

DELIBERAZIONE 5 dicembre 2007.

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. (Deliberazione n. 126/07/CIR).

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 dicembre 2007;

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. 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";

VISTE le lettere dell'Autorità, prot.n.36614 del 6 giugno 2007 e prot. n.57926 del 1° ottobre 2007, indirizzate agli operatori mobili H3G, Telecom Italia, Vodafone e Wind;

VISTE le risposte fornite alla predetta lettera del 1° ottobre 2007 da parte di H3G, prot. 61635 del 18 ottobre 2007, Telecom Italia, prot. 61261 del 17 ottobre 2007, Vodafone, prot. 60513 del 10 ottobre 2007 e Wind, prot. 60509 del 10 ottobre 2007;

CONSIDERATO che l'attuale capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità, pari a 9.000, ha evidenziato, anche in precedenza, la possibilità di creare arretrati di lavorazione, con conseguenze negative sulla qualità del servizio reso agli utenti, in particolare nel caso che l'operatore *donating* sia Telecom Italia S.p.A. o Vodafone

Omnitel NV, vale a dire gli operatori che dispongono del numero di utenti più rilevante, mentre la medesima capacità di evasione ha mostrato di essere al momento adeguata a soddisfare le richieste di portabilità degli utenti nel caso che l'operatore *donating* sia H3G S.p.A. o Wind Telecomunicazioni S.p.A, i quali ricevono giornalmente un numero di richieste di portabilità significativamente inferiori – dell'ordine della metà- della capacità che sono tenuti a mettere a disposizione;

CONSIDERATO che, in relazione all'ingresso sul mercato della telefonia mobile di operatori mobili virtuali (MVNO ed ESP), sono stati avviati approfondimenti sulle tematiche tecnico-gestionali in relazione alla portabilità del numero mobile, anche con riferimento alla capacità di evasione ed, a tal fine, sono stati auditi gli operatori di rete mobile I3G, Telecom Italia, Vodafone e Wind in data 18 giugno 2007;

CONSIDERATO che allo scopo di fronteggiare adeguatamente il prevedibile incremento della domanda di portabilità del numero da parte dell'utenza in conseguenza dell'introduzione nel mercato degli operatori virtuali, in data 1° ottobre 2007 è stata indirizzata ai predetti operatori di rete mobile una nota con la quale sono stati invitati a fornire informazioni sulle iniziative finalizzate ad incrementare la capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità del numero mobile, con riserva di valutare la necessità di provvedimenti di natura urgente;

CONSIDERATO che, da quanto partecipato dagli operatori a seguito della suddetta lettera, non è emersa la concreta adozione, da parte degli stessi operatori, di misure di incremento della capacità di evasione giornaliera e comunque non sono emerse indicazioni fondate sui tempi occorrenti per la positiva conclusione di interlocuzioni in corso tra gli operatori finalizzate al medesimo scopo;

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 mobili virtuali costituirebbe una oggettiva barriera all'ingresso nel mercato di questi ultimi;

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 conservino il proprio numero o i propri numeri, indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio;

RITENUTO pertanto che sussistono le motivazioni per un intervento dell'Autorità, sulla base dell'articolo 3, comma 4, della delibera n.19/01/CIR, finalizzato all'incremento della capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità, analogamente a quanto avvenuto con la delibera n. 17/06/CIR, ed a fornire prime indicazioni in ordine almeno al trattamento degli operatori mobili virtuali, anche allo scopo di prevenire l'insorgenza di condizioni di fornitura ai clienti della prestazione di portabilità del numero mobile (periodo di attivazione) in tempi non congruenti con quanto stabilito dall'articolo 4, comma 2 della predetta delibera;

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 di Telecom Italia e Vodafone da 9.000 a 12.000, pari al 33% dell'attuale capacità di evasione, costituisce una misura proporzionata per la risoluzione delle problematiche al momento evidenziate e per la realizzabilità da parte degli operatori;

RITENUTO altresì opportuno, sulla scorta dei dati di monitoraggio delle richieste di portabilità ricevute da WIND ed H3G, non richiedere ai predetti operatori un incremento delle loro capacità giornaliere, fermo restando che un tale incremento dovrà dagli stessi essere attuato qualora l'andamento delle richieste di portabilità rispettivamente ricevute evidenzia la insufficienza della capacità resa disponibile da ciascuno;

RITENUTO altresì opportuno confermare gli attuali criteri che regolano le procedure di gestione degli ordini, ribadendo contestualmente i principi di non discriminazione tra i soggetti, in particolare nei confronti degli operatori mobili virtuali;

CONSIDERATO che, con l'introduzione nel mercato mobile degli operatori virtuali, si presenta la situazione in cui la gestione amministrativa del servizio dello stesso è operata da un soggetto diverso da quello che fornisce l'infrastruttura di rete per il servizio e che detiene i diritti d'uso della numerazione;

CONSIDERATO che la portabilità del numero mobile in ingresso e in uscita da un operatore mobile virtuale comporta azioni da effettuare sia da parte dell'operatore virtuale sia da parte degli operatori di rete mobile;

CONSIDERATO che nel caso di operatore mobile virtuale ESP, la portabilità del numero in ingresso ed uscita da e verso l'operatore mobile di cui utilizza la rete non richiede operazioni che interessino le reti degli altri operatori mobili e non richiede le

procedure attualmente previste dal vigente Accordo Quadro tra gli operatori mobili, pertanto tali portabilità, allo stato, possono essere attuate senza limitazioni derivanti dalla capacità di evasione;

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 mobile senza l'indicazione dell'eventuale operatore virtuale interessato;

RITENUTO che le procedure di portabilità del numero mobile ed i modelli di interazione tra gli operatori debbano essere aggiornati per tener conto degli effettivi operatori che gestiscono il cliente prima e dopo la portabilità del mobile;

RITENUTA pertanto la necessità di avviare un procedimento finalizzato alla revisione del 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, nell'ambito del quale verranno, tra l'altro, valutate le esigenze di definire una capacità di evasione dedicata agli operatori mobili virtuali, affidando tale procedimento alla Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica;

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 (Avvio di procedimento)

1. E' disposto l'avvio del procedimento, la cui responsabilità è affidata alla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica, volto a rivedere le norme relative alla portabilità del numero mobile, incluse le disposizioni del presente provvedimento, con riferimento agli aspetti sia economici sia tecnici, ed i modelli di interazione tra tutti gli operatori, per tener conto dell'ingresso nel mercato degli operatori mobili virtuali (MVNO ed ESP), nonché a rivedere conseguentemente i modelli di comunicazione verso l'Autorità in uso, allo scopo di definire un modello unico da utilizzare per fornire tutte le informazioni.

2. Il procedimento si concluderà entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, fatte salve le sospensioni per richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza ed in arrivo.
3. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con provvedimento motivato.

Articolo 2

(Misure di adeguamento della capacità di evasione giornaliera)

1. Nel termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, gli operatori mobili Telecom Italia S.p.A e Vodafone Omnitel NV assicurano una capacità giornaliera di evasione degli ordini, in qualità di *donating*, pari ad almeno 12.000 unità. Tale capacità è da intendersi in termini di potenzialità minima da assicurare, in modo paritario, nei confronti delle richieste provenienti dagli operatori *recipient*. Sono mantenuti attivi i meccanismi procedurali già previsti dalle modalità operative attualmente in uso, che consentono, per le prese in carico, l'utilizzo da parte degli operatori *donating* della capacità di evasione giornaliera non impiegata dagli altri operatori *recipient*, prevedendo che tali risorse siano suddivise tra gli operatori mobili aventi ulteriori richieste, fino alla messa a disposizione dell'intera capacità di evasione giornaliera.
2. A far data dalla notifica del presente provvedimento, gli operatori mobili H3G S.p.A e Wind Telecomunicazioni S.p.A. comunicano all'Autorità, entro il giorno 10 di ciascun mese, il numero medio giornaliero di richieste di portabilità ricevute da parte di ciascun operatore nel mese precedente, insieme a quanto previsto dal comma 6 dell'art.3 della delibera 17/06/CIR ed ai resoconti stabiliti nell'ambito delle attività dell'Unità per il monitoraggio istituita con la delibera n. 12/01/CIR. Nel caso in cui tale numero medio giornaliero superi il valore di 8.000, entro il giorno 10 del mese successivo alla relativa comunicazione all'Autorità l'operatore mobile *donating* interessato è tenuto ad incrementare la propria capacità giornaliera di evasione degli ordini di portabilità a 12.000, informandone gli altri operatori mobili e l'Autorità.
3. Le operazioni di portabilità del numero tra un operatore mobile e gli operatori mobili virtuali con i quali ha stipulato accordi per l'utilizzo della propria rete non contribuiscono al conteggio delle operazioni di portabilità effettuate nell'ambito della capacità di evasione che l'operatore mobile deve garantire, in qualità di *donating*, ai sensi dei precedenti commi 1 e 2.

Articolo 3
(Misure sulle modalità di gestione delle richieste)

1. Ai sensi dell'art. 80 del Codice delle comunicazioni elettroniche, gli utenti degli operatori mobili virtuali hanno diritto ad usufruire della prestazione di portabilità del numero.
2. Fermi restando i criteri di gestione delle richieste stabiliti dall'art. 3 della delibera n. 17/06/CIR, gli operatori mobili assicurano un trattamento non discriminatorio tra i clienti degli operatori mobili e quelli degli operatori mobili virtuali e tra i clienti degli stessi operatori virtuali.
3. Le richieste di portabilità raccolte dagli operatori mobili virtuali non assegnatari di numerazione mobile d'utente, sono trattate in modo non discriminatorio rispetto a quelle raccolte dagli operatori mobili, e l'operatore mobile *recipient* garantisce proporzionalità nel numero di richieste di portabilità da inviare a ciascun operatore *donating* rispetto alle richieste avanzate dai propri utenti e da quelli di altri operatori mobili virtuali che operano mediante la propria rete, senza prevedere limiti nel numero di richieste che possono essere avanzate da detti operatori mobili virtuali.

Articolo 4
(Sanzioni)

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

Il presente provvedimento è notificato alle società H3G, Telecom Italia, Vodafone e Wind ed è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul Bollettino ufficiale e nel sito web dell'Autorità.

Roma, 5 dicembre 2007

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: D'ANGELO - SAVARESE

Il segretario generale: VIOLA