



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 7/00/CIR**

**“DISPOSIZIONI SULLE MODALITÀ RELATIVE ALLA PRESTAZIONE DI SERVICE PROVIDER PORTABILITY (SPP) E SUI CONTENUTI DEGLI ACCORDI DI INTERCONNESSIONE”**

L'AUTORITÀ

NELLA seduta della Commissione infrastrutture e reti del 1° agosto 2000;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, relativa alla “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare gli articoli 1, comma 6, lett.a), nn. 7 e 8, e 5 della suddetta legge;

VISTA la direttiva 97/33/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 1997, concernente la “*Interconnessione nel settore delle telecomunicazioni e finalizzata a garantire il servizio universale e l’interoperabilità attraverso l’applicazione dei principi di fornitura di una rete aperta (ONP)*”;

VISTA la direttiva 98/61/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 1998, che modifica la direttiva 97/33/CE per quanto concerne la portabilità del numero di operatore e la preselezione del vettore;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante “*Regolamento per l’attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni*”;

VISTA la legge 30 luglio 1998, n. 281, recante “*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*”;

VISTO il decreto del Ministro delle Comunicazioni 23 aprile 1998, recante: “*Disposizioni in materia di interconnessione nel settore delle telecomunicazioni*”;

VISTA la propria delibera n. 3/CIR/99 del 7 dicembre 1999, recante: “*Regole per la fornitura della Carrier Selection Equal Access in modalità di preselezione (Carrier Preselection)*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 303 del 28 dicembre 1999;

VISTA la propria delibera n.4/CIR/99 del 7 dicembre 1999, recante: “*Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)*”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n.303 del 28 dicembre 1999;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la propria delibera n. 2/00/CIR del 15 marzo 2000, recante: "*Linee guida per l'implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e disposizioni per la promozione della diffusione dei servizi innovativi*";

VISTA la propria delibera n. 4/00/CIR del 9 maggio 2000 recante: "*Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di carrier preselection (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 117 del 22 maggio 2000;

VISTA la propria delibera n. 5/00/CIR dell'8 giugno 2000 recante: "*Istituzione dell'unità per il monitoraggio del processo di implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale, portabilità del numero e carrier preselection*";

VISTA l'Offerta di Interconnessione di Riferimento di Telecom Italia per il 2000 inviata all'Autorità in data 3 aprile 2000;

VISTE le varie versioni dello schema di contratto per la fornitura della prestazione di Service Provider Portability (SPP) inviate da Telecom Italia;

SENTITI gli operatori interessati nel corso del procedimento istruttorio e nell'ambito delle attività dell'unità per il monitoraggio di cui alla delibera 5/00/CIR;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La delibera n. 4/CIR/99, nell'introdurre regole per la fornitura della prestazione di Service Provider Portability (di seguito: SPP), definisce le condizioni tecniche economiche e procedurali dell'offerta della prestazione; pertanto, la negoziazione tra l'operatore *donating* e l'operatore *recipient* deve avvenire in linea con le disposizioni generali di cui alla delibera n. 4/CIR/99.
2. Le attività istruttorie hanno evidenziato alcuni fattori di ostacolo alla conclusione di accordi tra le parti in merito alla fornitura della prestazione SPP e alla tempestiva attivazione ed operatività della stessa, compromettendo il pieno rispetto della delibera n. 4/CIR/99 e, in generale, della normativa nazionale e comunitaria in materia; si richiama in particolare la direttiva 98/61/CE, che impone alle Autorità nazionali di regolamentazione di favorire l'introduzione nei tempi più brevi possibili della portabilità del numero tra operatori e prevede che l'effettiva operatività della prestazione non possa essere limitata da aspetti procedurali onerosi.
3. Come già ampiamente evidenziato nelle premesse del provvedimento n. 4/00/CIR, il vigente quadro regolamentare assegna all'Autorità poteri di intervento in materia. In particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), nn. 7 e 8), della legge n. 249 del 1997, attribuisce all'Autorità il potere di definire criteri obiettivi e trasparenti e non



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

discriminatori per l'interconnessione e per l'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione, nonché di regolare le relazioni tra gestori e utilizzatori delle infrastrutture di telecomunicazioni e di verificare che i gestori di infrastrutture di telecomunicazioni garantiscano i diritti di interconnessione e di accesso alle infrastrutture ai soggetti che gestiscono reti ovvero offrono servizi di telecomunicazione.

4. Più specificamente, l'art. 4, commi 14 e 16, del decreto del Presidente della Repubblica n. 318 del 1997 attribuisce all'Autorità il potere di fissare in anticipo gli elementi riguardanti gli accordi d'interconnessione in relazione alle aree di contenuto elencate nell'allegato D, nonché le condizioni atte a garantire una concorrenza effettiva, quali le condizioni tecniche ed economiche, le condizioni di fornitura e d'impiego nonché la conformità ai requisiti essenziali dei servizi d'interconnessione.
5. L'art. 5, comma 6, riconosce poi all'Autorità la facoltà di intervenire in qualsiasi momento al fine di garantire che le condizioni di accesso alla rete siano eque, ragionevoli e non discriminatorie per entrambe le parti e siano tali da arrecare benefici agli utenti, nonché, ove ciò sia giustificato, la facoltà di apportare modifiche alle disposizioni degli accordi.
6. L'attività istruttoria sottesa alla presente delibera si è concentrata sulla verifica di congruità delle condizioni procedurali di fornitura della prestazione e sugli aspetti che ostacolano o ritardano la piena realizzazione della stessa.
7. Con riferimento alla definizione delle procedure di evasione da parte dell'operatore *donating* delle richieste di fornitura della prestazione SPP, si ritiene che le indicazioni già definite da parte dell'Autorità con la delibera n. 4/00/CIR in tema di *Carrier Preselection* siano in grado di assicurare il rispetto dei principi di non discriminazione, proporzionalità ed equità anche in relazione alla prestazione SPP, soprattutto per quanto concerne la ripartizione delle attivazioni tra i vari operatori richiedenti.
8. Con riferimento agli aspetti connessi al trattamento della morosità, si ritiene che l'esistenza di eventuali condizioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti da parte di clienti che chiedano di passare ad un altro operatore d'accesso non possa in alcun modo pregiudicare la fornitura della prestazione di SPP. Tale principio - già sancito peraltro nell'ambito della delibera n. 2/00/CIR in relazione alla fornitura dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale - si fonda sulla considerazione che il problema della morosità attiene esclusivamente allo specifico rapporto contrattuale tra cliente ed operatore e deve essere gestito in tale ambito, tramite il ricorso agli strumenti che l'ordinamento giuridico mette a disposizione per la tutela dei crediti, ma non può costituire impedimento alla fornitura della prestazione di SPP da parte dell'operatore *donating* all'operatore *recipient*; tale prestazione è infatti regolamentata sulla base di diritti/obblighi di fornitura reciproci dalla normativa di settore comunitaria e nazionale. Si ritiene, in ogni caso, che sia



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

interesse di tutti gli operatori collaborare al fine di prevenire e limitare tale fenomeno, individuando adeguate soluzioni nel rispetto della normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali.

9. Una puntuale disciplina dei tempi e delle procedure operative di fornitura della prestazione di SPP, oltre ad assicurare che la prestazione sia fornita a condizioni trasparenti e non discriminatorie nonché efficienti, assume una fondamentale rilevanza al fine di garantire condizioni di concorrenza effettiva. Si ricorda infatti che la prestazione di SPP costituisce prestazione accessoria rispetto al cambio di operatore d'accesso da parte del cliente e che un'eventuale mancanza di sincronizzazione delle attività dell'operatore *donating* e dell'operatore *recipient* può condurre ad una interruzione del servizio per il cliente, con grave danno per le possibilità competitive degli operatori nuovi entranti. Tale criticità assume d'altro canto rilevanza generale, non circoscritta alle dinamiche concorrenziali tra operatori, nel caso di numerazione utilizzata da particolari tipologie di clienti, quali ad esempio i soggetti che esercitano servizi di pubblica utilità.
10. Ai fini di una rapida ed efficace implementazione della prestazione SPP risulta altrettanto importante, ad avviso dell'Autorità, la definizione di indicazioni in merito alle procedure di gestione degli ordinativi da parte dell'operatore *donating* e, in particolare, in merito alla modalità di manifestazione della volontà del cliente di interrompere il rapporto contrattuale con l'operatore *donating*.

UDITA la relazione del Commissario ing. Mario Lari, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità,

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

#### *Capacità di evasione e distribuzione delle richieste della prestazione di Service Provider Portability (SPP)*

1. Gli operatori si impegnano ad adeguare la capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di Service Provider Portability (SPP) sulla base delle esigenze del mercato. Gli operatori sono tenuti a rendere noto nonché a comunicare all'Autorità, entro 4 settimane dall'entrata in vigore del presente provvedimento, il numero minimo giornaliero di evasione di ordini.
2. Per quanto concerne le modalità di distribuzione su base territoriale e di ripartizione tra gli operatori richiedenti della capacità di evasione degli ordinativi per la fornitura della prestazione di SPP di cui al comma 1, si applicano i principi definiti all'articolo 1, commi 3, 4 e 5, della delibera n. 4/00/CIR.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. L'Autorità si riserva di riconsiderare la congruità della capacità di evasione di cui al comma 1 e le disposizioni di cui al comma 2 alla luce dell'evoluzione della domanda e delle condizioni di mercato.

## **Art. 2**

### *Condizioni amministrative di attivazione*

1. Le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste devono essere improntate alla massima efficienza, sulla base dei più evoluti mezzi di comunicazione informatici.
2. In nessun caso, eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un cliente nei confronti dell'operatore *donor/donating* costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione di SPP.

## **Art.3**

### *Tempi e procedure di attivazione della prestazione di SPP*

1. Il tempo massimo di attivazione della prestazione per tutte le tipologie d'impianto è fissato in 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, della delibera n. 4/CIR/99. In casi eccezionali relativi ad impianti di particolare complessità, qualora l'operatore *donating* non sia in grado di rispettare il predetto termine, è tenuto a comunicare all'operatore *recipient* ed all'Autorità il tempo massimo di attivazione.
2. Le procedure concordate tra l'operatore *donating* e l'operatore *recipient* devono essere improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale.
3. L'operatore *donating* è tenuto a comunicare con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi all'operatore *recipient* la data e l'ora previste per l'esecuzione dei lavori relativi ad ogni numero portato e per la conseguente sospensione del servizio al cliente, in modo da permettere all'operatore *recipient* di predisporre ed effettuare le attività necessarie per attivare contestualmente il proprio servizio a tale cliente. In ogni caso, l'operatore *donor* si impegna a negoziare, su richiesta dell'operatore *recipient*, la disponibilità ad interventi anche in orari notturni e in giorni festivi.
4. Nel caso di richieste di SPP relative a numeri funzionali alla fornitura di servizi di pubblica utilità, gli operatori si impegnano a definire di comune accordo specifici tempi e modalità di passaggio del numero, nonché l'esecuzione delle attività anche in orari notturni e in giorni festivi.
5. Al momento del passaggio del numero all'operatore *recipient*, l'operatore *donating* è tenuto ad assicurare un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di SPP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione da parte dell'operatore *recipient* delle prime prove di piena riuscita dell'attivazione della prestazione.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Art. 4

### *Gestione degli ordini per l'attivazione della prestazione di SPP*

1. Il cliente che chieda la prestazione di SPP all'operatore *recipient* è tenuto ad esercitare il proprio diritto di recesso dal contratto che lo lega all'operatore *donating* nel rispetto dei termini di preavviso contrattualmente definiti, secondo quanto stabilito ai successivi commi del presente articolo.
2. Nel caso in cui il cliente manifesti la propria inequivoca volontà di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *donating* per il tramite dell'operatore *recipient*, quest'ultimo trasmette al *donating* un ordine di lavorazione della richiesta di SPP che deve riportare i seguenti dati:
  - a. nome e cognome del titolare dell'abbonamento;
  - b. numero non geografico o numero/i geografici della/e linea/e telefonica/che su cui si richiede di attivare la prestazione di SPP;
  - c. nome dell'operatore *recipient* prescelto;
  - d. data di sottoscrizione del contratto, sottostante alla richiesta di SPP tra l'operatore *recipient* e il cliente.
3. L'ordine viene trasmesso dall'operatore *recipient* all'operatore *donating* in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax). L'operatore *recipient*, quale responsabile del rapporto col cliente, è obbligato a conservare l'originale dell'ordine trasmesso, unitamente alla copia del contratto sottoscritto con il proprio cliente per la fornitura della prestazione di SPP.
4. L'operatore *donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi, attiva la prestazione all'abbonato nei tempi e secondo le modalità stabilite nella delibera n. 4/CIR/99 e nell'articolo 2 del presente provvedimento.
5. Nel caso di richieste di attivazione della prestazione di SPP non andate a buon fine, l'operatore *donating* - contestualmente al riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute - è tenuta ad informare l'operatore *recipient* circa le cause specifiche della mancata attivazione, dandone altresì comunicazione all'Autorità.
6. In caso di contestazioni, l'operatore *donating* può richiedere all'operatore *recipient* copia/e della sottoscrizione/i del contratto di SPP stipulato con il cliente. Tale richiesta non deve essere vincolante ai fini dell'attivazione della prestazione.
7. L'operatore *donating*, ove rilevi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso ostative alla fornitura della prestazione, può richiedere all'operatore *recipient* - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio della copia della sottoscrizione del contratto del cliente al servizio di SPP.
8. I dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di SPP debbono essere trattati dall'operatore *donating* con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Art.6**

### *Tempi di manutenzione*

1. L'operatore *donating* è tenuto a definire contrattualmente i tempi e le condizioni tecniche di intervento su guasti e manutenzione.
2. Telecom Italia, nella sua qualità di operatore notificato come avente notevole forza di mercato, è tenuta a definire i tempi e le modalità di intervento su guasti e manutenzione in relazione a contratti di fornitura della prestazione di SPP nell'ambito del Service Level Agreement allegato all'Offerta d'interconnessione di riferimento.

## **Art. 7**

### *Verifica della qualità della prestazione di CPS e portabilità del numero*

1. Ai fini delle verifiche dei parametri di qualità associati alle prestazioni di preselezione e portabilità del numero, l'Autorità si avvale dell'unità per il monitoraggio istituita con la propria delibera n. 5/00/CIR.

## **Art. 8**

### *Pubblicazione ed entrata in vigore*

1. Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia ed è pubblicato nella *GazzettaUfficiale* della Repubblica Italiana e nel Bollettino dell'Autorità;
2. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana.

Roma, l'agosto 2000

IL PRESIDENTE  
Enzo Cheli

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Lari

Il segretario della Commissione

Adriano Soi