

DELIBERA N. 91 /11/CIR

PROROGA DEI TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DELIBERA N. 30/11/CIR RIGUARDANTE LA PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 2011;

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

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

VISTA la delibera n. 78/08/CIR, recante” Norme riguardanti la portabilità del numero mobile”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”;

VISTO l’art. 30 della Direttiva 2002/22/CE, così come sostituito dal punto 21) dell’articolo 1 della Direttiva 2009/136/CE, che prevede norme mirate ad agevolare il cambiamento del fornitore del servizio che fa uso di numerazione E.164;

CONSIDERATO che il nuovo quadro regolamentare comunitario richiede la revisione delle norme relative alla portabilità del numero mobile contenute nella delibera n. 78/08/CIR, per i seguenti aspetti:

1. l’attivazione della portabilità del numero mobile (MNP) entro un giorno lavorativo;
2. l’assicurazione al cliente della continuità del servizio e che, in ogni caso, l’interruzione del servizio durante le operazioni di trasferimento non possa superare un giorno lavorativo;
3. la previsione di misure che assicurino la tutela dei clienti durante tutte le operazioni di trasferimento, evitando, altresì, il trasferimento ad altro operatore contro la volontà dei clienti stessi;

4. la previsione di sanzioni adeguate per le imprese, tra cui l'obbligo di risarcire i clienti, in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste;

VISTA la delibera n. 30/11/CIR del 6 aprile 2011, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 91 del 20 aprile 2011, recante: "Consultazione pubblica riguardante modifica delle norme sulla portabilità del numero mobile a seguito del recepimento delle Direttive europee 2009/136/CE e 2009/140/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, e modifica di alcune disposizioni riguardanti le penali, nonché misure temporanee urgenti di modifica della delibera n. 78/08/CIR";

VISTI i contributi presentati dalle società BT Italia S.p.A., COOP Italia S.r.l., Fastweb S.p.A., H3G S.p.A., Noverca Italia S.r.l., Poste Mobile S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la disponibilità manifestata dalla Direzione Nazionale Antimafia ad individuare un sistema di comunicazione agli operatori delle utenze telefoniche intercettate, in maniera da contenere al massimo i tempi quando dette utenze siano oggetto di portabilità, e, conseguentemente, i tempi indotti dalle esigenze di giustizia nelle procedure di portabilità del numero mobile;

CONSIDERATO che la consultazione pubblica ha toccato numerose tematiche ed ha messo in evidenza l'opportunità di una valutazione di diversi aspetti ai fini della eventuale messa a punto della procedura, sulla base dell'esperienza maturata nell'applicazione delle norme introdotte con la delibera n. 78/08/CIR;

CONSIDERATO che, nell'ambito del medesimo procedimento, sono state sollevate dai partecipanti ulteriori tematiche non espressamente analizzate dal documento di consultazione quali, tra l'altro, quelle attinenti all'eventuale utilizzo strumentale della portabilità da parte di utenti in situazioni di morosità ovvero per altri fini;

CONSIDERATO, altresì, che la disciplina e le procedure della portabilità del numero mobile vigenti, introdotte con la delibera n. 78/08/CIR, sono applicate a regime da poco più di un anno e che la loro implementazione operativa ha richiesto sforzi organizzativi ed economici anche a carico degli operatori nuovi entranti nel mercato e che tale nuova disciplina ha consentito, come rilevato da tutti i partecipanti alla consultazione, risultati lusinghieri in termini di aumento del numero di portabilità andate a buon fine, di riduzione del numero di reclami presentati dalla clientela e, in ultima analisi, in termini di sviluppo delle dinamiche concorrenziali del mercato di riferimento;

RITENUTO che la disponibilità manifestata dalla Direzione Nazionale Antimafia, sopra richiamata, a rivedere le proprie procedure, nonché quanto allo stato emerso dai contributi presentati dai partecipanti alla consultazione, consenta di riconsiderare i vincoli di tempo tra la validazione e il cut-over ed, in particolare, consenta di individuare una soluzione che riduca il tempo di realizzazione della prestazione di portabilità del numero mobile nella direzione prevista dal richiamato nuovo quadro comunitario;

RITENUTO pertanto, di poter confermare sostanzialmente gli attuali criteri e tempistiche, salvo la riduzione dei tempi di cui al punto precedente, che regolano le procedure di gestione degli ordini di cui alla delibera n. 78/08/CIR, introducendo a conclusione del presente procedimento limitate modifiche volte a rendere il processo più efficiente e con una migliore qualità, riservandosi comunque l'opportunità di avviare successivamente uno specifico procedimento volto a ridisegnare la procedura di portabilità del numero mobile;

RITENUTO, ragionevole prevedere che l'applicazione delle modifiche in questione possa avvenire entro il primo semestre del 2012, ad una data da precisarsi a conclusione del procedimento, in modo da consentire agli operatori un tempo adeguato per l'implementazione della nuova tempistica, nel cui ambito si potranno tener conto delle nuove modalità esecutive definite per le esigenze di giustizia che consentono il rispetto delle nuove disposizioni riguardanti il limite di tempo per la prestazione di portabilità stabilite dalla direttiva 2009/136/CE;

CONSIDERATO, inoltre, che l'Autorità con la presente consultazione persegue altresì l'obiettivo di adeguarsi alle previsioni dell'art. 30 della Direttiva 2002/22/CE, così come sostituito dal punto 21) dell'articolo 1 della Direttiva 2009/136/CE che prevede l'introduzione, tra l'altro, dell'obbligo di risarcire i clienti in caso di ritardo nel trasferimento del numero o in caso di abuso di trasferimento da parte delle imprese o in nome di queste e che tale istituto non è da confondersi con analoghi istituti previsti nel caso di controversia tra gestore e cliente di cui alla delibera n. 73/11/CONS;

RITENUTO, necessario acquisire ulteriori informazioni e contributi al fine di definire norme specifiche che stabiliscano modalità, relative al risarcimento dei clienti nel caso di ritardo nel trasferimento del numero, che risultino di effettiva semplicità, fruibilità e tutela per il cliente e che, al tempo stesso, siano rispettose del principio di proporzionalità e tali da consentire una ragionevole gestione da parte degli operatori;

RITENUTO pertanto necessario, per tutte le motivazioni sopra riportate, prevedere un periodo maggiore di quanto stabilito nella delibera n. 30/11/CIR per la conclusione del procedimento, allo scopo di condurre ulteriori approfondimenti ed acquisire ulteriori informazioni;

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

DELIBERA

**Articolo 1
(Proroga)**

1. Il termine di conclusione del procedimento di cui alla delibera n. 30/11/CIR è prorogato di 60 giorni.

Il presente provvedimento è pubblicato nel sito *web* dell'Autorità, ed entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione.

Napoli, 13 luglio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola