

DELIBERA N. 62/11/CIR

ADEGUAMENTO DELLA CAPACITÀ GIORNALIERA DI EVASIONE DI CUI ALLA DELIBERA N. 68/08/CIR

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 giugno 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”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 177 del 31 luglio 1997 – Suppl. Ordinario n. 154;

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;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

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;

VISTA la delibera 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”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 260 del 6 novembre 2008;

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

VISTA la delibera n. 35/10/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di *number portability* per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 174 del 28 luglio 2010, Suppl. Ordinario n. 170;

VISTA la circolare dell’Autorità del 27 ottobre 2010 recante “Procedure di *Number Portability* pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR: sperimentazione e gestione del periodo transitorio”, pubblicata sul sito *web* dell’Autorità in data 28 ottobre 2010;

VISTI gli esiti dell'audizione svolta il 13 aprile 2011 con gli operatori Telecom Italia e Wind, in cui è stata definita una procedura straordinaria per lo smaltimento degli ordinativi di migrazione inevasi per superamento della capacità di evasione;

VISTE le comunicazioni degli operatori che hanno segnalato criticità inerenti la saturazione delle capacità di evasione stabilita con delibera n. 68/08/CIR;

VISTI gli esiti della riunione del Tavolo Tecnico sulle procedure di NP e di migrazione tenutosi presso la sede dell'Autorità in data 23 maggio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Richiami normativi

1. La delibera n. 68/08/CIR ha fissato i valori minimi di capacità giornaliera di evasione nelle procedure di migrazione sulla base della *customer base* dell'operatore OLO *donating*. Ai sensi dell'art. 5, comma 1 della stessa delibera le soglie inizialmente fissate dall'art. 1, comma 2 sono state incrementate del 30% a partire dal 1° gennaio 2009, ottenendo i seguenti valori:

Customer Base (CB)	Soglia di capacità giornaliera di evasione
CB > 1.000.000	1.690
$500.000 \leq CB < 1.000.000$	780
$100.000 \leq CB < 500.000$	468
$50.000 \leq CB < 100.000$	156
CB < 50.000	39

2. L'art. 2 della delibera n. 68/08/CIR ha definito la modalità di gestione e distribuzione della capacità di evasione tra i diversi *recipient* da parte dell'operatore *donating*. In particolare, una quota pari al 40% della capacità di evasione del *donating* è distribuita giornalmente in misura uniforme tra tutti i *recipient* richiedenti mentre la restante parte, pari al 60% con l'aggiunta della quota eventualmente non assegnata tramite la distribuzione uniforme del 40%, è assegnata giornalmente a ciascun operatore *recipient* che abbia, successivamente alla fase precedente, richieste inevasi. Tale quota aggiuntiva è assegnata dal *donating* in misura proporzionale al numero di ordinativi inevasi.
3. Nel caso in cui l'ordine di migrazione del *recipient* ecceda la capacità di evasione dell'operatore *donating*, il relativo ordinativo, nel rispetto delle specifiche tecniche delle procedure di migrazione allegate all'Accordo Quadro, viene scartato dal

donating nel corso della fase 2 con causale “Superamento limite massimo consentito capacità produttiva”.

4. Si richiama che ai sensi dell’art. 3, comma 1, della delibera n. 68/08/CIR, “al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di migrazione, gli operatori *donating* e *recipient* interessati cooperano nell’adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti e i disservizi all’utenza”.
5. Al fine di monitorare lo stato di utilizzo della capacità di evasione degli operatori, l’art. 4, comma 2, della delibera n. 68/08/CIR, ha disposto che, mensilmente, ciascun operatore comunichi all’Autorità:
 - i) in qualità di *donating*, per ogni giorno del mese precedente, il numero di richieste di migrazione ricevute, il numero di quelle lavorate ed il numero di quelle scartate per “superamento soglia”, divise per operatore *recipient*;
 - ii) in qualità di *recipient*, per ogni giorno del mese precedente, il numero di richieste di migrazione inviate, il numero di quelle lavorate ed il numero di quelle scartate per “superamento soglia”, divise per operatore *donating*.
6. Ai sensi dell’art 5, comma 2, della delibera n. 68/08/CIR “entro 60 giorni dall’entrata in vigore ... [della stessa delibera] l’Autorità, sulla base dell’analisi dei dati raccolti, secondo quanto previsto dall’art. 4, rivede eventualmente il valore di incremento di cui ... [all’art. 5] comma 1”, quest’ultimo pari al 30% del valore di capacità giornaliera di evasione inizialmente previsto dall’art. 1.
7. La delibera n. 35/10/CIR, che ha definito le procedure di *Number Portability* “pura”¹, ha previsto, anche in tal caso, la possibilità per il *donating* di scartare un ordine in caso di superamento di una soglia massima di capacità di evasione. Quest’ultima non è definita come soglia specifica per la procedura di “NP pura” bensì la delibera suddetta dispone l’utilizzo della soglia già prevista per le migrazioni. Nello specifico ogni operatore somma gli ordini di NP pura agli ordini di migrazione e verifica, giornalmente, il superamento della soglia definita dalla delibera n. 68/08/CIR. In tal modo, a seconda dell’ordine temporale di ricezione (in coerenza con la gestione di tipo FIFO prevista da detta delibera), può accadere che un ordine di migrazione venga scartato per superamento della capacità di evasione a causa della precedente ricezione, nello stesso giorno, di ordini di NP pura².

¹ La procedura di Portabilità Pura (NP pura) si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio.

² Si richiama che la delibera n. 35/10/CIR, all’art. 7, comma 2, ha disposto che “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”. Ai sensi dell’art. 7, comma 3, gli operatori che non hanno

8. Ai sensi dell'art. 7, comma 4, della delibera n. 35/10/CIR, "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". Analoga previsione era prevista, come già richiamato, dall'art 5, comma 2, della delibera n. 68/08/CIR.
9. L'Autorità, con la circolare del 27 ottobre 2010, alla luce degli esiti delle audizioni del tavolo tecnico svolte nel mese di ottobre 2010, ha fissato al 7 febbraio 2011 la data di passaggio (*switch-off*) dalle procedure di "NP pura" basate su accordi bilaterali tra operatori alle nuove procedure di "NP pura" di cui alla delibera n. 35/10/CIR.
10. Tanto premesso, a partire dal 7 febbraio 2011, la capacità giornaliera di evasione di cui alla delibera n. 68/08/CIR è utilizzata, in modo condiviso, dall'operatore *donating* sia per la gestione delle richieste di migrazione sia per quelle di *Number Portability* pura.

2. Le segnalazioni degli operatori

11. Nell'ambito del tavolo tecnico del 28 marzo 2011 svolto ai fini del monitoraggio delle procedure di *Number Portability* pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR, alcuni operatori hanno rappresentato la necessità di adeguare le soglie di capacità giornaliera di evasione. Tali operatori, prevedendo nel prossimo futuro un crescente utilizzo delle procedure di NP pura, ritengono che l'attuale capacità di evasione, condivisa tra richieste di migrazione e di NP pura, non sia più adeguata a soddisfare le esigenze del mercato.
12. A partire dallo stesso mese di marzo 2011, diversi operatori hanno segnalato all'Autorità delle criticità, relative a specifici operatori *donating*, legate alla inadeguatezza delle rispettive soglie di capacità giornaliera di evasione. In particolare tali operatori hanno segnalato un consistente aumento del numero di scarti inviati dagli stessi *donating* per superamento della soglia giornaliera e la conseguente necessità, per i *recipient*, di inviare nuovamente, nei giorni successivi, gli stessi ordinativi precedentemente scartati dal *donating*. In alcuni casi, a causa della inadeguata capacità di evasione del *donating*, gli ordinativi sono stati nuovamente rifiutati e hanno richiesto ulteriori invii³. Tale situazione ha determinato, per alcuni *recipient*, un accumulo di migliaia di ordini inevasi

implementato le procedure di migrazione ma che risultano destinatari delle disposizioni della delibera n. 35/10/CIR "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".

³ Secondo la segnalazione di un operatore, dai propri sistemi risulta che alcuni ordinativi sono stati inviati dal *recipient* al *donating*, e scartati da quest'ultimo, anche più di sei volte.

(*backlog*) nei confronti dei *donating* che risultano avere saturato la propria capacità di evasione.

13. Al fine di smaltire, con misure straordinarie, il *backlog* costituito dall'accumulo degli ordini di migrazione scartati, alcuni operatori hanno svolto degli incontri bilaterali, in attuazione dell'art. 3, comma 1, della delibera n. 68/08/CIR. In alcuni casi, a causa della difficoltà a raggiungere un accordo, è stato richiesto l'intervento dell'Autorità al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione tecnica condivisa. L'Autorità, convocate in audizione le parti interessate, ha agevolato la definizione di modalità per la gestione *ad hoc* degli ordinativi inevasi.
14. Diversi operatori hanno tuttavia rappresentato che le soluzioni straordinarie adottate, benché abbiano favorito lo smaltimento degli ordinativi inevasi, non si sono rivelate idonee ad impedire la formazione di nuovi *backlog* dello stesso ordine di grandezza di quelli appena smaltiti. Ciò dimostrerebbe che alle offerte commerciali degli stessi, aderirebbero giornalmente un numero di clienti stabilmente maggiore della capacità di evasione dei corrispondenti operatori *donating* e ciò in via strutturale e non episodica. Gli stessi operatori, pertanto, hanno rappresentato all'Autorità la momentanea decisione di ridurre, loro malgrado, la propria attività commerciale in modo da non generare, nei potenziali clienti, aspettative sui tempi di passaggio che non avrebbero, di fatto, potuto essere poi soddisfatte.
15. Tra le cause che, secondo un operatore, avrebbero determinato l'attuale inadeguatezza delle soglie di capacità di evasione, vi sarebbe l'aumento delle dimensioni del mercato contendibile e la maggiore propensione della clientela a cambiare operatore. Con riferimento al primo aspetto, l'operatore ha rappresentato che in circa due anni si è registrato un incremento di oltre il 50% del mercato potenziale delle migrazioni, quest'ultimo pari al numero di linee di accesso *wholesale* fornite agli operatori alternativi (tale numero passa da circa 5,5 mln a fine 2008 agli attuali 8,5 mln circa). A tale dato va aggiunta, inoltre, la consistenza degli accessi proprietari degli operatori alternativi (circa 900.000) che, ai sensi della delibera n. 35/10/CIR, possono essere oggetto di richiesta di portabilità pura del numero su rete fissa e che vanno ad incidere sulla stessa capacità di evasione delle migrazioni. Ciò comporta un incremento complessivo di circa il 60% del mercato potenziale della domanda di trasferimento delle utenze che va ad incidere sulla capacità di evasione stabilita prima di tale incremento. In merito al secondo aspetto tale operatore ha rappresentato che, sulla base di dati forniti dall'Osservatorio Banda Larga della società di consulenza Between S.p.A., risulta che dal 2007 al 2010 il tasso di propensione dei clienti al cambiamento del fornitore di servizi su rete fissa sarebbe passato da valori inferiori al 10% a valori pari a circa il 15%.

3. Il monitoraggio delle procedure di migrazione

16. Alla luce delle segnalazioni degli operatori e di quanto rappresentato nell'audizione del tavolo tecnico del 28 marzo 2011⁴, l'Autorità ha svolto una approfondita analisi dei dati di monitoraggio mensile inviati dagli operatori ai sensi delle delibere nn. 274/07/CONS e 68/08/CIR. Il dettaglio di tale analisi è riportato nell'**Allegato 1**. Nel seguito si riporta una sintesi degli aspetti di maggiore rilevanza.
17. Il primo e significativo elemento emerso dall'analisi svolta riguarda il progressivo aumento del numero di migrazioni effettuate. Dai dati di monitoraggio risulta che da gennaio 2009 a marzo 2011 il numero di migrazioni mensili espletate è cresciuto con un incremento medio di circa 1.500 ogni mese, passando da una media di 2.500 migrazioni al mese nel 1° trimestre 2009 ad una media di circa 40.000 migrazioni al mese nel 1° trimestre 2011.
18. L'Autorità ha altresì rilevato, osservando i dati relativi al periodo gennaio 2011 – marzo 2011, che nel caso di due operatori *donating*, con *customer base* superiore a 1.000.000 di clienti (a cui corrisponde una capacità di evasione di 1.690 ordini al giorno), la capacità di evasione assorbita da ordini presi in carico è pari a circa il 100% di quella agli stessi assegnata. Per tali operatori la percentuale di scarti dagli stessi emessi (relativi quindi ad ordini non presi in carico) per superamento della capacità di evasione ha assunto un *trend* fortemente crescente a partire da febbraio 2011. Per altri 3 operatori *donating*, con *customer base* eterogenea⁵, l'Autorità ha osservato un andamento che presenta, già a gennaio 2011, un utilizzo della capacità di evasione pari a circa il 55% di quella massima con un *trend* crescente nel periodo di osservazione (si passa dal 55% di gennaio 2011 al 65% di marzo 2011).
19. Gli stessi dati di monitoraggio hanno evidenziato che la capacità di evasione dei due operatori “in saturazione” suddetti è assorbita sostanzialmente dai 5-6 operatori *recipient* più attivi i quali hanno riscontrato, negli ultimi mesi, un costante aumento del numero di richieste di migrazione scartate per superamento della soglia giornaliera.
20. In conclusione l'analisi svolta dall'Autorità ha evidenziato, con particolare riferimento ad alcuni operatori, che le capacità di evasione definite con la delibera n. 68/08/CIR non sono ad oggi sufficienti a smaltire la domanda del mercato. Quest'ultima appare essere costantemente incrementata negli ultimi 2 anni per una duplice causa: l'aumento di circa il 60% della base di clienti contendibile, pari al numero di linee *wholesale* e proprietarie e la crescente propensione dei clienti

⁴ L'Autorità, preso atto delle segnalazioni sul tema sollevate dagli operatori durante l'audizione del tavolo tecnico, ha rappresentato che avrebbe svolto una analisi dei dati di monitoraggio in merito alla inadeguatezza delle attuali soglie di capacità giornaliera di evasione.

⁵ Per un operatore la *customer base* è maggiore di 1.000.000 di clienti, per un altro è compresa tra 500.000 e 1.000.000 di clienti e per l'ultimo è compresa tra 100.000 e 500.000 clienti.

all'utilizzo delle procedure. A ciò si aggiunge il plausibile incremento del numero di richieste di NP che andrà ad ulteriormente erodere le attuali capacità di evasione.

21. L'Autorità ritiene pertanto necessario, in ottemperanza a quanto la normativa vigente prevede in merito all'adeguamento delle capacità di evasione, oltre che al fine di garantire un corretto assetto competitivo e di assicurare ai consumatori la possibilità di scegliere liberamente e senza ostacoli il proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica, intervenire con un aggiornamento delle soglie di capacità di evasione stabilite con delibera n. 68/08/CIR.

4. Modalità di modifica della capacità di evasione

22. Appare opportuno richiamare, in premessa, che la delibera n. 78/08/CIR, all'art. 8, comma 6, dispone che ogni singolo operatore mobile adegui la propria capacità giornaliera, definita al comma 4 dello stesso articolo, anche in funzione delle richieste di mercato. In particolare, nel caso in cui il numero medio giornaliero di richieste ricevute nei due mesi precedenti superi l'80% della capacità disponibile, è previsto un meccanismo di adeguamento che impone all'operatore un aumento, entro il mese successivo, della capacità giornaliera minima nella misura di 3.000 unità al giorno per gli operatori mobili infrastrutturati e di 1.000 unità al giorno per gli operatori virtuali.
23. L'Autorità non ritiene tuttavia, anche alla luce di quanto rappresentato dagli operatori nel corso del tavolo tecnico del 23 maggio 2011, opportuno allo stato adottare un sistema di adattamento dinamico delle soglie di capacità di evasione. Ciò per diverse ragioni: a) si ritiene che un sistema adattativo richieda maggiori sforzi e tempi implementativi a discapito della necessità di adottare una misura che, entrando in vigore tempestivamente, risolva sin da subito le criticità in premessa richiamate; b) si ritiene che un sistema con soglie adattative, se non opportunamente definito, possa essere di difficile gestione nell'ambito delle reti fisse tenuto conto della molteplicità di operatori e della necessità di una continua comunicazione, tra gli stessi, delle capacità aggiornate; c) si ritiene che l'attuale meccanismo di distribuzione della capacità di evasione del *donating* tra i potenziali operatori *recipient*, previsto dalla delibera n. 68/08/CIR, consenta già di gestire, a fronte di un aumento percentuale fisso della capacità di evasione, le attuali criticità. Infatti tale sistema va ad allocare l'eventuale aumento di capacità di evasione proprio a vantaggio degli operatori che altrimenti sono soggetti a scarti per superamento della capacità di evasione (ciò avviene a favore di ciascuno in misura proporzionale al numero di tali ordini)⁶.

⁶ Tale incremento percentuale, infatti, va ad aumentare sia la capacità distribuita uniformemente (40%) sia quella allocata (60%) agli operatori che hanno inviato richieste in eccesso rispetto alla prima. D'altra parte, gli operatori meno attivi già oggi non utilizzano tutta la capacità loro garantita tramite la ripartizione uniforme del 40% del totale. Pertanto l'incremento di capacità che ricade nel 40%, non

5. Calcolo del minimo incremento necessario della capacità di evasione di cui alla delibera n. 68/08/CIR

24. Come sopra rappresentato l'Autorità ritiene necessario adeguare la capacità di evasione definita con delibera n. 68/08/CIR. L'Autorità ritiene altresì opportuno applicare un incremento percentuale fisso di detta capacità di evasione senza modificare l'algoritmo di distribuzione, definito nella delibera citata, di detta capacità tra gli operatori *recipient*.
25. Ciò premesso nel seguito sono riportate alcune specifiche valutazioni, effettuate sulla base dei dati di monitoraggio, del minimo incremento percentuale della capacità di evasione, di cui alla delibera n. 68/08/CIR, che si ritiene necessario per l'immediato superamento delle criticità in premessa richiamate e per garantire una adeguata risposta alla presumibile domanda di trasferimento dei clienti, senza ritardi, almeno fino a tutto il 2011.
26. A tal fine l'Autorità ha svolto, partendo dallo stato attuale di utilizzo della capacità di evasione da parte dei due operatori giunti in saturazione, un'analisi prospettica di quella che potrà ragionevolmente essere, nel prossimo futuro, la domanda del mercato in termini di volumi delle richieste di migrazione e delle conseguenti minime capacità di evasione che i *donating* dovranno offrire per non porre ostacoli al trasferimento dei clienti. L'Autorità ha, in particolare, analizzato l'andamento del numero di richieste lavorate (dette "prese in carico") dai due *donating* suddetti nell'ultimo trimestre del 2009 e del 2010. Le condizioni scelte per l'analisi consentono di:
- i) valutare l'utilizzo della capacità dei *donating* in una fase successiva a quella di avvio delle procedure (in cui potevano essere presenti fenomeni transitori dovuti all'adeguamento dei sistemi ed alla necessità di formazione delle forze di vendita) ma precedente alla saturazione della capacità di evasione (collocabile, dai dati di monitoraggio, intorno al mese di febbraio 2011) e, pertanto, in condizioni di stabilità e di buon funzionamento dei processi;
 - ii) ridurre, attraverso l'utilizzo di valori mediati sul trimestre, gli effetti perturbativi dovuti ad eventuali picchi mensili;
 - iii) evitare di dover includere nell'analisi l'effetto degli invii ripetuti effettuati da alcuni *recipient* a partire da marzo 2011. I dati disponibili non consentono di determinare il numero di ordini inviati al netto delle risottomissioni.

venendo utilizzato da questi ultimi operatori, è quasi interamente aggiunto al restante 60% e pertanto distribuito ai diversi *recipient*, in modo proporzionale al numero di ordinativi giornalieri in eccesso rispetto alla prima capacità allocata (quella ottenuta dal 40%). In conclusione l'algoritmo stabilito dalla delibera n. 68/08/CIR è in grado di gestire, una volta fissato un incremento di capacità percentuale fisso, l'eccedenza di richieste di migrazione.

27. Sulla base delle soglie di capacità di evasione stabilite, per gli operatori con $CB > 1$ mln dalla delibera n. 68/08/CIR (1.690 ordini al giorno), ne deriva per gli stessi una capacità media mensile di 36.335 ordini (considerando un numero medio di giorni lavorativi per mese pari a 21,5). Nell'arco dei dodici mesi che intercorrono dall'ultimo trimestre 2009 all'ultimo trimestre 2010 si è passati, per il primo operatore che ha raggiunto livelli di saturazione, da circa 18.000 (novembre 2009) a circa 33.000 (novembre 2010) ordini *lavorati* al mese, mentre, per il secondo operatore si è passati da circa 15.500 a circa 31.500 ordini *lavorati* al mese. Alla fine del 2010, pertanto, nessuno dei due operatori aveva raggiunto in modo strutturale la saturazione della propria capacità di evasione (circa 36.000 ordini su base mensile). Sebbene il numero di ordini presi in carico mensilmente non abbia raggiunto la soglia mensile di 36.000 ordini, i dati riportati in Allegato 1 (figura 4) mostrano tuttavia che tali operatori inviavano, già da novembre 2010, scarti per superamento capacità di evasione con un tasso mensile del 10%. Ciò può essere dovuto a picchi giornalieri di richieste che superano la capacità, per l'appunto, definita a livello giornaliero. Entrambi gli operatori mostrano, inoltre, sulla base dell'incremento succitato, un analogo *trend* medio di crescita del numero di richieste prese in carico come *donating*, pari a circa 1.300 ordini di migrazione lavorati in più ogni mese⁷. Tali dati forniscono le seguenti informazioni: a) mostrano il raggiungimento di situazioni di saturazione, almeno a livello giornaliero, nel mese di novembre 2010, b) confermano il raggiungimento, riscontrabile nelle segnalazioni ricevute, di una condizione non più giornaliera ma stabile di saturazione nel mese di febbraio 2011, in quanto al dato relativo alla media mensile di novembre 2009 va aggiunto un incremento di circa 3.900 ordini presi in carico al mese (corrispondente agli incrementi dei mesi di dicembre 2010, gennaio e febbraio 2011) e gli ordinativi di NP pura, a partire dal 7 febbraio 2011, il che porta al superamento del limite teorico dei 36.000 ordini/mese; c) consentono di stimare la capacità necessaria fino al termine del 2011. Tale stima è svolta nel punto seguente.
28. In prima istanza, i dati riportati in figura 4 mostrano un tasso di scarto per capacità di evasione del 10% circa per alcuni operatori già a fine 2010. Tale dato consente di spiegare come, già a febbraio 2010, alcuni *recipient* avessero accumulato notevoli *backlog* di ordini scartati. In primo luogo si è, pertanto, calcolato l'incremento della capacità giornaliera necessario, a livello teorico, per il superamento delle criticità registratesi a fine 2010. A tal fine occorre un primo incremento medio della capacità giornaliera del 10%. Pertanto ai 33.000 ordini lavorati al giorno a novembre 2010 ne vanno aggiunti 1.300 di incremento del mese di dicembre 2010 ed un ulteriore incremento del 10% ($33.000 + 1.300 + 10\% = 37.730$).
29. A questo punto i grafici di figura 4 mostrano, a inizio 2011, un rapido incremento del tasso di scarto per capacità di evasione. Ciò indica che, da gennaio 2011, il numero di ordini presi in carico supera strutturalmente, e non più sporadicamente, la

⁷ Si richiama che gli ordini lavorati dal *donating* possono tuttavia essere scartati nella fase 2 o nella fase 3 della procedura.

capacità di evasione. Ciò è dovuto al fatto che nel frattempo il numero di ordini presi in carico è ulteriormente aumentato portandosi, su base mensile, prossimo al livello teorico mensile della capacità di evasione (circa 36.000 ordini mese). Ipotizzando che il *trend* di crescita di 1.300 ordini presi in carico al mese, rilevato tra il 2009 e il 2010, si mantenga costante nel corso del 2011 ne deriva che, al fine di non incorrere a dicembre 2011 nel rischio di una nuova saturazione, il *donating* ad oggi soggetto alla maggiore intensità di utilizzo della propria capacità dovrebbe essere in grado di evadere circa 53.330 ordini ($=37.730^8 + 1.300 \cdot 12$), ovvero circa 2.480 ($=53.330/21,5$) ordini in media al giorno. A tale capacità corrisponde un incremento di circa il 47% rispetto al valore attualmente definito dalla delibera n. 68/08/CIR.

30. Il valore su riportato è basato su due assunzioni: a) non tiene conto della capacità di evasione che sarà assorbita dalla NP pura, b) assume un *trend* di crescita degli ordini di migrazione analogo al 2010. A tale proposito rileva che alcuni dati acquisiti nel corso dell'istruttoria, in aggiunta ai dati di monitoraggio, mostrano un *trend* in aumento del tasso di crescita mensile delle richieste di migrazione; inoltre tale valore non include un margine che consente di assorbire i picchi di richieste che, come visto alla fine del 2010, comportano comunque un rilevante tasso di scarto (10%) anche prima del raggiungimento del valore teorico mensile della capacità dell'operatore. Al fine di tener conto degli elementi suddetti l'Autorità ritiene opportuno considerare un ulteriore margine, cautelativo, del 13%. Il valore della capacità complessiva verrebbe quindi aumentato, rispetto a quanto stabilito con delibera n. 68/08/CIR, del 60%. Si osserva che tale incremento coincide con l'aumento della base potenziale della domanda di trasferimenti di utenze svolte tramite le procedure di migrazione e di NP. La capacità che ne deriva è, pertanto, pari a 2.700 ordini/giorno e verrebbe utilizzata dal *donating* per la gestione degli ordinativi di migrazione e degli ordinativi di NP pura. Per questi ultimi non si dispone ad oggi di dati quantitativi e, in analogia alle considerazioni effettuate per gli ordinativi di migrazione, si ritiene che una valutazione più accurata possa essere completata solo in una condizione di operatività a regime delle procedure di NP pura. Si ritiene a tale proposito opportuno richiedere al mercato anche i dati di monitoraggio della NP pura.
31. Tanto premesso l'Autorità ritiene che un incremento, immediato, del 60% della minima capacità giornaliera stabilita dalla delibera n. 68/08/CIR sia un valore idoneo, tenuto anche conto delle procedure straordinarie previste per lo smaltimento

⁸ Rappresenta il valore di capacità di evasione necessaria per fronteggiare la domanda raggiunta a dicembre 2010 rivolta ad uno dei due operatori (esattamente l'operatore che ha svolto mediamente 33.000 migrazioni al mese di novembre 2010). Si osserva che uno dei due operatori in saturazione ha comunicato all'Autorità di aver accumulato, nei mesi febbraio-maggio 2011, un *backlog* corrispondente a 23.722 ordini su un totale di 80 giorni. Ciò corrisponde ad un numero di ordini medi giornalieri che è oltre la soglia dei 1.690 pari a 296 ordini complessivi tra tutti gli operatori. Ciò corrisponde ad un fabbisogno medio di capacità di evasione giornaliera, nei primi mesi del 2011, del 18% in più rispetto ai 1.690 ordini stabiliti dalla delibera n. 68/08/CIR (1.986 ordini/giorno).

di eventuali *backlog*, a garantire per i *donating* suddetti il corretto svolgimento delle procedure di migrazione e di *Number Portability* fino alla fine del 2011. Infatti tale valore è stato determinato nell'ipotesi di un tasso di incremento costante del numero di ordini mensili lavorati pari a 1.300, estrapolando il valore della domanda di passaggi che si avrà a dicembre 2011 (ciò garantisce, quindi, in tutti i mesi precedenti un adeguato margine di sicurezza). Durante tale periodo l'Autorità potrà comunque valutare, con sufficiente anticipo, l'adozione di ulteriori misure correttive sulla base dei nuovi dati di monitoraggio delle procedure di migrazione e dei dati relativi alla piena operatività delle procedure di *Number Portability* pura.

6. Conclusioni

32. L'analisi svolta dall'Autorità sui dati di monitoraggio mensile ha confermato la presenza delle criticità segnalate dagli operatori in merito all'aumento delle richieste di migrazione inevase per superamento della soglia di capacità di evasione del *donating*. La stessa analisi ha mostrato che l'inadeguatezza delle soglie non rappresenta un fenomeno momentaneo bensì appare avere un carattere strutturale.
33. A conferma di quanto sopra rappresentato diversi operatori *recipient* hanno segnalato che le soluzioni *ad hoc* individuate ai sensi dell'art. 3 della delibera n. 68/08/CIR, sebbene abbiano consentito lo smaltimento del *backlog* accumulato, non hanno impedito la formazione di nuove code di ordinativi inevasi, dovute alla presenza di criticità strutturali che richiedono, ad avviso degli stessi operatori, un intervento a livello di sistema.
34. Tale considerazione appare confermata dall'analisi dell'Autorità che ha rilevato come le criticità evidenziate abbiano impatto su molti operatori *recipient* attivi nel mercato. Si ritiene che il fenomeno della formazione di *backlog* possa estendersi, nei prossimi mesi, ad un numero sempre più elevato di operatori *recipient* e, pertanto, non possa più considerarsi una eccezione gestibile con misure straordinarie individuate ai sensi dell'art. 3 della delibera n. 68/08/CIR.
35. Tanto premesso, l'Autorità ritiene necessario un adeguamento della capacità giornaliera di evasione degli operatori *donating* al fine di gestire la domanda del mercato in termini di volumi delle richieste di migrazione e di *Number Portability* pura.
36. L'Autorità ritiene altresì opportuno dosare prudentemente l'incremento della capacità di evasione atteso che la corretta implementazione della stessa da parte degli operatori comporta sforzi organizzativi e gestionali delle strutture preposte. Per tale ragione non appare opportuno e proporzionato incrementare le soglie oltre il minimo necessario per garantire una corretta gestione dei trasferimenti delle utenze fino alla fine del 2011.

37. Alla luce di una analisi quantitativa di detti volumi, che concorrono all'esaurimento della capacità disponibile, e dei *trend* di aumento degli stessi stimabili, l'Autorità ritiene congruo un aumento della capacità minima giornaliera, fisso ed applicato a tutti gli operatori, del 60%.
38. L'Autorità ritiene che il suddetto intervento sulle soglie di capacità di evasione possa garantire, almeno fino al termine del 2011, congiuntamente con le misure straordinarie previste dalla delibera n. 68/08/CIR, un corretto svolgimento dei trasferimenti delle utenze. Si ritiene opportuno, a tale proposito e vista l'estrema utilità ed opportunità delle misure previste dall'articolo 3 della delibera n. 68/08/CIR per lo smaltimento di arretrati di richieste di migrazione, che detta misura sia applicata con diligenza dalle parti anche laddove i fenomeni di accumuli di richieste non assumano il carattere di *straordinarietà* a causa del verificarsi di casi di saturazione della capacità di evasione. L'Autorità ritiene opportuno, a tal fine, effettuare una modifica di tale articolo rimuovendo il requisito di *straordinarietà* delle misure adottate per lo smaltimento degli ordinativi inevasi.
39. L'Autorità richiama che l'art. 7 della delibera n. 35/10/CIR prevede l'utilizzo di una unica coda di servizio, con disciplina FIFO, per gli ordinativi di migrazione e di NP pura che, pertanto, assorbono congiuntamente la capacità di evasione del *donating*. Ne consegue che in caso di *backlog* possono essere presenti entrambe le tipologie di ordinativi. Tanto premesso l'Autorità ritiene necessario che le misure previste dall'art. 3 della delibera n. 68/08/CIR per lo smaltimento degli ordini arretrati di migrazione includano anche gli ordini non evasi di NP pura.
40. L'Autorità ritiene altresì che l'adozione di un sistema di adeguamento dinamico della capacità minima, analogo a quello adottato per la MNP, possa essere oggetto di una futura valutazione.

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Adeguamento della capacità di evasione di cui alla delibera n. 68/08/CIR)

1. La capacità giornaliera di evasione degli ordinativi di cui all'art. 1 della delibera n. 68/08/CIR, come adeguata dall'art. 5, comma 1 della medesima delibera, è incrementata del 60%.

Articolo 2

(Comunicazione dei dati di monitoraggio relativi alle procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR)

1. Gli Operatori comunicano all'Autorità, entro il 15 di ciascun mese, un *report* riferito al mese precedente e relativo agli ordinativi di NP pura di propria competenza contenente, in forma disaggregata per operatore:
 - a) in qualità di *donating*, per ogni giorno del mese precedente, il numero di richieste di NP ricevute, il numero di quelle lavorate ed il numero di quelle scartate per "superamento soglia", divise per operatore *recipient*;
 - b) in qualità di *recipient*, per ogni giorno del mese precedente, il numero di richieste di NP inviate, il numero di quelle lavorate ed il numero di quelle scartate per "superamento soglia", divise per operatore *donating*;
 - c) il numero di richieste di NP effettuate nella data inizialmente fissata;
 - d) il numero di richieste di NP effettuate a seguito di rimodulazione della DAC;
 - e) il numero di richieste di NP scartate.

Articolo 3

(Modifiche dell'articolo 3 della delibera n. 68/08/CIR "Cooperazione e misure straordinarie")

1. Il comma 1 dell'articolo 3 della delibera n. 68/08/CIR è modificato come segue: "Al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di migrazione o di NP pura, gli operatori *donating* e *recipient* interessati cooperano nell'adottare misure per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti e i disservizi all'utenza". Il titolo dell'articolo 3 della delibera n. 68/08/CIR è modificato come segue: "Cooperazione e misure per lo smaltimento di ordini di migrazione e di NP pura non evasi (*backlog*)".

Articolo 4

(Disposizioni finali)

1. Gli Operatori adeguano la propria capacità di evasione alle disposizioni di cui all'articolo 1 entro 30 giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità.
2. Gli Operatori forniscono i dati di cui all'articolo 2 a partire dal mese di luglio 2011.

3. Decorsi 90 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento l'Autorità, sulla base dell'analisi dei dati raccolti, secondo quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 68/08/CIR e dall'articolo 2 della presente delibera, valuta l'opportunità di rivedere il valore di incremento della capacità di cui all'articolo 1.
4. 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.
5. Ai sensi dell'art. 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
6. Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola