazione del *codice segreto*)

1. E' estesa alle procedure di NP pura la disciplina relativa alla generazione, fornitura ed utilizzo del *codice segreto*, prevista dalla delibera n. 52/09/CIR.
2. Ai fini della gestione delle procedure di NP pura il *codice segreto* è generato secondo le modalità previste per le procedure di migrazione/attivazione, di cui all'art. 1, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR.
3. Gli operatori che utilizzano servizi intermedi di Telecom Italia di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a*, della delibera n. 274/07/CONS e che hanno, pertanto, già comunicato ai propri clienti l'elenco dei 200 codici segreti, utilizzano lo stesso insieme di codici comunicati anche per le procedure di NP pura (sia in qualità di operatori *Donating* sia di *Recipient*).
4. Telecom Italia utilizza, ai fini della procedura di portabilità del numero pura (in qualità di *donating* e *recipient*), il *codice segreto* già fornito ai sensi della delibera n. 52/09/CIR.
5. I clienti in possesso di un *codice segreto*, così come ad essi fornito dai propri operatori *Donating* ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, utilizzano lo stesso codice anche in caso decidano di richiedere la prestazione di sola portabilità del numero.
6. Gli altri operatori, che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale), identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, ai propri clienti esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a* della delibera n. 274/07/CONS, che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, fornito ai propri clienti il *codice segreto*, generano l'elenco dei 200 codici segreti secondo le modalità previste all'art. 1, comma 8, della stessa delibera n. 52/09/CIR. Gli stessi operatori si adeguano alle previsioni di cui all'art. 1, commi 11 e 12 della delibera n. 52/09/CIR e successive modificazioni, relative agli aspetti legati alla soluzione di situazioni di coincidenza tra *codici segreti* di diversi operatori.

Articolo 3
(Sintassi/semantica della stringa di caratteri fornita al cliente -*codice di trasferimento utenza*- ai fini della NP pura: *codice NP*)

1. Gli operatori che non hanno ancora fornito il codice segreto ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, forniscono ai propri clienti il *codice di trasferimento dell'utenza* utilizzando la struttura sintattica del *codice di migrazione* costituita dal campo

COW, COR, COS e dal carattere di controllo M. I singoli campi assumono i valori e significati di seguito indicati:

- a. *Il campo COW.* La sintassi/semantica di tale campo è definita dall'art. 1, commi 2, 3 e 4, della delibera n. 52/09/CIR.
- b. *Il campo COR.* E' compilato con una stringa di caratteri convenzionale, non trasmessa nei tracciati *record* di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*.
- c. *Il campo COS.* E' compilato con una stringa di caratteri convenzionale non trasmessa nei tracciati *record* di NP pura e pertanto non oggetto di verifica da parte del *donating*.
- d. *Il carattere di controllo.* E' definito secondo le specifiche di cui all'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR.

Articolo 4

(Principi generali relativi alla fornitura del *codice segreto* al cliente ed all'avvio della procedura di portabilità del numero puro)

1. Gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale), identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, e che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già fornito il *codice segreto* ai propri clienti, forniscono a questi ultimi il *codice segreto* (incluso nel codice di *trasferimento dell'utenza*, la cui sintassi/semantica è definita all'art. 3) nelle modalità previste dalla vigente normativa per le procedure di migrazione/attivazione (IVR/*call center*, *web*, *fattura*).
2. L'operatore *Recipient* che intende richiedere l'avvio della procedura di NP pura acquisisce, indipendentemente dalla tipologia di *codice di trasferimento dell'utenza* in possesso del cliente (codice di migrazione/attivazione/NP), il *codice segreto* contenuto nel campo COW. Il dato da inviare al *donating*, secondo le modalità definite all'art. 5, al fine dell'individuazione del cliente nel proprio DB, coincide con il DN (o uno dei DN) soggetto a portabilità ed è, pertanto, indipendente dal contenuto del campo COR del *codice di trasferimento dell'utenza*.

Articolo 5
(Modifiche alla procedura di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'art. 7 della delibera n. 41/09/CIR)

1. Il presente articolo sostituisce l'articolo 7 della delibera n. 41/09/CIR.

Avvio della procedura di NP ed ingaggio del *Donating*.

- 2.

- t₁: Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore *Recipient* o all'operatore *Donating*. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al *Donating*, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al *Recipient* per dare corso alla richiesta di passaggio del numero e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. Nel caso in cui la richiesta del cliente al *donating* implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce contemporaneamente da *donor* e *recipient*) è facoltà dell'operatore *donating* attivare direttamente la procedura di rientro del numero secondo le procedure definite nella vigente offerta di riferimento per i servizi di interconnessione (raccolta e terminazione delle chiamate telefoniche). La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il *Recipient* richiede al cliente il *codice segreto* costituito dalla stringa COW, di cui alla delibera n. 52/09/CIR, contenuta nel *codice di trasferimento di utenza* in possesso del cliente (*codice di migrazione* o *codice di attivazione* o *codice NP*). Il *Recipient* può utilizzare il carattere di controllo (M) per verificare, in tempo reale, la corretta corrispondenza, con quanto fornito dal *Donating* al cliente, della stringa (*codice di trasferimento dell'utenza*) comunicata da quest'ultimo all'operatore *Recipient*.
- t₀: l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP. La comunicazione contiene: il *codice segreto* (coincidente con la stringa alfanumerica COW), il/i DN di cui è richiesta la portabilità, entrambi a questi forniti dal cliente, e la DAC ($DAC \geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, $DAC \geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il *Donor* ne notifica in modo automatico, al *Recipient*, la ricezione.

$t_1 (=t_0+1)$: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Recipient*, l'operatore *Donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:

- in caso di esito positivo delle verifiche, un messaggio di pre-notifica al *Donating* (con comunicazione della stringa COW, del/dei DN oggetto di portabilità e della DAC richiesta dal *Recipient*). Il *Donating* a sua volta invia, al *Donor*, una notifica automatica di ricezione della richiesta. Il *Donor* invia, contestualmente al messaggio di pre-notifica al *Donating*, una notifica di accettazione all'operatore *Recipient*;
- in caso di esito negativo delle verifiche, una notifica al *Recipient* di KO formale o tecnico.

Caso OLO Donating in WLR o VULL.

3. Nel caso di servizio finale offerto su WLR o VULL il *Recipient* invia la richiesta di NP al *Donor*; quest'ultimo, ricevuta la richiesta di NP ed effettuate le verifiche tecniche e formali, la inoltra, con le relative notifiche, al *Donating* tecnico Telecom Italia, il quale, a sua volta, la inoltra all'operatore *Donating*, in WLR o VULL, per le verifiche di competenza. Nel caso in cui il *Donor* è Telecom Italia, *Donor* e *Donating* tecnico coincidono.

Attività di verifica del *Donating*. Caso di *Donating* diverso da Telecom Italia.

4.

$t_2 (=t_1+1)$: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'operatore *Donor*, l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO formale" o di "KO per capacità di evasione" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

t_3 : entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore *Donating*,

effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica del *codice segreto* e di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso), invia:

- in caso di esito positivo, la notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, la notifica di "KO tecnico" o "KO per codice segreto errato" all'operatore *Donor* il quale, contestualmente, la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

Attività di verifica del *Donating*. Caso di Telecom Italia *Donating*.

5.

$t_2 (=t_1+1)$: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor*, l'operatore *Donating* tecnico, coincidente con Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia:

- in caso di esito positivo, una richiesta di verifica del *codice segreto* ai sistemi automatici della divisione *Retail* di Telecom Italia ed una notifica di accettazione all'operatore *Donor*. In alternativa, per quest'ultimo messaggio, in caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO formale" o di "KO per capacità di evasione" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

$t_{PIN} (=t_2+1)$: la divisione *Retail* di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la richiesta della divisione rete, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informatici, che il *codice segreto* ricevuto (a tal fine il cliente, cui è associato il COW, è identificato dal/dai DN oggetto di portabilità) coincida con quello dalla stessa assegnato al cliente e comunica a Telecom Italia *Wholesale* l'esito della verifica, entro 24 ore dall'invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo la divisione commerciale comunica alla divisione rete uno scarto con causale "Codice segreto errato"; in caso di mancato riscontro, decorse le 24 ore di cui sopra, è applicabile il meccanismo del silenzio assenso. Alla ricezione di uno scarto per "codice segreto errato", Telecom Italia *Wholesale* lo inoltra,

contestualmente, al *Donor* e questi, a sua volta, lo inoltra, contestualmente, al *Recipient*.

t₃: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t₁), Telecom Italia *Wholesale*, effettuate le verifiche tecniche, invia:

- in caso di esito positivo, una notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso di esito negativo, una notifica di "KO tecnico" all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*;
- In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.

DAC-5: non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC, Telecom Italia *Wholesale* invia alla divisione *Retail* la notifica della richiesta di NP con indicazione della DAC.

Provisioning della Number Portability.

6.

t₄: l'operatore *Donor*, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore *Donating* o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il *cut-over* nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di *Service Provider Portability* al *Recipient* ed al *Donating* (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al *Donor*, al fine di evitare disservizi ai clienti portati).

7. I diagrammi di flusso e le relazioni temporali delle procedure di cui al presente articolo sono riportati in **allegato 2** che costituisce parte integrante del presente provvedimento.

Articolo 6

(Modalità di comunicazione tra la divisione rete e la divisione commerciale di Telecom Italia)

1. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale di Telecom Italia avviene nel rispetto del principio di separazione amministrativa previsto dalla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni. La divisione *Retail* non utilizza, per

fini commerciali, le informazioni relative alle comunicazioni con la divisione *Wholesale* finalizzate alla verifica del *codice segreto*.

2. La notifica di NP è inviata dalla divisione rete alla divisione commerciale non prima di 5 giorni lavorativi dalla DAC.
3. La verifica del *codice segreto* è eseguita da sistemi automatici della divisione commerciale su richiesta della divisione rete. La divisione rete, quindi, inoltra ai sistemi automatici della divisione commerciale esplicita richiesta di verifica. La divisione *Retail*, per il tramite dei propri sistemi automatici, comunica l'esito della verifica entro 1 giorno solare, trascorso il quale è applicabile il meccanismo del silenzio assenso.
4. La comunicazione tra le divisioni rete e commerciale dell'operatore notificato avviene, altresì, nel rispetto delle misure di garanzia previste nella delibera n. 52/09/CIR. Il personale della divisione *Retail* non può accedere all'elenco dei *codici segreti* verificati. Per tale ragione, l'accesso ai sistemi informativi è protetto mediante gli strumenti di autenticazione previsti dalla delibera n. 52/09/CIR. Gli accessi ai sistemi di verifica automatica sono regolati attraverso un sistema di controllo basato su *user-id/password*, *log* degli accessi e delle attività, procedure di abilitazione dell'accesso, e comunque attraverso l'adozione delle misure di riservatezza di cui alla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni.
5. Ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, nelle comunicazioni tra divisione rete e divisione commerciale di Telecom Italia, finalizzate all'esecuzione delle attività necessarie alla chiusura del contratto, non possono essere trasmesse informazioni sull'identità dell'operatore *Recipient*.

Articolo 7 **(Capacità di evasione delle richieste di NP pura)**

1. Gli operatori, fatta eccezione Telecom Italia, adottano, ai fini della valutazione delle soglie di capacità giornaliera per le richieste di NP pura, i sistemi implementati per le procedure di migrazione di cui delibera n. 68/08/CIR.
2. Ai fini di quanto previsto al comma precedente, gli operatori che hanno implementato le procedure di migrazione inseriscono le richieste di migrazione e di NP pura all'interno di una unica coda di servizio con disciplina di tipo FIFO (*First In First Out*). Il numero di richieste presenti nella coda suddetta è posto a confronto con il valore della capacità di evasione stabilita dalla delibera n. 68/08/CIR e successive modifiche.

3. Gli operatori, fatta eccezione Telecom Italia, che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale) identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento, esclusivamente su accessi proprietari o su accessi realizzati su un servizio intermedio che non rientra tra i servizi di cui all'art. 1, comma 1, lettera *a* della delibera n. 274/07/CONS si adeguano, ai fini della definizione e verifica della capacità di evasione, a quanto previsto dagli articoli 1, 2, 3, 4 e 5 della delibera n. 68/08/CIR.
4. A far data dalla messa in esercizio delle procedure di NP pura l'Autorità, sulla base dei dati di monitoraggio delle procedure di migrazione, valuta l'eventuale adeguamento delle soglie complessive di capacità di evasione giornaliera di cui alla delibera n. 68/08/CIR.

Articolo 8

(Tempi di implementazione, periodo transitorio, sperimentazione)

1. Gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica per il tramite di numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento rendono operative le procedure di cui all'art. 5 entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Autorità.
2. Decorsi 4 mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Autorità gli operatori, di cui al comma 1, avviano un periodo di sperimentazione/transitorio di 2 mesi. Scopo della sperimentazione/transitorio è quello di verificare il corretto funzionamento delle procedure di cui al presente provvedimento e garantire la transizione dalle vecchie alle nuove procedure senza disservizi per i clienti. Le modalità attuative di suddetto periodo sono definite dall'Autorità a valle dell'adozione del presente provvedimento.
3. Ai sensi dell'art. 4 comma 1, gli operatori *donating* che forniscono servizi di comunicazione elettronica (ed in particolare servizi di comunicazione vocale) identificati da numeri oggetto di portabilità ai sensi del presente provvedimento e che non hanno, ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, già fornito il *codice segreto* ai propri clienti, forniscono a questi ultimi il codice di *trasferimento dell'utenza*, la cui sintassi/semantica è definita all'art. 3, entro 4 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Autorità.

Articolo 9
(Disposizioni finali)

1. Il mancato rispetto da parte degli operatori di rete fissa delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.
2. Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 21 e 23-bis della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Il presente provvedimento è pubblicato, privo degli allegati, nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, ed integralmente nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità.

Napoli, 10 giugno 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola