

## **DELIBERA N. 78/08/CIR**

### **NORME RIGUARDANTI LA PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE**

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

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 novembre 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, recante “Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”, ed in particolare l’art. 80;

VISTA la delibera n. 4/CIR/99, del 7 dicembre 1999, recante “Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)”;

VISTA la delibera n. 12/01/CIR, del 7 giugno 2001, recante “Disposizioni in tema di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (Mobile Number Portability)”, ed, in particolare, l’art. 4 comma 3;

VISTA la delibera n. 19/01/CIR, del 7 agosto 2001, recante “Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (mobile number portability)”, ed, in particolare, gli articoli 3 e 4, relativamente alla capacità di evasione degli ordinativi della prestazione di mobile number portability e al periodo di realizzazione;

VISTA la delibera n. 22/01/CIR, del 10 ottobre 2001, recante “Risorse di numerazione per lo svolgimento del servizio della portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Number Portability)”;

VISTA la delibera n. 7/02/CIR, del 28 marzo 2002, recante “Disposizioni in materia di portabilità del numero mobile: fissazione delle condizioni economiche e di fornitura del servizio”;

VISTA la delibera n. 13/02/CIR, del 28 novembre 2002, recante “Disposizioni in materia di portabilità del numero mobile: criterio per la fissazione del prezzo massimo interoperatore”;

VISTA la delibera n. 17/06/CIR del 4 maggio 2006, recante “Adeguamento della capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità del numero mobile degli operatori *Donating*, secondo le disposizioni della delibera n.19/01/CIR, e modalità di gestione delle richieste”;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, recante “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”;

VISTO l’avvio del procedimento “Modalità di trattamento delle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numeri portati di rete mobile”, il cui avviso è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 58 del 10 marzo 2006;

VISTA la delibera n. 126/07/CIR del 5 dicembre 2007, recante “Avvio del procedimento per la revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile e disposizioni per l’adeguamento della capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità del numero mobile degli operatori *Donating*, anche in relazione alle esigenze derivanti dall’avvio dei servizi da parte degli operatori mobili virtuali”;

VISTO l’avviso di avvio del procedimento di cui alla delibera n. 126/07/CIR, pubblicato sul sito web dell’Autorità in data 28/01/08, nonché il documento di discussione annesso allo stesso avviso, che prefigurava i principali temi oggetto della revisione delle norme sulla portabilità del numero mobile;

CONSIDERATO che il suddetto documento di discussione richiama l’opportunità di adeguare il modello di interazione tra gli operatori mobili per tener conto del nuovo scenario competitivo, fino ad ora basato sull’Accordo Quadro tra gli operatori che disciplina le procedure amministrative, le modalità, i tempi, i prezzi e le condizioni generali per la realizzazione della prestazione di Mobile Number Portability reciprocamente fornita dalle parti, e più specificatamente: a) le modalità delle comunicazioni delle richieste; b) le condizioni di attivazione della prestazione; c) gli accordi di "Service Level Agreement" ("SLA"); d) le procedure relative alle prestazioni richieste dall’Autorità Giudiziaria; e) le

modalità di aggiornamento reciproco delle banche dati dei numeri portati gestite da ciascuna Parte; f) le condizioni generali relative ai costi ed ai tempi di attivazione; g) le responsabilità degli operatori; h) le causali di rifiuto, annullamento o sospensione della richiesta di attivazione della prestazione; i) il trasferimento dei dati personali dei clienti;

CONSIDERATO inoltre che lo stesso documento di discussione richiama l'attenzione su ulteriori finalità della revisione delle norme, inerenti la garanzia per la clientela di idonea trasparenza tariffaria, la riduzione dei tempi per l'attuazione della portabilità del numero, la riduzione dei casi di rifiuto, la revisione dei prezzi di attivazione della prestazione, la garanzia del soddisfacimento delle esigenze dell'Autorità Giudiziaria, la revisione dei modelli di comunicazione verso l'Autorità attualmente in uso;

CONSIDERATO che il procedimento di cui al presente provvedimento riguarda la revisione generale delle norme relative alla portabilità del numero mobile, tra le quali risultano incluse le norme relative al trattamento delle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numeri portati di rete mobile, e che su tale specifico argomento i rispondenti hanno fatto riferimento al procedimento sul trattamento delle chiamate da estero avviato in data 10 marzo 2006, riportando le posizioni già espresse in tale ambito;

VISTI i contributi presentati nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 126/07/CIR sui temi sopra elencati, in particolare dagli operatori H3G S.p.A, Telecom Italia S.p.A, Vodafone Omnitel NV, Wind Telecomunicazioni S.p.A., Carrefour S.p.A, COOP Italia soc. coop.va, Poste Mobile S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A;

CONSIDERATE le posizioni espresse, anche mediante documenti scritti, dagli operatori mobili nell'ambito delle audizioni tenutesi in data 22 febbraio 2008, 7 marzo 2008, 27 marzo 2008, 15 aprile 2008, 20 maggio 2008 e 3 giugno 2008, ed anche successivamente;

VISTA la delibera n.60/08/CIR del 17 luglio 2008, recante:“Consultazione pubblica relativa alla revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile” e l'allegata proposta di disciplinare sottoposta a consultazione;

VISTI i contributi presentati da Telecom Italia Sparkle, Telecom Italia S.p.A, Vodafone Omnitel NV, Wind Telecomunicazioni S.p.A., COOP Italia soc. coop.va, Poste Mobile S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A, nonché dall'associazione di consumatori Cittadinanzattiva;

CONSIDERATE le posizioni espresse da Telecom Italia S.p.A. nell'audizione tenutasi in data 7 ottobre 2008;

VISTE le risultanze della consultazione pubblica e le valutazioni in merito alle posizioni rappresentate dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione pubblica, riportate in Allegato 1 al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

CONSIDERATO che l'attuale capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità, fissata per gli operatori mobili dotati di rete con la delibera n. 126/07/CIR, ha mostrato di essere al momento adeguata a soddisfare le richieste di portabilità degli utenti;

RITENUTO, in analogia, che occorra stabilire anche una capacità di evasione giornaliera degli ordini anche per gli operatori virtuali;

CONSIDERATO che l'inadeguatezza delle capacità di evasione degli ordini di portabilità rispetto alle esigenze del mercato comporta un danno concreto ed attuale per i consumatori che vedono allungarsi i tempi occorrenti per l'attivazione della prestazione richiesta;

CONSIDERATO che una capacità giornaliera di evasione degli ordini insufficiente rispetto ad un incremento delle richieste di portabilità verso i nuovi operatori virtuali costituirebbe una oggettiva barriera all'ingresso nel mercato di questi ultimi;

RITENUTO opportuno che la capacità di evasione degli ordinativi messa a disposizione dagli operatori *Donating* sia differenziata in funzione delle esigenze di mercato e quindi in funzione delle effettive richieste dirette a ciascun operatore *Donating*;

RITENUTO che l'incremento della capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità debba essere attuato dal singolo operatore, qualora l'andamento delle richieste di portabilità ricevute evidenzia la insufficienza della capacità resa disponibile;

RITENUTO opportuno, ai fini della definizione delle procedure e degli obblighi stabiliti dal presente provvedimento, superare le disposizioni transitorie della delibera n. 126/07/CIR e non distinguere tra la portabilità del numero tra reti diverse e la portabilità del numero tra operatori nell'ambito della stessa rete (cosiddetta portabilità interna), ancorché in quest'ultimo caso venga effettuato un insieme di operazioni tecniche ridotto;

RITENUTO opportuno confermare alcuni degli attuali criteri che regolano le procedure di gestione degli ordini, introducendone di ulteriori volti a rendere il processo più

efficiente e ribadendo contestualmente i principi di non discriminazione tra i soggetti, in particolare, da parte degli operatori mobili dotati di rete nei confronti degli operatori entranti mobili virtuali;

RITENUTO opportuno, a tal fine, inserire disposizioni volte a favorire un comportamento efficiente degli operatori attraverso l'introduzione di un sistema di penali sui ritardi improntato a criteri di progressività;

RITENUTO che il computo dei ritardi ai fini dell'applicazione delle penali debba tenere conto delle responsabilità dei singoli operatori coinvolti e del rispetto del principio di non discriminazione tra operatori di rete mobile e operatori virtuali e che questi ultimi debbano essere messi nelle condizioni di poter esigere direttamente da ciascun operatore responsabile gli importi delle penali;

CONSIDERATO che, con l'introduzione nel mercato mobile degli operatori virtuali, si presenta la situazione in cui la gestione amministrativa del servizio è operata da un soggetto diverso dal soggetto che fornisce l'infrastruttura di rete per il servizio, e considerato, inoltre, che la portabilità del numero mobile in ingresso e in uscita da un operatore virtuale comporta azioni da effettuare sia da parte dell'operatore virtuale sia da parte degli operatori mobili;

CONSIDERATO che le procedure di portabilità del numero mobile attualmente in essere prevedono lo scambio informativo tra gli operatori basato esclusivamente sull'identificativo dell'operatore di rete mobile senza l'indicazione dell'eventuale operatore virtuale interessato, mentre per la gestione di procedure che coinvolgono operatori virtuali ed operatori di rete, ciascuno dei quali svolge un proprio ruolo precipuo, è indispensabile nello scambio informativo l'identificazione di tutti i soggetti;

CONSIDERATA l'opportunità, in uno scenario di mercato che vede un significativo incremento dei soggetti operanti con posizioni di forza non equilibrate, di disciplinare in un provvedimento cogente talune delle regole in precedenza concordate nell'Accordo quadro sottoscritto dai quattro operatori dotati di rete, in coerenza con i principi generali;

RITENUTO opportuno continuare a demandare la definizione di modalità implementative delle disposizioni e gli standard di servizio della prestazione di portabilità ad un Accordo quadro stabilito tra tutti gli operatori che offrono servizi di comunicazioni mobili e personali, al quale ogni soggetto nuovo entrante è necessariamente chiamato ad aderire prima dell'avvio della propria offerta al pubblico;

CONSIDERATO che, da quanto emerso nel corso del procedimento istruttorio avviato dalla delibera n. 126/07/CIR, la riduzione del tempo di realizzazione della prestazione di portabilità del numero mobile, attuata mediante contrazione delle tempistiche e lasciando sostanzialmente inalterata la procedura attuale, costituisce un obiettivo tecnicamente conseguibile entro il periodo (90 giorni) previsto in consultazione pubblica;

RITENUTO tuttavia opportuno, a tal proposito, prevedere prudenzialmente un maggiore lasso di tempo, stimato in sei mesi, per l'attuazione dell'obiettivo finale di contrazione dei tempi, anche tenendo conto degli aspetti di criticità che la portabilità del numero mobile presenta in relazione alle prestazioni ai fini di giustizia;

RITENUTO che la riduzione del tempo di realizzazione ed, in particolare, del tempo di validazione possa di per sé influire positivamente nel ridurre l'incidenza dei rifiuti da parte dell'operatore *Donating*, rifiuti cui conseguono ulteriori ritardi nell'espletamento della portabilità ;

RITENUTO opportuno individuare meccanismi atti a risolvere talune distorsioni ed eventuali comportamenti anticoncorrenziali, con riferimento in particolare alla problematica del “rifiuto per richiesta da altro operatore”, invertendo la logica sancita dalla delibera n. 19/01/CIR, che all'art. 9, comma 10, prevede come causale di scarto la “ricezione di una successiva richiesta di attivazione della prestazione di MNP per lo stesso MSISDN”, stabilendo pertanto, all'opposto, che la portabilità avviata su richiesta del cliente all'operatore *Recipient*, venga in ogni caso portata a termine, non potendo essere interrotta dall'operatore *Donating*, se non per specifiche e limitate causali di tipo tecnico; ritenendo, altresì, che nella prospettiva adottata l'eventuale ripensamento del cliente successivo all'avvio della procedura possa concretizzarsi in una nuova domanda di portabilità in senso inverso, che, attuata con una tempistica ridotta, consenta, di fatto, un rispetto sostanziale della volontà del cliente e del suo diritto al ripensamento;

CONSIDERATO che la posizione che precede risulta coerente con quanto espresso dall'Autorità con la delibera n. 274/07/CONS (concernente il passaggio degli utenti tra operatori) al punto 35 del preambolo e di quanto previsto all'art. 17, comma 7, che regola il caso del recesso dal contratto di portabilità secondo quanto sancito dalla delibera n. 664/06/CONS, laddove si prevede che il cliente si rivolga al *Recipient*, e non ad altro soggetto, per inoltrare una eventuale richiesta di recesso effettuando una successiva richiesta di portabilità; ciò tenendo anche conto della riduzione significativa dei tempi di realizzazione che si intende perseguire;

CONSIDERATO che, rispetto al momento in cui fu determinato con la delibera n. 13/02/CIR il corrispettivo fisso di 10,02 euro dovuto all'operatore *Donating*, è da

presumere che gli investimenti strutturali ed i costi di carattere generale alla luce del significativo incremento dei volumi vanno ad incidere in maniera ridotta sulla singola operazione di portabilità;

CONSIDERATO che le spese di gestione delle anomalie del processo, trattate al di fuori delle procedure automatizzate, in conseguenza della semplificazione del processo stesso indotta dal presente provvedimento ed in conseguenza della significativa riduzione delle motivazioni di rifiuto, sono destinate anch'esse a ridursi;

CONSIDERATO che buona parte delle operazioni svolte dall'operatore *Donating* per portare un numero di fatto non sono diverse da quelle svolte da tutti gli altri operatori di rete mobile o di rete fissa per adeguare le proprie banche dati per gli instradamenti;

CONSIDERATO, inoltre, che l'introduzione della validazione effettuata in tempo reale dall'operatore *Recipient*, per mezzo di uno scambio di SMS o altro, contribuisce a ridurre ulteriormente le operazioni effettuate dall'operatore *Donating* e di conseguenza i relativi costi;

CONSIDERATO che la delibera 13/02/CIR ha definito i criteri per la fissazione dei prezzi interoperatore a seguito della effettuazione della portabilità del numero mobile;

RITENUTO che la evoluzione della situazione consente di parzialmente compensare il costo sostenuto dagli operatori, considerando sia il presumibile bilanciamento a tendere dei flussi medi di portabilità tra gli operatori, sia il ridotto costo vivo marginale derivante dalla progressiva automazione delle procedure;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità è tenuta ad assicurare che tutti gli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico, compresi i servizi di telefonia mobile, che ne facciano richiesta conservano il proprio numero o i propri numeri, indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio;

CONSIDERATO quindi che la MNP, al pari delle altre prestazioni offerte agli utenti della telefonia mobile, fa parte degli obblighi di base che ciascun operatore deve assumere nei confronti del cliente all'atto della sua acquisizione, per consentire a quest'ultimo di poter decidere in un momento successivo di trasferire il proprio numero presso un altro operatore;

RITENUTO conseguentemente che ogni operatore debba supportare la volontà del cliente di cambiare operatore portando il numero mobile assumendone in proprio le attività ed i costi relativi senza trasferirli agli altri soggetti coinvolti nel processo;

RITENUTO, pertanto, opportuno annullare l'importo attualmente in vigore dovuto dall'operatore *Recipient* all'operatore *Donating*;

RITENUTO, in definitiva, necessario rivedere il complesso di norme, disposizioni e modelli di interazione che regolano la prestazione di portabilità del numero mobile per i clienti di tutti gli operatori, ivi inclusi gli operatori virtuali, nonché le modalità informative nei confronti dell'Autorità, alla luce della mutata situazione determinata dall'ingresso nel mercato degli operatori virtuali;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1 (Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento si intendono per:

- a. Mobile Number Portability (MNP): la prestazione che consente all'utente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali.
- b. Operatore mobile: un operatore, anche non dotato di propria rete, dei servizi mobili e personali, indicato anche come operatore;
- c. Operatore Assegnatario (indicato anche come Operatore "*Donor*"): l'operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato.
- d. Operatore Cedente (indicato anche come Operatore "*Donating*"): l'operatore (di rete mobile o virtuale) che ha il contratto con un cliente che ha chiesto la portabilità del numero per ricevere il servizio mobile da altro operatore (di rete mobile o virtuale). Nel caso di prima portabilità operatore *Donor* e *Donating* coincidono.

- e. Operatore Ricevente (indicato anche come Operatore "*Recipient*"): l'operatore (di rete o virtuale) che acquisisce il cliente che ha chiesto la portabilità del numero.
- f. Rete dell'operatore *Donating*: la rete dell'operatore *Donating*, nel caso in cui l'operatore *Donating* gestisca direttamente la numerazione oppure la rete dell'operatore con cui il *Donating* ha un contratto per la gestione della propria numerazione.
- g. Rete dell'operatore *Recipient*: la rete dell'operatore *Recipient*, nel caso in cui l'operatore *Recipient* gestisca direttamente la numerazione oppure la rete dell'operatore con cui il *Recipient* ha un contratto per la gestione della propria numerazione.
- h. Rete *initiating*: la rete che effettua l'interrogazione della banca dati dei numeri portati e inserisce l'opportuno *routing number* della rete dell'operatore *Recipient*.
- i. Operatore ospitante: operatore che, ai fini della portabilità del numero, gestisce direttamente i colloqui con gli altri operatori mobili e non mediante l'ausilio di altri operatori.
- j. Operatore Ospitante Cedente (indicato per brevità come ospitante *Donating*): l'operatore che agisce come operatore ospitante prima della portabilità del numero sulla base di accordi con l'Operatore Cedente. Nel caso in cui l'Operatore Cedente gestisca direttamente i colloqui con gli altri operatori, l'operatore Cedente coincide con l'ospitante cedente.
- k. Operatore Ospitante Ricevente (indicato per brevità come ospitante *Recipient*): l'operatore che agisce come operatore ospitante successivamente all'attuazione della portabilità del numero sulla base di accordi con l'Operatore Ricevente. Nel caso in cui l'Operatore Ricevente gestisca direttamente i colloqui con gli altri operatori, l'Operatore Ricevente coincide con l'ospitante Ricevente.
- l. Numero portato: il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Station ISDN - MSISDN) oggetto della portabilità del numero.
- m. Accordo quadro: accordo tra gli operatori mobili che stabilisce relazioni generali tra gli stessi in merito alle modalità di fornitura della prestazione di Mobile Number Portability (MNP).

- n. Periodo di attivazione: periodo che inizia con la richiesta della prestazione di MNP da parte del cliente e termina con l'attivazione della prestazione.
- o. Periodo di realizzazione: periodo che inizia con l'invio da parte dell'operatore *Recipient* della richiesta di portabilità e termina con l'attivazione della prestazione.
- p. Data di attivazione (indicata come data di "cut over"): data in cui avviene l'attivazione della numerazione portata sulla rete dell'operatore *Recipient* e la contestuale disattivazione dalla rete dell'operatore *Donating*.
- q. Validazione: insieme di verifiche per controllare la correttezza e completezza della richiesta inviata dall'operatore *Recipient* al fine di evitare errori nell'esecuzione della portabilità del numero mobile.
- r. Scarto: rigetto della richiesta nella fase di presa in carico della stessa.
- s. Rifiuto: rigetto della richiesta a seguito di esito negativo della validazione.
- t. Numerazioni addizionali: le numerazioni aggiuntive a quella principale, configurate sulla carta SIM, che sono dedicate ai servizi dati e/o telefax.
- u. NPTS: sistema gestito dal Ministero dello sviluppo economico – Comunicazioni utilizzato per gli scopi dell'Autorità Giudiziaria, che contiene, tra l'altro, la banca dati dei numeri portati, nonché l'associazione tra i numeri o archi di numeri, non portati, utilizzati da clienti di operatori virtuali e l'operatore virtuale stesso.

## **Articolo 2** **(Disposizioni generali)**

1. La prestazione di Mobile Number Portability si applica ai numeri MSISDN associati alle carte Subscriber Identification Module (SIM) utilizzati nella fornitura di servizi che si basano su tecnologie GSM e/o UMTS e rende disponibile, agli utenti portati sulla rete dell'operatore *Recipient*, i servizi di base, i servizi supplementari e gli altri servizi basati su segnalazione non correlata al circuito, secondo quanto previsto dalla Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello sviluppo economico- Comunicazioni e successive modificazioni.

2. Tutte le numerazioni mobili assegnate agli operatori per l'offerta di servizi mobili e personali di tipo non specializzato e fornite alla clientela finale, nessuna esclusa, sono portabili.
3. Il cliente può richiedere la prestazione di MNP relativamente a: a) l'MSISDN principale; b) le singole numerazioni addizionali unitamente o separatamente all'associato MSISDN principale e alle altre numerazioni addizionali. Una richiesta unitaria di portabilità per tutte le numerazioni suddette può essere effettuata purché tali numerazioni appartengano allo stesso operatore *Donating*.
4. Un numero MSISDN può essere portato più volte e può anche essere nuovamente attivato sulla rete dell'operatore *Donor*.
5. L'operatore *Recipient* assegna un nuovo IMSI al cliente con numero portato e può attribuire ad una carta SIM, a cui è associato un MSISDN portato, un MSISDN addizionale appartenente ad un arco di numerazione a lui assegnato.
6. Le modalità di selezione per le chiamate dirette al numero portato non sono modificate dalla prestazione di MNP.
7. Nelle chiamate originate da un utente che usufruisce della prestazione di MNP, l'identità del chiamante (Calling Line Identity – CLI) trasmessa dalla rete *Recipient* è quella del numero portato.
8. L'operatore *Recipient* offre ai propri clienti con numero portato l'accesso e il trasferimento al servizio di Segreteria Telefonica Centralizzata con le stesse modalità offerte agli utenti con numeri non portati e senza il coinvolgimento della rete dell'operatore *Donor*.
9. La Mobile Number Portability non modifica la titolarità di assegnazione sia del numero oggetto di portabilità sia del blocco di cui il numero fa parte. Alla cessazione della fornitura del servizio da parte dell'operatore *Recipient*, per richiesta del cliente o conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione, il numero ritorna a disposizione dell'operatore *Donor*, salvo nei casi di portabilità successive. In particolare, allo scadere dei termini relativi alla fornitura del servizio da parte dell'operatore *Recipient*, il numero non può essere riassegnato dall'operatore *Recipient* ad altro utente e, qualora il cliente, ultimo utilizzatore del numero, non faccia pervenire richiesta di portabilità dello stesso numero entro trenta giorni dalla cessazione del servizio, il trentunesimo giorno successivo a quello di scadenza del servizio il numero ritorna a disposizione del *Donor* per successive assegnazioni e nel rispetto di quanto sancito dal Piano nazionale di numerazione in tema di latenza.
10. Gli operatori coinvolti nel trattamento delle chiamate verso numeri portati sono tenuti a mantenere gli stessi livelli qualitativi delle chiamate verso numeri non portati. I clienti con numero portato non sono discriminati in termini di qualità del servizio.
11. Gli operatori sono tenuti ad espletare le configurazioni dovute a portabilità successive secondo procedure analoghe a quelle seguite per la configurazione della prima portabilità.

12. Gli operatori, in qualità di *Donating* e *Recipient*, possono delegare altro operatore, sulla base di accordi bilaterali, a svolgere parte delle attività necessarie alla realizzazione della portabilità.
13. Gli operatori provvedono alla riparazione dei guasti che si verificano sulle proprie reti e sistemi e in relazione alle proprie responsabilità; pertanto, nel caso di Mobile Number Portability la responsabilità degli operatori è limitata alle infrastrutture di rete ed ai sistemi di loro competenza e relative funzionalità. Gli operatori cooperano al fine di garantire il massimo livello di qualità ai servizi offerti attraverso l'utilizzo delle rispettive infrastrutture.
14. Qualora occorra effettuare, per comprovate ragioni tecniche, cambi di numero che coinvolgano numeri portati, l'operatore *Donor* avverte l'operatore *Recipient* con un anticipo di almeno centoventi giorni. L'operatore *Donor* e l'operatore *Recipient* concordano le condizioni di fornitura dei messaggi in fonìa inerenti i cambi numero, nonché le modalità di aggiornamento di tutte le banche dati interessate.
15. Gli operatori coinvolti trattano il formato del codice d'instradamento (*Routing Number*), definito nella Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello sviluppo economico-comunicazioni e nelle successive modificazioni, per l'instradamento in rete delle chiamate verso numeri portati.

### **Articolo 3** **(Soluzioni tecniche di rete e interconnessione)**

1. La Mobile Number Portability è realizzata attraverso la soluzione tecnica di "*Direct Routing*", per tutte le chiamate originate dal territorio nazionale e dirette a numerazioni delle reti per i servizi mobili nazionali.
2. La soluzione tecnica di "*Onward Routing*" si applica alle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numerazioni delle reti per i servizi mobili nazionali. Gli operatori che interfacciano direttamente gli operatori esteri quando ricevono traffico originato al di fuori del territorio nazionale possono operare anche per far agire la propria rete come rete *initiating*, inserendo il routing number della rete *Recipient*.
3. Il formato e lo scambio dei messaggi di segnalazione ai punti di interconnessione avviene in conformità con quanto previsto dalla relativa Specifica Tecnica 763-2 del Ministero dello sviluppo economico-Comunicazioni e successive modificazioni.
4. L'operatore *Recipient* ha il diritto di vedersi riconoscere dall'operatore che gli consegna la chiamata la propria tariffa di terminazione indipendentemente dall'origine della chiamata, sia essa sul territorio nazionale che al di fuori del territorio nazionale.
5. Per le chiamate dirette a numeri portati, l'operatore di originazione, nel caso di chiamate originate sul territorio nazionale, ovvero l'operatore che interfaccia direttamente l'operatore estero, nel caso di chiamate originate al di fuori del territorio nazionale, si fa

carico degli eventuali ulteriori costi, quali quelli di transito e di interrogazione della banca dati dei numeri portati..

#### **Articolo 4** **(Banche dati per l'instradamento)**

1. Il riconoscimento dell'associazione tra il numero del cliente portato e la rete dell'operatore *Recipient* è effettuato, nel rispetto delle disposizioni per la tutela dei dati personali, tramite apposite banche dati gestite da ciascun operatore assegnatario di numerazione per servizi mobili e personali.
2. Ciascun operatore assegnatario di numerazione per servizi mobili e personali ha l'obbligo di mantenere aggiornata la propria banca dati e di comunicare ai restanti operatori che gestiscono banche dati di cui al presente articolo l'acquisizione dei numeri oggetto di portabilità. In particolare, l'operatore *Recipient* assegnatario di numerazione per servizi mobili e personali comunica tempestivamente e comunque entro due giorni lavorativi precedenti il cut-over, l'imminente acquisizione del numero oggetto di portabilità agli altri operatori assegnatari di numerazione per servizi mobili e personali.
3. Gli operatori assegnatari di numerazione per servizi mobili e personali rendono disponibili, almeno il giorno lavorativo precedente il cut-over, agli operatori che ne necessitano per l'instradamento, i contenuti della banca dati dei numeri portati.
4. La disponibilità delle banche di cui ai commi precedenti è a titolo gratuito.

#### **Articolo 5** **(Modelli di interazione)**

1. Il periodo di realizzazione della prestazione di MNP non supera tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta da parte dell'operatore *Recipient* fino alla data di cut-over, indipendentemente dall'eventuale termine di preavviso per il recesso dal contratto. L'invio della richiesta da parte del *Recipient* avviene nei giorni lavorativi entro le ore 19:00. L'ospitante *Donating* accetta le richieste almeno fino alle ore 19:30. Gli operatori possono estendere, nell'Accordo quadro, l'invio della richiesta anche nei giorni non lavorativi. Il risultato della validazione è inviato dall'ospitante *Donating* entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta all'ospitante *Recipient*, che ne informa immediatamente il *Recipient*; in caso di validazione positiva l'ospitante *Recipient* provvede ad informarne immediatamente anche il Ministero dello sviluppo economico-Comunicazioni. La portabilità è effettuata dopo due giorni lavorativi dalla notifica di validazione, definendo delle fasce orarie per la portabilità in modo da contenere l'eventuale disservizio al cliente richiedente in un intervallo

temporale massimo di 2 ore. L'Autorità si riserva di valutare la possibilità di ridurre ulteriormente la durata del periodo di realizzazione mediante l'adozione di nuove soluzioni procedurali.

2. Al fine di riferimento per le disposizioni di cui al presente provvedimento, il processo standard per la portabilità del numero e il processo relativo alla cessazione di un numero sono riportati nell'Allegato A, fatti salvi ulteriori affinamenti nell'ambito dell'Accordo quadro.
3. L'Accordo quadro stabilisce il quadro di riferimento per gli standard di servizio della prestazione di MNP, nel rispetto delle disposizioni del presente provvedimento. Tale Accordo riguarda almeno i seguenti aspetti:
  - a. modalità tecniche di comunicazione e scambio dati;
  - b. le modalità con cui effettuare la validazione, nel rispetto di quanto previsto al successivo comma 10;
  - c. standard applicabili agli accordi di *Service Level Agreement* (SLA), che includono, tra l'altro, le penali in caso di ritardi nell'effettuazione delle operazioni previste dal presente provvedimento o dall'Accordo quadro, in conformità con i principi stabiliti dall'art. 13;
  - d. procedure, responsabilità ed oneri degli operatori nella gestione di eventuali disservizi o malfunzionamenti che possono verificarsi durante la prestazione stessa;
  - e. procedure di dettaglio relative alle prestazioni richieste dall'Autorità Giudiziaria;
  - f. modalità di aggiornamento reciproco delle banche dati per l'instradamento dei numeri portati gestite da ciascun operatore assegnatario di numerazione per servizi mobili e personali e di mantenimento e verifica della loro sincronizzazione;
  - g. modalità di costituzione, aggiornamento, sincronizzazione e messa a disposizione a titolo gratuito ai soggetti interessati delle banche dati per la trasparenza tariffaria, recanti l'associazione tra il numero del cliente e l'operatore fornitore del servizio al cliente stesso.
4. La richiesta di attivazione della prestazione di MNP è sottoscritta dal cliente e contiene:
  - a. i dati identificativi del cliente (per le persone fisiche, nome e cognome; per le persone giuridiche, enti e associazioni, denominazione e ragione sociale);
  - b. codice fiscale o partita IVA del cliente;
  - c. la/le numerazione/i MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;
  - d. numero/i seriale/i della/e carta/e SIM del *Donating*, qualora non si intenda effettuare una verifica della SIM tramite SMS da parte del *Recipient* ai sensi del successivo art.6;
  - e. data di sottoscrizione della richiesta ed eventuale indicazione della data

- preferita per l'attivazione della prestazione di MNP. Nel caso in cui la data preferita è inferiore al periodo di realizzazione, tale data si intende automaticamente sostituita con la prima data utile per la prestazione;
- f. numero e tipo di documento di riconoscimento presentato dal cliente;
  - g. manifestazione inequivoca della volontà del cliente d'interrompere il rapporto giuridico con il *Donating* relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete del *Donating*, recedendo dal contratto in caso di abbonamento, e di instaurare, usufruendo della prestazione di MNP, un rapporto giuridico con il *Recipient* con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata dal *Recipient*;
  - h. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che la sottoscrizione del contratto con il *Recipient* non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il *Donating*;
  - i. in caso di carta prepagata, la dichiarazione del cliente sostitutiva di atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore), da rendere nelle forme previste dall'ordinamento;
  - j. consenso informato del cliente, ai sensi della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali, per il trattamento dei propri dati da parte del *Recipient* ed il trasferimento degli stessi a terzi per le finalità connesse alla richiesta della prestazione di MNP;
  - k. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di trasparenza tariffaria ed alle modalità per poterne usufruire;
  - l. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato riguardo alle modalità vigenti per la restituzione o trasferibilità del credito residuo;
  - m. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che, una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata e che, in caso di ripensamento, può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che sta lasciando o verso qualunque altro operatore;
  - n. documentazione della denuncia fatta all'autorità competente relativa allo smarrimento o furto della SIM, se del caso.
5. Nel caso in cui il cliente intenda richiedere l'applicazione della prestazione di portabilità del numero relativamente a più numeri MSISDN, è consentita la sottoscrizione di un'unica richiesta indicante tutti i numeri o archi di numeri.
  6. L'operatore *Recipient* trasmette all'operatore *Donating* gli ordini di lavorazione secondo le procedure di cui all'Allegato A. L'utilizzo delle modalità informatiche dovrà avvenire con gli opportuni strumenti di sicurezza nelle comunicazioni. L'ordine trasmesso deve riportare almeno i seguenti dati, fermo restando che nell'Accordo quadro possono essere definite le modalità di rappresentazione e comunicazione di detti dati:
    - a. identificativo dell'operatore *Recipient*;

- b. identificativo dell'operatore ospitante *Recipient*, qualora diverso da quello del precedente punto a;
  - c. identificativo dell'operatore *Donating*;
  - d. identificativo dell'operatore ospitante *Donating*, qualora diverso da quello di cui alla precedente lettera c);
  - e. esplicitamente, il nuovo *routing number*;
  - f. numero o ranghi di numerazione MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;
  - g. indicazione riguardo al fatto che il *Recipient* ha già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto sancito all'art. 6 seguente, se del caso;
  - h. nel caso di contratto pre-pagato, numero seriale della carta SIM qualora il *Recipient* non abbia già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto sancito all'art. 6 seguente e non sia utilizzato l'identificativo di cui alla lettera k) del presente comma;
  - i. nel caso di abbonamento, codice fiscale del cliente o, in mancanza di questo, partita IVA;
  - j. identificativo di progetto *ad hoc*, se del caso;
  - k. identificativo che attesta che il *Recipient* ha acquisito documentazione della denuncia fatta all'Autorità competente relativamente allo smarrimento o furto della SIM a cui è associato il numero di cui si chiede la portabilità, se del caso;
  - l. identificativo, che attesta che il cliente ha chiesto la trasferibilità del credito residuo, secondo le modalità vigenti, se del caso.
7. L'ordine trasmesso non riporta dati che non sono necessari all'espletamento della portabilità del numero, quali: codice che identifica la tipologia del servizio usufruito sulla rete *Donating*, codice che identifica la tecnologia di servizio usufruita presso il *Donating*, nominativo o denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente.
  8. L'operatore *Recipient*, quale responsabile del rapporto col cliente, conserva i dati dell'ordine trasmesso e la copia del contratto con il cliente per la fornitura della prestazione di MNP e l'eventuale relativa documentazione allegata.
  9. L'operatore *Donating*, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore *Recipient*, attiva, eventualmente con il supporto dell'ospitante *Donating*, la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nel presente provvedimento.
  10. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore *Donating*, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi:
    - a. richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6;

- b. dati di cui al precedente comma 6 non valorizzati secondo quanto stabilito nell'Accordo quadro;
- c. assenza nella richiesta sia del Codice Fiscale/Partita IVA sia del numero seriale della carta SIM;
- d. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA, quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento;
- e. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM, quando il numero si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato;
- f. numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari;
- g. disattivazione completa del servizio di comunicazione per il numero MSISDN; qualora tale disattivazione sia stata causata da furto o smarrimento della SIM ovvero morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile, essa non è opponibile come rifiuto alla portabilità, salvo il caso in cui tale disattivazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria;
- h. non appartenenza del numero MSISDN all'operatore ricevente la richiesta;
- i. espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte del *Donating*, inoltrata da parte di un operatore diverso dal *Recipient* e dal *Donating*;
- j. ricezione da parte del *Donating* di una precedente richiesta di portabilità validata positivamente avente ad oggetto lo stesso MSISDN ed inoltrata dal medesimo operatore *Recipient*;
- k. assenza nella richiesta dell'identificativo di cui al precedente comma 6, lettera k), in caso di SIM smarrita o rubata.

Nessuna altra motivazione al di fuori di quelle sopra elencate è ammessa.

11. Nel caso in cui il cliente richieda la portabilità di un numero MSISDN che si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato con il *Donating*, le causali di scarto o rifiuto di cui ai punti c), e), f) e g) del precedente comma 10 sono utilizzabili solo nel caso in cui il *Recipient* non abbia indicato, tramite il campo di cui al precedente comma 6, lettera g), di aver già effettuato la validazione parziale secondo la procedura di cui al seguente art. 6.
12. Le causali di scarto o rifiuto di cui ai punti c) ed e) del precedente comma 10 non sono utilizzabili quando il numero MSISDN si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato ed è stato inviato l'identificativo che attesta che il *Recipient* ha acquisito la denuncia fatta all'Autorità competente relativamente allo smarrimento o furto della SIM, di cui al comma 6, lettera k);
13. L'operatore *Donating* nella risposta di validazione, in caso di rifiuto, riporta la lista completa delle cause di rifiuto che ricorrono nella singola richiesta di portabilità.
14. L'Accordo quadro stabilisce quali causali di cui al comma 10 producono scarto e quali rifiuto, utilizzando di preferenza, quando possibile, lo scarto, in particolare per quanto concerne le causali di cui ai punti a), b), c) del comma 10.

15. La richiesta di attivazione della prestazione può essere sospesa dall'operatore *Donating* solo nel caso di disservizio tecnico.
16. L'operatore *Donating* non scarta o rifiuta una richiesta di portabilità di un numero MSISDN a seguito della ricezione di una successiva richiesta di portabilità da parte di un altro operatore.
17. L'operatore *Donating* non dà seguito a domande di annullamento di richieste di portabilità che gli sono state inoltrate dall'operatore *Recipient*.
18. In nessun caso, eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile nei confronti dell'operatore *Donor/Donating*, né il furto o lo smarrimento della SIM costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione di MNP.
19. Il cut-over è eseguito entro due giorni lavorativi dalla validazione positiva della richiesta, effettuando lo scambio di messaggi di cui nell'Allegato A.
20. Le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste, nonché le procedure concordate tra tutti gli operatori coinvolti nell'attivazione della prestazione, sono improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale.
21. Gli operatori sono responsabili dell'espletamento delle attività da svolgere sui rispettivi sistemi e reti per la fornitura della prestazione di MNP.

## **Articolo 6** **(Validazione parziale effettuata da parte del *Recipient*)**

1. L'operatore *Recipient* ha facoltà di effettuare una validazione parziale preventivamente all'invio della richiesta di portabilità, verificando, tra l'altro, che la SIM sia effettivamente attiva. Per conseguire tale finalità, il *Recipient*, informandone debitamente il cliente, può inviare un SMS al MSISDN principale oggetto di portabilità chiedendo al cliente destinatario di confermare, sempre tramite SMS, la correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento della portabilità, quali l'identificativo del *Donating* e del *Recipient* nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare, citando a comprova, nel messaggio di risposta, il codice personale che gli è stato fornito allo scopo nella fase di sottoscrizione della richiesta di portabilità. Solo nel caso in cui il cliente confermi e fornisca il predetto codice personale, il *Recipient* nell'ordine inviato al *Donating* può indicare che è stata effettuata la validazione parziale e conseguentemente omettere i dati relativi al numero seriale della carta SIM del *Donating*. L'operatore *Recipient* inoltra la richiesta nel più breve tempo possibile, mantiene traccia dello scambio degli SMS ed è responsabile nell'eventualità di portabilità del numero non richiesta.

2. L'operatore *Donating* tiene conto della validazione parziale effettuata dall'operatore *Recipient* solo nel caso di cliente con contratto di tipo pre-pagato.
3. Nel caso di mancata conferma da parte del cliente, entro un tempo stabilito dal *Recipient*, quest'ultimo ha comunque la facoltà di inviare la richiesta di portabilità al *Donating* secondo la procedura ordinaria di cui all'art. 5.
4. Nel caso di richieste multiple di portabilità, da parte di un unico cliente, relative a SIM distinte l'operazione di cui al comma 1 deve essere effettuata per ciascuna SIM.
5. In alternativa all'invio della comunicazione via SMS, l'operatore *Recipient* può contattare il cliente chiamando il numero MSISDN principale oggetto di richiesta di portabilità; anche in questo caso l'operatore chiede al cliente destinatario di confermare la correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento della portabilità, quali l'identificativo del *Donating* e del *Recipient* nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare, e di fornire il codice personale acquisito nella fase di sottoscrizione. La chiamata è registrata rispettando le norme relative alla protezione dei dati personali.

#### **Articolo 7 (Progetti *ad hoc*)**

1. L'operatore *Recipient* può richiedere che un determinato gruppo di MSISDN, relativi ad un unico contratto con un operatore *Donating* venga gestito in modo sincronizzato. In tal caso, la data di cut-over è decisa dal *Recipient*, purché il periodo di realizzazione richiesto, computato a partire dalla richiesta iniziale, non sia inferiore a 10 giorni lavorativi, fatta salva la possibilità di diverso accordo con il *Donating*. In ogni caso la data di cut-over è comunicata con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo.
2. La procedura per i progetti *ad hoc* è riportata nell'Allegato A e prevede due fasi:
  - a. Nella prima fase, nelle richieste di validazione la data di cut-over non è inserita; ogni singola richiesta di attivazione appartenente al progetto *ad hoc* è presa in carico dal *Donating* e, a seguito della sua validazione positiva, è posta in stato di attesa. La validazione della singola richiesta è effettuata con le stesse regole previste nel presente provvedimento per il caso di richieste che non sono relative a progetto *ad hoc*. A seguito di rifiuto il *Donating* e il *Recipient*, in funzione della tipologia di rifiuto, collaborano per pervenire ad una validazione positiva.
  - b. Nella seconda fase, il *Recipient* comunica al *Donating* la data di cut-over e le richieste precedentemente validate positivamente non sono soggette a rifiuto.
3. In ogni caso, tale procedura non prevede l'utilizzo della validazione parziale effettuata da parte del *Recipient* di cui al precedente art. 6. L'operatore *Donating* non può trattare

secondo le regole di cui al presente articolo richieste che non sono specificatamente definite come progetti *ad hoc* dall'operatore *Recipient*.

4. Le richieste per progetti *ad hoc* non rientrano nel conteggio per la capacità di evasione di cui al successivo art. 8.
5. Ciascun *Recipient* cura di non inoltrare allo stesso *Donating*, per la stessa data di cut-over, richieste diverse per progetti *ad hoc*, qualora il numero totale di MSISDN coinvolti globalmente nei diversi progetti *ad hoc* sia superiore al 10% della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione dal *Donating*.
6. Quando perviene al *Donating* una richiesta di progetto *ad hoc* per la medesima data di cut-over in cui è già presente almeno un'altra richiesta di progetto *ad hoc* e il numero totale di MSISDN, compresa tale ultima richiesta, supera il 25% della capacità di evasione giornaliera messa a disposizione, il *Donating* ha facoltà di concordare con il *Recipient* la data di cut-over solo per quest'ultima richiesta, fermo restando il diritto del *Recipient* ad ottenere che il periodo di realizzazione del progetto *ad hoc* non superi i 20 giorni lavorativi. La scelta di voler concordare la data di cut-over è inserita nel messaggio di notifica di ricezione della comunicazione della data.
7. Al processo di portabilità di ciascun numero appartenente ad un progetto *ad hoc* si applica la valutazione della qualità della prestazione ed i relativi SLA di cui al successivo articolo 13.

## **Articolo 8** **(Capacità di evasione giornaliera)**

1. Ciascun operatore mobile, in quanto *Donating*, mette a disposizione degli altri operatori mobili una capacità di evasione giornaliera degli ordinativi (nel seguito, per brevità, indicata con "capacità giornaliera").
2. Il computo della capacità giornaliera non tiene conto delle richieste di cessazione dei numeri portati, del numero di richieste gestite tramite progetti *ad hoc*, del numero di richieste scartate e del numero di aggiornamenti della propria banca dati dei numeri portati effettuato in qualità di terza parte.
3. La capacità giornaliera è finalizzata ad effettuare le validazioni in qualità di operatore *Donating*. Tutte le rimanenti operazioni di gestione della portabilità sono effettuate in funzione delle richieste senza porre limiti alla loro esecuzione.
4. Rimangono confermate, in materia di capacità giornaliera degli ordini, le soglie minime fissate dalla delibera n. 126/07/CIR. che stabiliscono che gli operatori mobili Telecom Italia S.p.A e Vodafone Omnitel NV assicurano una capacità giornaliera, in qualità di *Donating*, pari ad almeno 12.000 unità; gli operatori mobili H3G S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A. assicurano una capacità giornaliera, in qualità di *Donating*, pari ad almeno 9.000 unità.

5. Ciascun operatore mobile virtuale operante all'entrata in vigore del presente provvedimento e ciascun operatore mobile virtuale all'atto dell'avvio della propria attività assicura una capacità giornaliera, in qualità di *Donating*, pari ad almeno 500 unità.
6. Ogni singolo operatore adegua la propria capacità giornaliera anche in funzione delle richieste di mercato. Il meccanismo di adeguamento della capacità giornaliera minima di cui all'art. 2, comma 2, della delibera n. 126/07/CIR è esteso a tutti gli operatori e modificato come segue. Ciascun operatore comunica all'Autorità, entro il giorno 10 di ciascun mese, il numero medio giornaliero di richieste di portabilità non appartenenti a progetti *ad hoc*, ricevute nei due mesi precedenti. Nel caso in cui tale numero medio giornaliero superi un valore corrispondente all'80%, arrotondato al centinaio superiore, della capacità giornaliera messa a disposizione, entro il giorno 10 del mese successivo alla relativa comunicazione all'Autorità l'operatore *Donating* interessato è tenuto ad incrementare la propria capacità giornaliera minima di 3.000 unità nel caso degli operatori mobili Telecom Italia S.p.A, Vodafone Omnitel NV, H3G S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A., e di 1.000 unità nel caso degli operatori virtuali.
7. Ogni operatore per rispondere alle esigenze stagionali ha la facoltà di incrementare la capacità giornaliera per periodi limitati che vanno dal giorno 10 di un mese fino al giorno 9 di un mese successivo. In tale periodo, la soglia dell'80% di cui al precedente comma 6 è valutata sulla capacità giornaliera messa a disposizione.
8. Gli incrementi di cui ai precedenti commi 6 e 7 sono comunicati all'Autorità e agli altri operatori mobili entro il giorno 10 del mese precedente l'incremento. Nel caso di incremento per un periodo limitato di cui al precedente comma 7, l'operatore comunica anche la durata dello stesso.
9. Ciascun operatore *Donating* dedica in via prioritaria a ciascun operatore operante in qualità di *Recipient* una frazione della propria capacità giornaliera messa a disposizione pari al minor valore tra il 2% e la percentuale risultante dal rapporto tra 100 e il numero di operatori meno uno. La rimanente porzione della capacità giornaliera nonché la capacità di evasione dedicata in via prioritaria agli operatori in qualità di *Recipient* non utilizzata viene giornalmente ripartita in maniera proporzionale al numero di richieste ricevute da parte di ciascun operatore *Recipient*, fino all'esaurimento dell'intera capacità giornaliera messa a disposizione dal predetto *Donating*.
10. La modalità ordinaria per la gestione dell'accettazione delle richieste di evasione degli ordinativi è denominata "gestione separata" ed è riportata puntualmente nell'allegato C. In alternativa, è facoltà di tutti o di parte degli operatori facenti riferimento al medesimo operatore ospitante, eventualmente compreso quest'ultimo, di effettuare l'accettazione delle richieste di evasione degli ordinativi secondo la modalità denominata "gestione aggregata", descritta nell'allegato C, e le relative modalità implementative definite nell'Accordo quadro. Le aggregazioni sono comunicate a tutti gli operatori mobili entro il giorno 10 del mese precedente allo loro attuazione e sono attuate dal giorno 10 del

me. Inizialmente, la capacità giornaliera del gruppo aggregato è almeno pari alla somma delle capacità giornaliere dei singoli operatori. L'operatore che gestisce la capacità aggregata comunica all'Autorità, entro il giorno 10 di ciascun mese, il numero medio giornaliero di richieste di portabilità non appartenenti a progetti *ad hoc*, ricevute dal gruppo nei due mesi precedenti. Nel caso in cui tale numero medio giornaliero superi un valore corrispondente all'80%, arrotondato al centinaio superiore, dell'effettiva capacità giornaliera aggregata messa a disposizione, entro il giorno 10 del mese successivo alla relativa comunicazione all'Autorità il gruppo di operatori interessati è tenuto ad incrementare la propria capacità giornaliera aggregata di 3.000 unità.

11. Ciascun operatore in qualità di operatore *Recipient* può inviare ad ogni operatore mobile, operante in qualità di *Donating*, un numero giornaliero di richieste pari al massimo al doppio della capacità giornaliera messa a disposizione dal singolo operatore *Donating*. In ogni caso, l'operatore *Donating* ai fini della distribuzione della propria capacità giornaliera, tra tutte le richieste pervenute da un singolo operatore *Recipient* prende in considerazione le prime, in numero non superiore al doppio della propria capacità giornaliera.
12. L'Autorità si riserva di riconsiderare la congruità delle misure minime della capacità giornaliera fissate e dei meccanismi di adeguamento automatico della stessa, di cui ai commi precedenti, alla luce dell'evoluzione della domanda e delle condizioni di mercato.

## **Articolo 9** **(Modalità di gestione delle richieste)**

1. Gli operatori mobili, in qualità di operatori *Donating*, assicurano priorità di presa in carico degli ordini e, in caso di validazione positiva, di evasione dei medesimi in funzione dell'ordine con cui vengono richiesti dai singoli operatori mobili *Recipient* (cosiddetta gestione "prima arrivato primo servito"), anche utilizzando una numerazione progressiva degli ordinativi.
2. Gli operatori, in qualità di *Donating*, comunicano giornalmente a tutti gli operatori mobili le quantità delle richieste ricevute dai singoli operatori il giorno precedente e le quantità delle relative prese in carico.
3. In ogni caso, al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di portabilità, gli operatori cooperano nell'adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti sugli operatori fissi e terze parti che partecipano al processo in atto ed a minimizzare i disservizi all'utenza.

4. Fermi restando i criteri di gestione delle richieste stabiliti nei commi precedenti, gli operatori mobili assicurano un trattamento non discriminatorio tra i clienti degli operatori di rete mobili e quelli degli operatori mobili non dotati di rete e tra i clienti degli stessi operatori non dotati di rete. Le richieste di portabilità raccolte dagli operatori mobili non assegnatari di numerazione mobile d'utente, sono trattate in modo non discriminatorio rispetto a quelle raccolte dagli operatori di rete mobili, e l'operatore ospitante *Recipient* inoltra tutte le richieste ricevute dagli operatori ospitati sulla propria rete.

#### **Articolo 10** **(Obblighi a carico dell'operatore *Donating*)**

1. All'atto della ricezione della richiesta di portabilità, nelle forme delineate nel modello di interazione di cui ai precedenti art. 5 e art. 6, l'operatore *Donating* procede all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero.
2. In ogni caso l'operatore *Donating* garantisce al cliente la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over, con la sola esclusione del caso in cui la richiesta di portabilità sia successiva alla richiesta di cessazione del servizio. In caso di mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP, il *Donating* garantisce al cliente, la prosecuzione del rapporto e del servizio nelle forme in essere al momento della mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP.
3. 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 MNP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione delle prove da parte dell'operatore *Recipient*.
4. A seguito di validazione negativa, l'operatore *Donating* comunica all'operatore *Recipient*, in accordo con l'art. 5, le causali relative alla mancata attivazione delle richieste della prestazione di MNP, compreso il riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute.
5. L'operatore *Donating* segnala con adeguato anticipo all'Autorità ed agli altri operatori interessati eventuali limiti temporanei a livello operativo relativi all'espletamento di richieste di MNP, fornendo contestualmente indicazioni sui tempi di rimozione di tali limiti.
6. I dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP sono trattati dall'operatore *Donating* con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione.

#### **Articolo 11** **(Obblighi a carico degli operatori *Recipient* ed ospitante *Recipient*)**

1. L'operatore *Recipient* richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione.
2. L'operatore *Recipient* ospitante comunica, ai sensi del precedente articolo 5, agli altri operatori mobili ospitanti l'acquisizione del numero oggetto di portabilità e la relativa data di cut-over .
3. Il primo giorno lavorativo successivo al trentesimo giorno dalla cessazione della fornitura del servizio da parte dell'operatore *Recipient*, per richiesta del cliente o conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione, su richiesta del *Recipient* l'operatore ospitante *Recipient* restituisce il numero all'operatore *Donor* attivando la procedura di cessazione di cui all'Allegato A.
4. L'operatore *Recipient* acquisisce dal cliente la richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero completa dei dati di cui all'art. 5, comma 4.
5. L'operatore *Recipient* conserva l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal cliente, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, inclusa la documentazione della validazione parziale effettuata nel caso di utilizzo della facoltà di cui all'art.6, rendendo disponibile in copia tale documentazione all'operatore *Donating* che ne faccia documentata richiesta nel caso in cui il cliente contesti di aver richiesto al predetto operatore *Recipient* la portabilità.

## **Articolo 12** **(Obblighi a carico di tutti gli operatori)**

1. Tutti gli operatori di rete mobile e di rete fissa sono tenuti ad espletare sui propri sistemi le configurazioni dovute a portabilità di numeri mobili entro il termine di attivazione del numero oggetto di portabilità comunicato dall'operatore di rete ospitante *Recipient*, nel rispetto di quanto previsto dal presente provvedimento.

## **Articolo 13** **(Qualità della prestazione - Service Level Agreement)**

1. L'operatore o gli operatori che causano un ritardo nella realizzazione della portabilità, rispetto ai tempi massimi previsti, corrispondono all'operatore *Recipient* una penale, stabilita nell'Accordo quadro in coerenza con quanto previsto in merito dal presente provvedimento. Il ritardo è misurato in giorni solari a partire dal tempo massimo stabilito per realizzare ciascuna delle diverse fasi della procedura di portabilità.
2. Per ciascuna tipologia di ritardo, descritto nel successivo comma 3, gli importi delle penali devono essere articolati in valori che aumentano progressivamente in ragione sia

- dell'aumentare dell'entità del ritardo stesso sia del "ritardo medio" calcolato su tutte le attivazioni gestite, con riferimento agli operatori interessati, nei precedenti ultimi N giorni lavorativi, con N stabilito nell'Accordo quadro.
3. In particolare, le penali sono dovute, tenendo conto di quanto disposto dal successivo comma 7, quando è superato per ciascuno degli ordinativi:
    - a) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *Recipient* del messaggio di presa in carico (SLA0), limitatamente al caso di presa in carico negativa;
    - b) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *Recipient* del messaggio di validazione (SLA1), sia per validazioni positive sia per validazioni negative;
    - c) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *Recipient* della notifica di avvenuto cut-over nella rete dell'operatore *Donating* (SLA2), limitatamente al caso di validazione positiva;
    - d) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore *Recipient* della notifica di avvenuto aggiornamento della banca dati nella rete dell'operatore agente in qualità di terza parte (SLA3).
  4. L'Accordo quadro stabilisce le modalità di calcolo dei tempi per la valutazione del rispetto degli SLA di cui al comma precedente, nonché definisce ulteriori SLA e penali relative ad altri disservizi che hanno impatto sul corretto funzionamento ed esito della portabilità.
  5. L'Accordo quadro implementa modalità e gestione dei parametri di cui al precedente comma 3 anche con riferimento agli ordinativi che coinvolgono gli operatori non dotati di rete. Qualora l'operatore virtuale non implementa alcuni dei parametri di cui al precedente comma 3, sono presi in considerazione i parametri dell'operatore ospitante.
  6. Nella tabella 1 dell'allegato B sono riportati i valori minimi delle penali applicabili a ciascuna singola richiesta di portabilità. L'Accordo quadro stabilisce i valori effettivi delle penali nel rispetto sia del limite costituito dai predetti valori minimi sia dei criteri stabiliti dai commi precedenti.
  7. Ai fini delle penali, le richieste multiple per ranghi di MSISDN sono conteggiate come un identico numero di richieste singole. Nel caso di richiesta unitaria relativa al numero MSISDN principale e numeri addizionali, la penale viene conteggiata una sola volta.
  8. L'operatore ospitante rende disponibili all'operatore virtuale ospitato tutte le informazioni necessarie alla verifica del rispetto degli SLA nonché all'attribuzione delle singole responsabilità nel caso di ritardi che possono comportare delle penali.
  9. In ogni caso, a richiesta, ciascun operatore mette a disposizione degli altri operatori interessati i dati necessari e il proprio supporto al fine di individuare i soggetti responsabili dei ritardi.

10. L'operatore *Recipient*, salvo diverso accordo tra le parti interessate, esige le penali direttamente dagli operatori responsabili dei ritardi sulla scorta delle informazioni già a propria disposizione e di quelle fornite ai sensi dei precedenti commi 8 e 9.

#### **Articolo 14**

##### **(Costi)**

1. Non sono addebitati all'operatore *Recipient* da parte dell'operatore *Donor*, dell'operatore *Donating* o dell'operatore terza parte costi per la gestione e l'attivazione della prestazione di portabilità del numero.
2. In nessun caso l'operatore *Donor*, l'operatore *Donating* o l'operatore terza parte può addebitare all'utente costi per l'attivazione del numero portato.

#### **Articolo 15**

##### **(Rapporti con l'Autorità Giudiziaria)**

1. L'introduzione della prestazione di MNP non ostacola e non interrompe l'offerta dei servizi resi dagli operatori all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 96 del Codice delle comunicazioni elettroniche.
2. L'operatore ospitante *Recipient* comunica tempestivamente e, comunque, entro due giorni lavorativi precedenti il cut-over l'imminente acquisizione del numero oggetto di portabilità all'Autorità Giudiziaria pertinente, anche per il tramite del Ministero dello sviluppo economico – Comunicazioni che mantiene una copia della banca dati.

#### **Articolo 16**

##### **(Comunicazione dei dati all'Autorità)**

1. Gli operatori che offrono servizi di comunicazioni mobili e personali, entro il giorno 10 di ciascun mese inviano all'Autorità, anche in formato elettronico, i dati e le informazioni previsti dal modello pubblicato sul sito *web* dell'Autorità stessa e secondo le modalità ivi indicate.

**Articolo 17**  
**(Norme transitorie e finali - Abrogazioni)**

1. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.
2. Le disposizioni di cui all' articolo 2, comma 9, all'articolo 5, commi 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, all'articolo 6, all'articolo 7, all'articolo 8, all'articolo 9, comma 4, all'articolo 10, commi 1, 2 e 4, all'articolo 11, commi 3 e 4 ed all'articolo 13, si applicano entro 180 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento.
3. Trascorsi 180 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, trovano applicazione le penali di cui alla Tabella 1 dell'Allegato B e le modalità di rilevamento dei tempi e quelle di valutazione del rispetto degli SLA di ciascun operatore *Recipient*, ove non diversamente concordato nell'Accordo quadro nel rispetto delle disposizioni di cui all'art.13. L'Autorità si riserva di adottare iniziative finalizzate a favorire la definizione dell'Accordo quadro nonché, in caso di mancato accordo tra gli operatori entro il suddetto termine temporale, di valutare l'emanazione di eventuali misure vincolanti.
4. Entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, l'Autorità pubblica sul proprio sito web il modello da utilizzare per le comunicazioni periodiche dei dati. Gli operatori continuano ad utilizzare i modelli attualmente in uso fino alle comunicazioni relative ai 2 mesi successivi a quello di pubblicazione del nuovo modello.
5. L'Autorità si riserva di consentire l'uso della validazione parziale da parte del *Recipient*, di cui al precedente articolo 6, anche per la portabilità delle numerazioni utilizzate per utenze in abbonamento.
6. L'Autorità si riserva di introdurre l'obbligo per l'operatore *Donating* di validazione in tempo reale a seguito del monitoraggio per la valutazione degli effetti del presente provvedimento con particolare riferimento alla percentuale degli scarti e dei rifiuti.
7. All'entrata in vigore delle presenti norme secondo le tempistiche stabilite risultano abrogate le precedenti disposizioni e sono, altresì, considerate nulle le parti del vigente Accordo quadro, incompatibili con il presente provvedimento.

**Articolo 18  
(Sanzioni)**

1. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente provvedimento comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento, privo dell'Allegato 1, è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana. Il presente provvedimento è integralmente pubblicato sul Bollettino ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola