

DELIBERA N. 103/21/CIR

INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI NP PURA DI CUI ALLA DELIBERA N. 35/10/CIR

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 settembre 2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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*”, di seguito denominata Autorità;

VISTA la direttiva n. 2002/19/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, “*relativa all’accesso alle reti di comunicazione elettronica e alle risorse correlate, e all’interconnessione delle medesime*”, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/20/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, “*relativa alle autorizzazioni per le reti e i servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, “*che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla direttiva n. 2009/140/CE;

VISTA la direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, “*relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla direttiva n. 2009/136/CE;

VISTA la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, “*che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche*” (CCEE o Codice UE);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70 (Codice) attualmente in fase di revisione al fine di recepire a livello nazionale il CCEE;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante il “*Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante il “*Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS, del 12 gennaio 2006, recante “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”;

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’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR, del 24 luglio 2009, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA la delibera n. 52/09/CIR, del 6 ottobre 2009, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, del 26 febbraio 2010, recante “*Misure attuative relative alle procedure di cui alla delibera n. 52/09/CIR*”;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR, del 10 giugno 2010, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di number portability per numeri geografici di cui alla delibera n. 41/09/CIR ai fini della implementazione del codice segreto*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, dell’11 ottobre 2010, recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, del 27 ottobre 2010, recante “*Procedure di number portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR: sperimentazione e gestione del periodo transitorio*”;

VISTA la delibera n. 611/13/CONS, del 28 ottobre 2013, recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS per i casi di utilizzo dei servizi di accesso NGAN di Telecom Italia (accesso disaggregato alla sottorete locale, VULA FTTCab-FTTH, bitstream FTTCab naked e condiviso, bitstream FTTH, end to end, accesso al segmento di terminazione in fibra ottica) e di rivendita a livello wholesale dei servizi di accesso*”;

VISTA la delibera n. 40/16/CIR, del 15 marzo 2016, recante “*Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2014 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa*”, con particolare riferimento alle previsioni sulla riduzione delle tempistiche per la portabilità del numero su rete fissa;

VISTA la delibera n. 82/19/CIR, del 22 maggio 2019, recante “*Regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM*”;

VISTA la Circolare dell’Autorità, del 12 marzo 2020, recante “*Pubblicazione delle specifiche tecniche inerenti alle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM e per la riduzione delle tempistiche per il completamento della fase 2 nelle procedure di migrazione dei clienti tra operatori di rete fissa*”;

VISTA la comunicazione dell’Autorità, del 14 aprile 2020, recante “*Integrazioni alla circolare del 12 marzo 2020 in materia di specifiche tecniche inerenti alle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM*”;

VISTA la delibera n. 66/21/CIR, del 20 maggio 2021, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente a integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”;

VISTI i contributi inviati dalle società Colt Technology Services S.p.A., Eolo S.p.A., Fastweb S.p.A., Iliad Italia S.p.A., Irideos S.p.A., Sky Italia S.r.l., Tim S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., Vianova S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A.;

VISTE le istanze di audizione presentate dalle società Colt Technology Services S.p.A., Fastweb S.p.A., Tim S.p.A., Vianova S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A.;

SENTITA in data 19 luglio 2021 la società Tim S.p.A.;

SENTITE in data 20 luglio 2021 le società Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A.;

SENTITA in data 21 luglio 2021 la società Vianova S.p.A.;

SENTITA in data 22 luglio 2021 la società Colt Technology Services S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1. PREMESSA	5
2. AMBITO DI APPLICAZIONE	6
3. INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI NP PURA DI CUI ALLA DELIBERA N. 35/10/CIR	10
3.1. Riduzione delle tempistiche per la NP pura.....	11
3.2. Definizione delle tipologie di richieste “semplici” e “complesse”	18
3.3. Tempistiche di invio della notifica di rimodulazione DAC e di <i>provisioning</i>	19
3.4. Procedura di portabilità pura per numerazioni non geografiche (NP NNG).....	25
3.5. Mantenimento del numero cessato da parte del <i>donating</i>	29
3.6. Tempistiche di implementazione.....	32

1. PREMESSA

1. Le procedure di attivazione e migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS, oltre a consentire che il passaggio ad altro operatore avvenga senza disservizi, prevedono la possibilità per l'utente di trasferire contestualmente alla risorsa di accesso anche le numerazioni allo stesso assegnate.

2. Con la delibera n. 611/13/CONS, considerata l'introduzione dei servizi di accesso all'ingrosso forniti da TIM su rete NGAN, l'Autorità ha esteso le procedure di attivazione e migrazione ai servizi di accesso *subloop*, VULA FTTCab condiviso e *naked*, VULA FTTH, *bitstream* FTTCab condiviso e *naked*, *bitstream* FTTH, fibra *end to end* (di TIM), segmento verticale in fibra (di TIM). Le relative specifiche tecniche estendono quelle definite per i servizi di accesso all'ingrosso su rete in rame, conservandone la mimica di interazione, e consentono il contestuale trasferimento ad altro operatore delle numerazioni assegnate all'utente.

3. Al fine di disciplinare anche la casistica in cui il trasferimento della risorsa di numerazione non sia legato al trasferimento di un servizio di accesso all'ingrosso, l'Autorità con la delibera n. 35/10/CIR ha definito la procedura di *Number Portability* pura (NP pura) sulla base delle risultanze del tavolo tecnico inter-operatore allo scopo precedentemente avviato.

4. La procedura di NP pura, pertanto, può essere usata per trasferire la numerazione in tutti i casi in cui non vi è il riutilizzo, tramite servizi *wholesale*, dell'esistente rete di accesso di TIM (ad esempio nei casi in cui il *donating*, il *recipient* o entrambi erogano i propri servizi all'utente utilizzando una rete di accesso diversa da quella di TIM).

5. La procedura di NP pura è operativa dal 7 febbraio 2011 e, ad oggi, non sono state apportate modifiche alle specifiche tecniche originali.

6. La delibera n. 82/19/CIR, rilevata la presenza di nuovi soggetti attivi nella realizzazione di reti di accesso in fibra ottica e la progressiva diffusione dei servizi offerti su rete FTTH, ha definito le procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM. In particolare, la delibera n. 82/19/CIR ha definito i principi ed i criteri per la definizione delle suddette procedure di passaggio, rinviando ad appositi tavoli tecnici la redazione delle specifiche tecniche.

7. Nel suddetto provvedimento l'Autorità ha ritenuto necessario procedere in modo graduale, definendo dapprima le procedure per consentire di gestire agevolmente i casi di migrazione più probabili (scenario a 3 operatori) con il minimo impatto sui sistemi e, allo stesso tempo, adottando dei processi adatti a gestire, con minime integrazioni, anche il caso più generale (scenario a 5 operatori).

8. La delibera n. 82/19/CIR ha quindi previsto, in fasi successive, l'implementazione dei seguenti requisiti:

- a) scenario particolare della procedura di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM (migrazione FTTH a 3 operatori);
- b) modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR;

c) scenario generale della procedura di migrazione su reti FTTH di operatori *wholesale* diversi da TIM (migrazione FTTH a 5 operatori).

9. Lo scenario a) è pienamente operativo dal 1° luglio 2020. Le modifiche di cui al punto b) e lo scenario c) devono essere implementati.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

10. Alla luce di quanto richiamato, è possibile riassumere gli scenari di passaggio tra servizi *wholesale* secondo la seguente matrice di corrispondenza:

Al servizio Dal servizio	FTTE su rete TIM (accesso R)	FTTC su rete TIM (accesso FR)	FTTH su rete TIM (accesso F)	FTTH su rete OAO wholesale X (accesso F)	FTTH su rete OAO wholesale Y (accesso F)	FWA (accesso radio)
FTTE su rete TIM (accesso R)	Delibera n. 274/07/CONS	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (NP pura)
FTTC su rete TIM (accesso FR)	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (NP pura)
FTTH su rete TIM (accesso F)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 611/13/CONS	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 35/10/CIR (NP pura)
FTTH su rete OAO wholesale X (accesso F)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 3 operatori)	Delibera n. 82/19/CIR (Scenario a 5 operatori)	Delibera n. 35/10/CIR (NP pura)
FWA (accesso radio)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (LNA + NP pura)	Delibera n. 35/10/CIR (NP pura)

11. La tabella evidenzia come per alcuni scenari, ad esempio il passaggio da un accesso in rame (R) o misto fibra-rame (FR) a fibra (F) o viceversa, non potendoci essere riuso della risorsa esistente, il passaggio del cliente richiede l'attivazione di una nuova linea (linea non attiva – LNA) ed il successivo trasferimento della numerazione tramite la procedura di NP pura. In tal caso, anche se non vi è sincronizzazione tra le attività di rete,

il passaggio avviene senza disservizi poiché il servizio attivo sulla precedente risorsa di accesso può continuare a funzionare fino all'avvenuto trasferimento della numerazione.

12. Inoltre, alcuni scenari di passaggio, sebbene riportati nella matrice e tecnicamente fattibili (tramite l'attivazione di una LNA), appaiono di interesse residuale per il mercato, come nel caso di *downgrade* di un accesso in fibra (F) ad un accesso misto fibra-rame (FR) o ad un accesso completamente in rame (R).

13. Nel caso di accesso radio, infine, non essendo presente una linea di accesso cablata, non ha senso parlare di riutilizzo della risorsa di accesso. In tal caso il passaggio richiede l'utilizzo della procedura di NP pura ma senza la realizzazione di una LNA.

14. Appare altresì opportuno richiamare che la tipologia delle richieste di passaggio non è uniformemente distribuita tra le celle della matrice. In particolare, prendendo in considerazione una generica richiesta di passaggio ad altro operatore di rete fissa, di 19,61 milioni di linee attive alla fine del 2020:

- a) 7,11 milioni (36,3%) è costituito da servizi *narrowband* e *broadband* attivi su rete di accesso in rame di TIM (prima riga della matrice);
- b) 9,13 milioni (46,6%) è costituito da servizi *ultra-broadband* attivi su rete di accesso FTTCab di TIM (seconda riga della matrice);
- c) 0,30 milioni (1,5%) è costituito da servizi *ultra-broadband* attivi su reti di accesso FTTH di TIM (terza riga della matrice);
- d) 1,53 milioni (7,8%) è costituito da servizi *ultra-broadband* attivi su reti di accesso FTTH di operatori diversi da TIM (quarta riga della matrice);
- e) 1,54 milioni (7,8%) è costituito da servizi attivi su reti di accesso FWA (quinta riga della matrice).

15. Tenuto conto che le celle con sfondo rosso non consentono tecnicamente il riuso della risorsa di accesso e che lo scenario a 5 operatori della delibera n. 82/19/CIR deve essere ancora implementato, si rileva che, sebbene le attuali procedure di migrazione coprano la maggior parte delle possibili richieste di passaggio ad altro operatore, esiste una quota non residuale di richieste di passaggio che deve essere gestita, senza riuso della risorsa di accesso, tramite l'eventuale attivazione di una nuova linea e la successiva portabilità del numero pura.

16. La delibera n. 82/19/CIR aveva previsto specifiche modifiche da apportare alla procedura di NP pura per ridurne le tempistiche. Oltre a tali modifiche, si rileva che ulteriori integrazioni e modifiche derivano sia da altri provvedimenti già adottati dall'Autorità (quali la delibera n. 40/16/CIR) sia da direttive europee in corso di recepimento nel quadro normativo nazionale (direttiva UE 2018/1972 che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche).

17. Al fine di ottimizzare l'adeguamento dei processi minimizzando gli sviluppi sui sistemi degli operatori, l'Autorità ritiene opportuno, nel presente provvedimento, analizzare in maniera unitaria e coordinata, fornendo orientamenti preliminari, tutte le richiamate modifiche ed integrazioni da apportare alla procedura di NP pura. In tal modo, quindi, a fronte di un maggiore *effort* di sviluppo iniziale, gli operatori potranno

beneficiare di una maggiore certezza regolamentare evitando di dover nuovamente modificare, nel breve periodo, gli stessi sistemi e processi.

18. Alla luce di quanto sopra, il presente provvedimento illustra tutte le modifiche e le integrazioni che l'Autorità ritiene debbano essere apportate alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

19. Come da prassi, la definizione dei dettagli tecnici (causali di scarto, notifiche, campi dei tracciati record, ecc.) sarà oggetto di uno specifico tavolo tecnico.

20. Nei paragrafi seguenti sono illustrate le disposizioni contenute nei richiamati provvedimenti regolamentari e atti normativi che si ritiene abbiano un impatto sulle attuali specifiche tecniche della procedura di NP pura.

21. La sezione 3, alla luce delle suddette disposizioni, presenta la proposta dell'Autorità in merito alle modifiche ed integrazioni che si ritiene debbano essere apportate alla procedura di NP pura, le osservazioni formulate dagli operatori nella consultazione pubblica di cui alla delibera n. 66/21/CIR e le valutazioni finali dell'Autorità.

La delibera n. 82/19/CIR

22. Si richiama che la soluzione tecnica individuata dalla delibera n. 82/19/CIR prevedeva un adeguamento della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR al fine di allineare il *provisioning* delle richieste di NP pura e di migrazione dell'accesso FTTH.

23. In particolare, la delibera n. 82/19/CIR aveva individuato le seguenti modifiche alla procedura di NP pura necessarie a garantire l'allineamento con la richiesta di migrazione dell'accesso:

- a) riduzione delle tempistiche di espletamento per le richieste di NP classificate come "semplici" a $DAC \geq t_0+3$ giorni lavorativi;
- b) riduzione delle tempistiche di espletamento per le richieste di NP classificate come "complesse" a $DAC \geq t_0+8$ giorni lavorativi;
- c) introduzione della possibilità, da parte dell'OAO *recipient*, di notificare la richiesta di rimodulazione della DAC al *donor*.

24. Il tavolo tecnico per la definizione delle specifiche tecniche per lo scenario di migrazione su reti FTTH a 3 operatori, avviato il 20 giugno 2019, a seguito delle analisi preliminari di quanto disposto dalla delibera n. 82/19/CIR e nel rispetto dei principi stabiliti dalla stessa, ha condiviso l'applicazione di un processo *ad hoc* per gestire in maniera perfettamente sincrona la migrazione dell'accesso e la portabilità del numero, senza modificare le procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR, con logiche di interazione più moderne ed efficienti, in grado di assicurare il sincronismo con la migrazione dell'accesso (soprattutto in caso di KO che si verificano il giorno della DAC che potrebbero comportare disservizi alla clientela fino alla possibilità di perdita della numerazione del cliente).

25. Tuttavia, nonostante la definizione di un processo *ad hoc* per la migrazione sincrona dell'accesso e della numerazione, l'Autorità ha ritenuto opportuno, anche alla luce di quanto segue, avviare il procedimento di cui alla delibera n. 66/21/CIR che, partendo dai principi stabiliti nella delibera n. 82/19/CIR all'articolo 6, comma 3, rivedesse la procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR al fine di ridurre le tempistiche e modificare quanto necessario per aggiornare i processi.

La delibera n. 40/16/CIR

26. La delibera n. 40/16/CIR ha previsto l'avvio di un tavolo tecnico per modificare la procedura di portabilità del numero geografico su rete fissa di cui alla delibera n. 35/10/CIR finalizzato, tra le altre cose, a:

- a) procedere a una verifica dell'attuale meccanismo di classificazione delle richieste in "semplici" o "complesse";
- b) valutare la ottimale revisione, in riduzione, delle tempistiche del processo tenuto conto dell'esperienza acquisita e dei vincoli tecnici;
- c) integrare le attuali procedure di portabilità dei numeri geografici prevedendo anche la gestione delle numerazioni non geografiche.

27. Il punto *sub b)* è, tra l'altro, già ricompreso nelle attività di revisione delle tempistiche previste dalla delibera n. 82/19/CIR. Risultano invece da completare le altre attività indicate nella delibera n. 40/16/CIR e legate alla revisione della classificazione delle richieste in "semplici" e "complesse" oltre alla gestione delle richieste di portabilità delle numerazioni non geografiche (NNG).

Il nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche

28. Il nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche¹, in corso di recepimento, prevede all'art. 106 (Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero), comma 3, che *"Qualora un utente finale risolva un contratto, gli Stati membri provvedono affinché possa mantenere il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto"*.

29. Già nella delibera n. 82/19/CIR, al punto V27, l'Autorità aveva rilevato che *"gli uffici dell'Autorità hanno ricevuto numerose segnalazioni inerenti a clienti che hanno lamentato la perdita del numero a causa della mancata contestualità delle richieste di passaggio dell'accesso e della numerazione. In ottica di maggiore tutela dell'utenza finale, si ritiene opportuno anticipare il recepimento di quanto previsto nel nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche e di estenderne l'applicabilità a tutte le procedure di passaggio su rete fissa"*.

¹ Direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018.

30. Si rileva che tale disposizione costituisce una novità rispetto a quanto previsto nei precedenti provvedimenti in materia di portabilità del numero. Si richiama infatti quanto previsto nelle specifiche tecniche della procedura di migrazione (cfr. allegato 5 – causali di scarto di fase 2):

«Relativamente alla causale di scarto numero 10 che “*riguarda il caso in cui si intende richiedere la migrazione di una risorsa sulla quale sono associati N numeri e per la quale il cliente chiede la migrazione della risorsa e di N-M numeri (quindi M numeri rimarrebbero in capo al donating), il tavolo tecnico individua la seguente soluzione: il recipient comunica, in fase I, il codice di migrazione completo (risorsa più N numeri). In Fase II il recipient invia al donating il codice di migrazione unitamente all’elenco di tutte le N numerazioni associate all’accesso, anche nel caso in cui il cliente gli ha chiesto di migrare solo N-M numerazioni. In fase III il recipient chiede l’attivazione della risorsa e degli N-M numeri che intende migrare. TI espleta l’ordine e comunica al donating il dettaglio degli N-M numeri che il recipient intende migrare. A questo punto il donating, verificato che M numeri rimangono senza accesso sottostante, può procedere (nel caso TI donor) alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso (ad esempio radio per un altro cliente).*” (rif. verbale audizione sulle procedure di migrazione (delibera n. 274/07/CONS) del 26 marzo 2008)»

31. Le specifiche tecniche delle procedure di migrazione prevedono, pertanto, che le numerazioni non portate dall’utente con la procedura di migrazione tornino contestualmente nella disponibilità del *donating* (che può successivamente cessarle restituendole al *donor*) senza possibilità, per lo stesso utente, di chiederne successivamente la portabilità.

32. Nelle specifiche tecniche della procedura di NP pura (cfr. allegato 16 – causali di scarto) è presente uno specifico motivo di rifiuto denominato “*codice segreto errato*” opposto dal *donating* nel caso in cui “*Il codice segreto indicato nella richiesta del Recipient non è quello associato al DN per il quale il Recipient chiede la portabilità*”. Poiché con il passaggio ad altro operatore l’utente cessa di essere un cliente dell’operatore *donating*, una eventuale richiesta di NP pura verrebbe scartata in quanto il codice di trasferimento dell’utenza non è più valido.

33. Tanto premesso, le attuali procedure per il passaggio degli utenti tra operatori di rete fissa non sembrano consentire tecnicamente ad un utente di poter trasferire verso il *recipient* eventuali proprie numerazioni residue rimaste nella disponibilità del *donating*.

3. INTEGRAZIONI E MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI NP PURA DI CUI ALLA DELIBERA N. 35/10/CIR

34. Nei seguenti paragrafi si illustrano le conseguenti integrazioni e modifiche che l’Autorità ritiene debbano essere apportate alla procedura di NP pura.

3.1. Riduzione delle tempistiche per la NP pura

3.1.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 66/21/CIR

35. Si richiama che la procedura di NP pura è basata su un modello di interazione, *donor* centrico, la cui unità temporale è il giorno lavorativo. Nella delibera n. 35/10/CIR sono state individuate le seguenti tempistiche per i casi semplici e complessi:

	Attività	Tempistica casi semplici	Tempistica casi complessi
A	L'operatore Recipient invia al Donor la richiesta di NP con indicazione della DAC ($DAC \geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, $DAC \geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi).	t_0	t_0
B	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP, l'operatore Donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, fornisce il riscontro al Recipient e, in caso di esito positivo, la pre-notifica al Donating.	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$
C	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della pre-notifica di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	$t_2 = t_1 + 1$	$t_2 = t_1 + 1$
D	Entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche tecniche, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	$t_3 = t_1 + 3$ $= t_2 + 2$	$t_3 = t_1 + 8$ $= t_2 + 7$
E	L'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating.	$DAC \geq t_1 + 8 =$ $t_3 + 5$	$DAC \geq t_1 + 13$ $= t_3 + 5$

36. Nello schema di provvedimento allegato alla delibera n. 66/21/CIR (nel seguito "lo schema di provvedimento") l'Autorità ha rilevato che, tra i casi semplici e quelli complessi, le uniche differenze risiedono nelle tempistiche per le attività D della tabella, ossia per le verifiche tecniche del *donating*. In particolare, nei casi complessi sono previsti 5 giorni lavorativi in più per il completamento delle verifiche (7 giorni lavorativi a partire dal tempo t_2 al posto dei 2 previsti nei casi semplici).

37. A tale riguardo si richiama che la delibera n. 82/19/CIR, all'art. 5, commi 2 e 3, ha previsto:

- a) per le richieste di NP classificate come "semplici", $DAC \geq t_0 + 3$ giorni lavorativi;
- b) per le richieste di NP classificate come "complesse", $DAC \geq t_0 + 8$ giorni lavorativi.

38. Al fine di individuare una fattibile riduzione delle tempistiche per le suddette attività coerentemente con i principi già enunciati nelle delibere n. 40/16/CIR e n. 82/19/CIR, si ritiene che la procedura possa essere schematizzata individuando i seguenti passaggi:

- a) Invio da parte del *recipient* della richiesta di NP pura;
- b) Esito delle verifiche formali e tecniche del *donor*;
- c) Esito delle verifiche del *donating* (sia formali sia tecniche);
- d) Provisioning tecnico a DAC.

39. Come detto, l'unità temporale minima nella procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR è il giorno lavorativo. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto che una eventuale modifica di tale meccanismo di sincronizzazione delle notifiche (ad esempio basandolo sulle ore) avrebbe un impatto eccessivamente gravoso sui sistemi degli operatori a fronte di un beneficio contenuto per le tempistiche finali.

40. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto, pertanto, di confermare il giorno lavorativo quale unità temporale per lo scambio delle notifiche. Ne consegue che tra due passaggi consecutivi di cui al punto 38 non possa trascorrere un tempo inferiore al giorno lavorativo.

41. L'Autorità ha ritenuto, altresì, che l'elevato grado di automatizzazione ormai raggiunto dalle procedure di passaggio consenta al *donating* di effettuare le proprie verifiche in una tempistica significativamente inferiore a quella che era stata prevista dalla delibera n. 35/10/CIR per la fase di avvio della procedura di NP pura.

42. Con riferimento all'attività di verifica formale, trattandosi di verifiche svolte in modo automatizzato, nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto che la durata di tale attività non dipenda dalla tipologia di richiesta (semplice o complessa).

43. Relativamente alle verifiche tecniche del *donating*, nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto di confermare una tempistica di esecuzione maggiore nel caso di richieste classificate come complesse. In tali casi, infatti, è ipotizzabile che il *donating* debba svolgere attività ulteriori e più onerose, eventualmente non automatizzate, rispetto a quelle di verifica ordinaria previste per i casi semplici. Inoltre, per tale tipologia di attività di verifica l'Autorità ha ritenuto che possa essere raggiunto un grado di efficientamento minore rispetto a quello ottenibile mediante la completa automatizzazione delle verifiche come per i casi semplici.

44. Per tale ragione, in uniformità a quanto già approvato con delibera n. 35/10/CIR, nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto che, nei casi complessi, la durata per fornire il riscontro delle verifiche tecniche del *donating* non possa essere inferiore a 6 giorni lavorativi dalla ricezione della notifica di NP trasmessa dal *donor* (5 in più rispetto al caso semplice).

45. Rispetto alla procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR, nella quale erano previste due diverse notifiche da parte del *donating* (una per le verifiche formali e, successivamente, un'altra per le verifiche tecniche), nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto di prevedere un'unica notifica inviata dal *donating* con l'esito di tutte le verifiche svolte da quest'ultimo. L'Autorità ha ritenuto, infine, che passati oltre 10 anni dall'adozione della delibera n. 35/10/CIR anche il *provisioning* tecnico possa essere reso maggiormente efficiente consistendo in una modifica delle informazioni di instradamento da effettuare una volta completate le verifiche tecniche.

46. Alla luce di quanto rappresentato, nello schema di provvedimento l’Autorità ha ritenuto che la procedura di NP pura potesse essere modificata prevedendo:

- a) per le verifiche formali e tecniche del *donor* (attività B nella tabella), 1 giorno lavorativo;
- b) per le verifiche formali e tecniche del *donating* (attività C e D nella tabella),
 - i) 1 giorno lavorativo per i casi semplici
 - ii) 6 giorni lavorativi per i casi complessi.
- c) per il *provisioning* a DAC (attività E nella tabella), 1 giorno lavorativo.

47. In tal modo la NP pura, coerentemente con quanto previsto dalla delibera n. 82/19/CIR, è espletata:

- a) nei casi semplici, con $DAC \geq t_0 + 3$ giorni lavorativi (1+1+1);
- b) nei casi complessi, con $DAC \geq t_0 + 8$ giorni lavorativi (1+6+1).

48. La tabella seguente mette a confronto le tempistiche attuali con quelle derivanti dalla proposta di revisione indicata nello schema di provvedimento.

Tabella 1 - Ipotesi di revisione delle tempistiche proposta nello schema di provvedimento.

	Attività (attuale)	Attività (proposta)	Tempistica casi semplici (attuale)	Tempistica casi semplici (proposta)	Tempistica casi complessi (attuale)	Tempistica casi complessi (proposta)
A	L’operatore Recipient invia al Donor la richiesta di NP con indicazione della DAC ($DAC \geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, $DAC \geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi).	L’operatore Recipient invia al Donor la richiesta di NP con indicazione della DAC ($DAC \geq t_1 + 3$ giorni lavorativi nei casi semplici, $DAC \geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi complessi).	t_0	t_0	t_0	t_0
B	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP, l’operatore Donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, fornisce il riscontro al Recipient e, in caso di esito positivo, la pre-notifica al Donating.	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP (t_0), l’operatore Donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, fornisce il riscontro al Recipient e, in caso di esito positivo, la pre-notifica al Donating.	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$

	Attività (attuale)	Attività (proposta)	Tempistica casi semplici (attuale)	Tempistica casi semplici (proposta)	Tempistica casi complessi (attuale)	Tempistica casi complessi (proposta)
C	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della pre-notifica di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	Entro 1 giorno lavorativo nei casi semplici, 6 giorni lavorativi nei casi complessi, dalla ricezione della pre-notifica di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche formali, di superamento della capacità di evasione e tecniche, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	$t_2 = t_1 + 1$	$t_3 = t_1 + 1$	$t_2 = t_1 + 1$	$t_3 = t_1 + 6$
D	Entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche tecniche, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.		$t_3 = t_2 + 2 = t_1 + 3$		$t_3 = t_2 + 7 = t_1 + 8$	
E	L'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating.	L'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating.	$DAC \geq t_3 + 5 = t_0 + 9$	$DAC \geq t_3 + 1 = t_0 + 3$	$DAC \geq t_3 + 5 = t_0 + 14$	$DAC \geq t_3 + 1 = t_0 + 8$

49. La modifica proposta nello schema di provvedimento consente di ridurre la durata della procedura di NP pura da 9 a 3 giorni lavorativi nei casi semplici e da 14 a 8 giorni lavorativi nei casi complessi (-6 giorni lavorativi sia nei casi semplici sia nei casi

complessi). In particolare, la maggiore efficienza è dovuta ad una riduzione di 2 giorni lavorativi per le verifiche del *donating* (da 3 a 1 giorno lavorativo nei casi semplici e da 8 a 6 giorni lavorativi nei casi complessi) ed una riduzione di 4 giorni lavorativi per il *provisioning* (da 5 a 1 giorno lavorativo sia nei casi semplici sia nei casi complessi). Inoltre, per le verifiche del *donating* è prevista una sola notifica in luogo delle due attuali.

50. Il diagramma in Figura 1 descrive le notifiche scambiate e le relative tempistiche per la proposta di revisione della procedura di NP pura indicata nello schema di provvedimento.

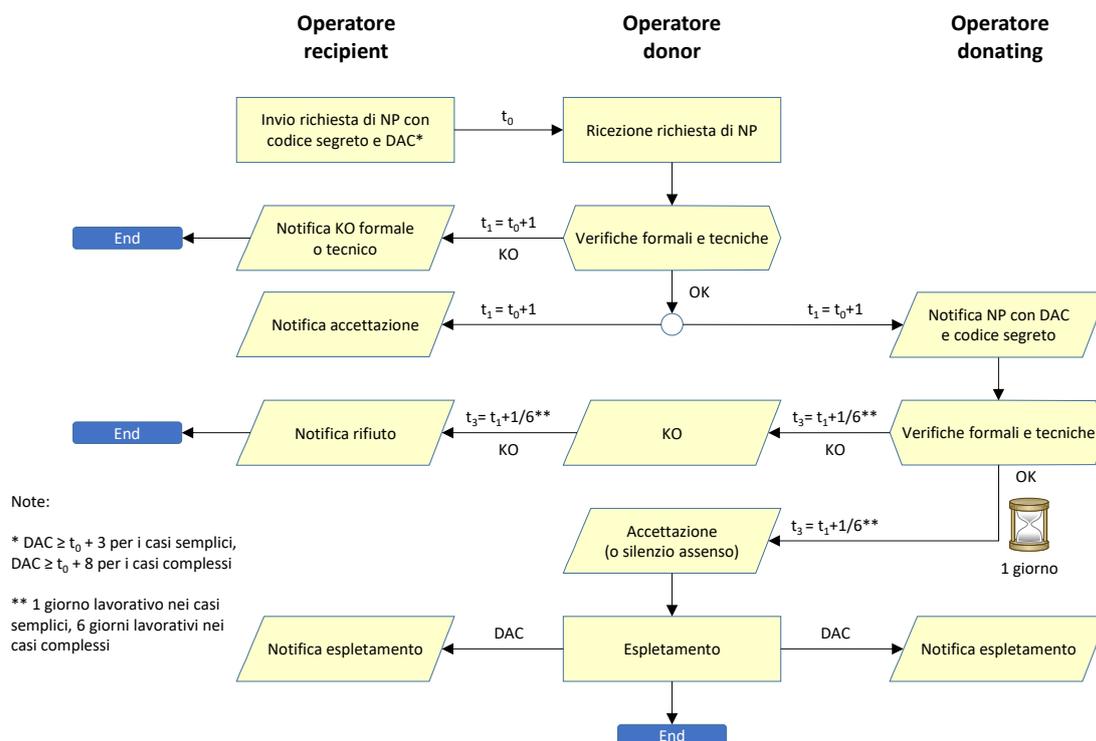


Figura 1 – Proposta di revisione delle notifiche e delle tempistiche delle attività previste per la procedura di NP pura.

Gli operatori sono stati invitati a fornire commenti ed osservazioni alla proposta di revisione della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR.

3.1.2. Le osservazioni degli operatori

O1. La totalità dei rispondenti ritiene condivisibile la proposta dell’Autorità di rivedere le attuali tempistiche di espletamento delle procedure di NP pura in modo da ridurre la durata sia nei casi semplici sia nei casi complessi.

O2. Tuttavia, quattro rispondenti evidenziano che le modifiche proposte dall’Autorità non sono semplici variazioni di tempistiche ma risultano essere modifiche sostanziali dell’attuale processo di portabilità e che, pertanto, richiedono una complessa analisi ai

fini della loro valutazione. In tal senso, gli operatori ritengono rilevante che non siano adottate modifiche che risultino irragionevoli sotto il profilo costi-benefici. A tal riguardo, i rispondenti ritengono necessario che la modifica della procedura di NP sia attuata solo a valle di un percorso che definisca in maniera chiara ed esaustiva tutti gli aspetti ad esso sottesi e con il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti. Pertanto, gli stessi operatori chiedono che, a valle della consultazione pubblica, l'Autorità avvii un tavolo tecnico che non si limiti "alla definizione dei dettagli tecnici" (come indicato al punto 19) ma in cui svolgere un'accurata analisi di tutti gli impatti di natura tecnica e gestionale e, di riflesso, economica, derivanti delle misure oggetto del procedimento.

O3. Tutti gli operatori, in ogni caso, condividono la necessità di distinguere tra richieste semplici e complesse perché, seppur nell'ambito di un processo regolamentato e automatizzato, la gestione dei clienti *business* prevede una parte di attività non completamente automatizzabili in capo agli operatori coinvolti.

O4. A tale riguardo un operatore, pur ritenendo corretta la riduzione delle tempistiche nei casi semplici, non concorda con l'orientamento di ridurre a 8 giorni lavorativi dall'istante t_0 la durata delle procedure di NP pura nei casi complessi. Il rispondente ritiene che una durata di soli 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, sia troppo breve in considerazione della significativa compressione dei tempi della fase 3 di *provisioning* tecnico, che dagli attuali 5 giorni lavorativi sarebbe ridotta ad un solo giorno lavorativo. L'operatore ritiene che, nei casi complessi, vi siano comunque margini per procedere ad una riduzione delle tempistiche rispetto alla procedura vigente. L'operatore propone, pertanto, che la DAC minima nei casi complessi sia pari a $t_0 + 10$ giorni lavorativi (1 giorno per le verifiche del *donor*, 5 giorni invece dei 6 proposti per le verifiche del *donating*, 4 giorni invece di 1 giorno proposto per il *provisioning*).

O5. Due operatori rappresentano che la riduzione dei tempi previsti per le attività di verifica unita al meccanismo del silenzio assenso potrebbero generare disservizi qualora gli attori coinvolti nelle verifiche non riuscissero in questo arco di tempo ridotto ad inviare la notifica di KO (in tal caso, infatti, scatterebbe il silenzio assenso). Per tale motivo, dovrebbe essere sempre prevista una notifica esplicita di OK o KO al fine di evitare possibili ambiguità.

O6. Un operatore non condivide la proposta di unificare le due notifiche C) e D) inviate dal *donating* per le verifiche formali e tecniche. Il rispondente ritiene preferibile che le due notifiche siano mantenute distinte sebbene inviate nella stessa giornata. Questo, ad avviso dell'operatore, consentirebbe di mantenere la stessa riduzione delle tempistiche prevista nello schema di provvedimento, pur limitando l'impatto negativo sui sistemi degli operatori.

3.1.3. Le valutazioni dell'Autorità

V1. L'Autorità rileva che il mercato è favorevole alla riduzione delle tempistiche per la procedura di NP pura. Tutti gli operatori condividono di ridurre a 3 giorni lavorativi la

durata nel caso semplice. Tranne un rispondente, gli operatori condividono di ridurre a 8 giorni lavorativi la durata nel caso complesso.

V2. Alla luce del confronto con il mercato, l'Autorità conferma le durate della procedura di NP pura per i casi semplici pari a 3 giorni lavorativi.

V3. L'Autorità prende atto della richiesta di un operatore di non unificare le due notifiche C) e D) inviate dal *donating* per le verifiche formali e tecniche. Il rispondente ritiene preferibile che le due notifiche siano mantenute distinte sebbene inviate nella stessa giornata. Questo, ad avviso dell'operatore, consentirebbe di mantenere la stessa riduzione delle tempistiche prevista nello schema di provvedimento, pur limitando l'impatto negativo sui sistemi degli operatori. L'Autorità, pertanto, al fine di ridurre gli impatti sui sistemi degli operatori e considerato che una doppia notifica consente maggiore trasparenza sulle ragioni di eventuali rifiuti, ritiene che la questione possa essere decisa nell'ambito del tavolo tecnico.

V4. L'Autorità non ritiene condivisibile la proposta di due operatori di eliminare il meccanismo del silenzio assenso per le verifiche formali e tecniche del *donating* dalla procedura. Ciò sia al fine di limitare gli impatti sui sistemi del presente provvedimento sia alla luce del fatto che nei casi semplici i volumi di KO dovrebbero essere trascurabili. Si introdurrebbe, pertanto, un meccanismo di notifica inutile per la maggior parte delle richieste di NP.

V5. L'Autorità, pertanto, approva, per i casi semplici, lo schema di processo di cui alla figura 1 e alla tabella riportata al par. 48 seppur riservandosi, in esito al tavolo tecnico, di confermare la doppia notifica da parte del *donating*.

O7. L'Autorità prende atto delle preoccupazioni di un operatore che, pur ritenendo corretta la riduzione delle tempistiche nei casi semplici, non concorda con l'orientamento di ridurre a 8 giorni lavorativi dall'istante t_0 la durata delle procedure di NP pura nei casi complessi. Il rispondente ritiene che una durata di soli 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, sia troppo breve in considerazione della significativa compressione dei tempi della fase 3 di *provisioning* tecnico, che dagli attuali 5 giorni lavorativi sarebbe ridotta ad un solo giorno lavorativo. L'Autorità ritiene ragionevole la proposta dell'operatore secondo cui la DAC minima nei casi complessi sia pari a $t_0 + 10$ giorni lavorativi (1 giorno per le verifiche del *donor*, 5 giorni invece dei 6 proposti per le verifiche del *donating*, 4 giorni invece di 1 giorno proposto per il *provisioning*).

V6. L'Autorità accoglie, inoltre, la richiesta del mercato di avviare un tavolo tecnico che analizzi e definisca, nel dettaglio, la procedura apportando, se del caso, purché all'interno dei vincoli generali fissati in questo provvedimento, integrazioni tese alla massima efficienza e sicurezza dei processi.

3.2. Definizione delle tipologie di richieste “semplici” e “complesse”

3.2.1. Gli orientamenti dell’Autorità di cui alla delibera n. 66/21/CIR

51. La delibera n. 40/16/CIR, alla luce del sempre maggiore utilizzo da parte degli operatori di servizi telefonici evoluti basati su tecnologia VoIP, ha previsto che nel tavolo tecnico di revisione della procedura di NP pura gli operatori effettuassero una verifica dell’attuale meccanismo di classificazione delle richieste in “semplici” o “complesse”.

52. Si richiama, infatti, che la delibera n. 35/10/CIR prevede che le richieste siano classificate come “complesse” qualora afferenti a GNR. Per esclusione, le richieste sono classificate come “semplici” laddove non sono “complesse”.

53. Atteso che, per quanto detto al paragrafo precedente, le richieste semplici dovranno essere espletate (considerando la DAC minima) dopo 3 giorni lavorativi dalla richiesta del *recipient* e quelle complesse dopo 8 giorni lavorativi (10 giorni lavorativi in esito alle valutazioni finali), nello schema di provvedimento l’Autorità ha ritenuto opportuno che gli operatori verifichino la congruità dell’attuale meccanismo di classificazione delle richieste affinché sia possibile identificarne correttamente la tipologia sulla base delle effettive attività sottostanti.

54. Si rappresenta, infine, che sono giunte all’Autorità numerose segnalazioni inerenti ad utenti che lamentavano l’impossibilità di portare, verso altri operatori, proprie numerazioni utilizzate per servizi evoluti quali, ad esempio, *virtual fax*.

55. A tale riguardo si richiama che la normativa vigente dispone l’obbligo per gli operatori di garantire la portabilità delle numerazioni di un utente. Laddove tali numerazioni siano geografiche, gli operatori devono garantire l’applicazione della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR come modificata dal presente provvedimento, indipendentemente dal servizio per il quale detta numerazione è utilizzata.

Gli operatori sono stati invitati a fornire commenti ed osservazioni su quanto rappresentato.

È stato chiesto altresì agli operatori di fornire una proposta di classificazione delle richieste di NP pura in semplici e complesse.

3.2.2. Le osservazioni degli operatori

O8. Tutti gli operatori condividono la necessità di distinguere tra richieste semplici e complesse. Tuttavia, solo alcuni hanno formulato specifiche proposte di classificazione.

O9. La maggior parte degli operatori ritiene che l’attuale classificazione sia tuttora valida e che eventuali modifiche possano essere valutate nell’ambito del tavolo tecnico a valle di un’analisi complessiva di tutte le implicazioni connesse alla gestione delle nuove definizioni.

O10. Un operatore propone di includere nella casistica complessa, oltre ai GNR, anche le numerazioni PBX associate di prassi a clienti TOP *business* e Pubbliche Amministrazioni. Tutte le altre tipologie di numerazioni possono essere pertanto incluse nello scenario semplice.

O11. Un altro rispondente propone la seguente classificazione:

- a) casi semplici:
 - i) simplex
 - ii) singola numerazione geografica in ambito aziendale
- b) casi complessi:
 - i) GNR
 - ii) PBX
 - iii) ISDN multi-numero
 - iv) GDN

3.2.3. Le valutazioni dell'Autorità

V7. Dal confronto con il mercato non appare emergere una chiara necessità di modificare la classificazione delle richieste in semplici e complesse, atteso che la maggior parte degli operatori ritiene l'attuale classificazione idonea a gestire correttamente tutte le richieste di NP.

V8. L'Autorità, pertanto, conferma l'attuale classificazione. Alla luce di quanto proposto l'Autorità approva l'aggiunta, nei casi complessi, dei PBX, ISDN multi-numero e GDN.

3.3. Tempistiche di invio della notifica di rimodulazione DAC e di provisioning

3.3.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 66/21/CIR

56. Si richiama che la delibera n. 35/10/CIR ha previsto che “*la notifica di rimodulazione DAC può essere inviata solo dal Donor, entro DAC-3, e nei soli casi eccezionali in cui il Donor per motivi tecnici debba posticipare la DAC*”.

57. L'Autorità ha rilevato a tal riguardo che l'attuale tempistica di invio della notifica di rimodulazione DAC da parte del *donor* (almeno 3 giorni lavorativi prima della DAC) non risulta adeguata alla revisione delle tempistiche di cui allo schema di provvedimento e, di conseguenza, risulta necessario modificare tale tempistica.

58. In particolare, la necessità di rimodulare la DAC è legata a problematiche di natura tecnica e, pertanto, tale esigenza può emergere solo in fase di *provisioning* della NP. Infatti, i 3 giorni lavorativi di anticipo minimo rispetto alla DAC, previsti dalla delibera n. 35/10/CIR, ricadevano proprio nella fase di *provisioning* tecnico (5 giorni lavorativi precedenti alla DAC).

59. Atteso che la proposta di revisione della procedura di NP pura ipotizza per l'attività di *provisioning* una durata di 1 giorno lavorativo (nel caso di DAC minima), appare evidente che l'esigenza di rimodulazione DAC possa emergere solo il giorno stesso della DAC. Pertanto, occorre modificare la procedura di NP pura affinché il *donor* possa inviare la notifica di rimodulazione DAC il giorno della DAC.

60. Tuttavia, l'attuale meccanismo di esecuzione del *provisioning* "a DAC" nella fascia oraria 06:00-09:00 non appare adeguato alla possibilità di invio della notifica di rimodulazione della DAC il giorno della DAC stessa. Infatti, il *recipient* e il *donating* potrebbero correttamente svolgere le rispettive attività di competenza nella fascia oraria suddetta prima che il *donor*, nella medesima fascia oraria, invii loro la notifica di rimodulazione DAC, generando così un disservizio all'utente. In altri termini, con l'esecuzione del *provisioning* nella fascia oraria della DAC e la notifica di rimodulazione nella stessa DAC, potrebbero generarsi disservizi all'utenza anche laddove tutti gli operatori coinvolti rispettassero le specifiche tecniche.

61. Alla luce di quanto rappresentato, nello schema di provvedimento l'Autorità ha proposto di adottare per la NP pura un meccanismo di esecuzione del *provisioning* "su base notifica". Secondo tale approccio, il *recipient* ed il *donating* effettuano le attività di competenza *successivamente* alla ricezione della notifica di espletamento da parte del *donor*.

62. In tal modo, l'eventuale invio da parte del *donor* della notifica di rimodulazione DAC il giorno stesso della DAC non genera disservizi in quanto il *recipient* ed il *donating*, in assenza della notifica di espletamento, non hanno ancora modificato, nelle rispettive reti, gli instradamenti per la numerazione da portare.

63. Si rileva che tale approccio è già stato adottato, nei confronti degli operatori *donor*, per garantire la sincronizzazione della migrazione dell'accesso FTTH con la portabilità del numero. Si richiama, a tal riguardo, che nella comunicazione del 14 aprile 2020 è indicato che "la richiesta di portabilità del numero associata alla migrazione dell'accesso FTTH è gestita in modo sincrono mediante un flusso informativo ad hoc che prevede l'ingaggio dell'operatore Donor al fine di espletare la richiesta di NP. Tale interazione prevede che l'operatore Recipient invii la richiesta di NP al Donor utilizzando le medesime logiche, piattaforme e modalità di scambio delle notifiche stabilite per il processo di migrazione dell'accesso FTTH. Ciò comporta la necessità che gli operatori donor, anche se non direttamente coinvolti nel passaggio di accessi FTTH (in qualità di operatori di rete wholesale o operatori retail), implementino le interfacce necessarie allo scambio delle notifiche di NP con il recipient secondo le specifiche tecniche allegate alla presente circolare".

64. In particolare, l'allegato 1 alle specifiche tecniche per la migrazione di accessi FTTH prevede che (cfr. slide 6 – Regole di processo – enfasi aggiunta):

“La NP viene effettuata all’espletamento positivo della migrazione. In particolare, il Recipient A, oppure A1/B in caso di accordo commerciale tra A ed A1/B, invia al Donor:

- la notifica preventiva di NP delle sole numerazioni da portare associate all’accesso da migrare a seguito della «Comunicazione DAC». Le numerazioni vanno inviate con un’unica richiesta;
- la «Notifica Richiesta esecuzione NP» delle numerazioni da portare associate all’accesso da migrare, a seguito della ricezione della «Notifica di espletamento». **Il Donor effettua la NP verso A in seguito alla ricezione di tale notifica.”**

65. Così come previsto per gli operatori *donor* nelle migrazioni di accessi FTTH, nello schema di provvedimento l’Autorità ha ritenuto opportuno che gli operatori *recipient* e *donating* nella procedura di NP pura implementino la modalità di esecuzione del *provisioning* su base notifica di espletamento inviata dal *donor*.

66. In particolare, il *donor* effettua il *provisioning* della NP il giorno della DAC (eventualmente rimodulata) nella fascia oraria 06:00-09:00 ed invia contestualmente la notifica di espletamento al *recipient* e al *donating*. Questi ultimi, ricevuta la notifica di espletamento della NP pura, effettuano tempestivamente le rispettive attività di competenza.

Gli operatori sono stati invitati a fornire commenti ed osservazioni sulla proposta di prevedere l’invio, da parte del donor, della notifica di rimodulazione DAC il giorno stesso della DAC.

Gli operatori sono stati altresì invitati a fornire commenti ed osservazioni sulla proposta di adottare, anche per gli operatori recipient e donating, il modello di esecuzione delle attività di provisioning su base notifica di espletamento in sostituzione dell’attuale basato sulle fasce orarie nel giorno della DAC.

3.3.2. Le osservazioni degli operatori

Modello di esecuzione delle attività “su base notifica”

O12. Cinque operatori condividono di adottare per la NP pura un meccanismo di esecuzione del *provisioning* “su base notifica” che prevede che il *recipient* ed il *donating* effettuino tempestivamente le attività di chiusura della NP di propria competenza una volta ricevuta la notifica di espletamento da parte del *donor*. Gli operatori ritengono che tale modello di esecuzione possa contribuire a fornire certezza ai vari attori coinvolti nel processo di portabilità circa l’effettivo svolgimento delle attività e, dunque, a minimizzare il rischio di eventuali disservizi per il cliente finale. Tuttavia, il modello “su base notifica” deve essere integrativo e non sostitutivo del modello basato su fasce orarie.

O13. Tre operatori non condividono la proposta di prevedere un cambio di logica del processo con attività eseguite “su base notifica” e non più “a DAC”. Gli operatori richiamano che la logica di *porting* a notifica è stata prevista nell’ambito delle migrazioni su rete FTTH per operatori diversi da TIM (delibera n. 82/19/CIR) perché tale processo

è particolarmente complesso e prevede per la maggior parte dei clienti un'attività "on field" in strada o a casa cliente. Tale necessità non si pone nel caso di NP pura e, pertanto, non ritengono giustificata alcuna modifica di processo rispetto alla logica attuale. Inoltre, gli operatori ritengono non ragionevole adottare una logica "su base notifica" al fine di gestire le notifiche di rimodulazione DAC il giorno stesso della DAC, atteso che gli stessi operatori, ad oggi, rilevano volumi irrilevanti di notifiche di rimodulazione DAC.

Finestra temporale di esecuzione delle attività

O14. Nello schema di provvedimento è stato proposto che il *donor* effettui il *provisioning* della NP il giorno della DAC (eventualmente rimodulata) nella fascia oraria 06:00-09:00 ed invii contestualmente la notifica di espletamento al *recipient* e al *donating*. Un operatore propone di fissare la fascia oraria di esecuzione della NP dalle 18:00 alle 20:00 del giorno della DAC, allo scopo di permettere al *recipient* di rimodulare o annullare la NP il giorno della DAC. Ciò per evitare onerose e rischiose procedure di *roll back*.

O15. Sebbene nello schema di provvedimento non fosse ipotizzato uno spostamento della fascia oraria di esecuzione del *provisioning* (06:00-09:00), nel corso delle audizioni l'Autorità ha sottoposto agli operatori la suddetta proposta di spostamento della finestra temporale in una fascia oraria serale.

O16. Quattro dei cinque operatori a cui è stata presentata la proposta non condividono uno spostamento della finestra temporale in quanto ritengono che l'attuale fascia oraria (6:00-9:00) sia l'unica che garantisca la corretta esecuzione delle attività (anche *on-field* presso sede cliente) evitando disservizi all'utenza finale. Gli operatori rappresentano inoltre che un eventuale *provisioning* nella fascia serale era stato preso in considerazione nell'ambito della delibera n. 82/19/CIR ma il tavolo tecnico aveva scartato tale possibilità a causa delle difficoltà gestionali e di presidio presso la sede cliente. un operatore si è riservato di valutare la suddetta proposta.

Notifica di rimodulazione DAC

O17. Quattro operatori condividono la possibilità di invio della notifica di rimodulazione DAC da parte del *donor* il giorno stesso della DAC. In particolare, uno degli operatori ritiene necessario esplicitare che anche la notifica di rimodulazione debba essere inviata dal *donor* entro la medesima fascia oraria del *provisioning*. Inoltre, nel caso in cui il *donor* invii una notifica di rimodulazione della DAC, dovrebbero essere individuate a priori tempistiche certe per la nuova DAC (ad esempio al massimo 3 giorni lavorativi).

O18. Cinque operatori non condividono la proposta di inviare la notifica di rimodulazione DAC da parte del *donor* il giorno stesso della DAC. Gli operatori rilevano che, superati i problemi tecnici legati al periodo di introduzione delle procedure di NP pura, attualmente le rimodulazioni della DAC da parte del *donor* sono pressoché nulle, poiché, come citato nella delibera n. 35/10/CIR, la rimodulazione deve sottintendere una

motivazione di natura tecnica. I rispondenti ritengono, pertanto, che si tratti di una funzionalità, nei fatti, non più utilizzata dagli operatori. Tanto premesso, agli operatori non appare giustificata la proposta dell'Autorità di consentire la rimodulazione della DAC fino al giorno previsto per la modifica degli instradamenti, tanto più, prevedendo un cambio di logica esclusivamente per conservare tale funzionalità.

O19. Inoltre, gli stessi operatori rappresentano che, nel caso di clientela *business*, il processo di attivazione e portabilità del numero prevede che il giorno della portabilità, presso la sede del cliente, sia presente un presidio di tecnici necessario a garantire la corretta gestione dell'attivazione del servizio per la clientela affari. La proposta di consentire l'invio della notifica di rimodulazione DAC il giorno stesso della DAC eventualmente in una fascia serale più o meno ampia, ad avviso dei rispondenti, avrebbe l'effetto di bloccare il personale tecnico per un periodo non determinato presso la sede del cliente finale.

O20. A tale riguardo, un operatore ritiene che la propria proposta di tempistica per i casi complessi (cfr. punto O4), prevedendo 4 giorni lavorativi per il *provisioning*, consenta di mantenere, esclusivamente per i casi complessi in cui possono effettivamente verificarsi delle motivazioni tecniche, l'attuale possibilità di invio della notifica di rimodulazione DAC da parte del *donor* entro DAC-3 giorni lavorativi, senza quindi modifiche al processo attuale.

O21. Due operatori propongono di introdurre la possibilità di rimodulazione DAC su istanza del *recipient* (ad oggi non prevista) limitatamente ai casi complessi. Ciò in quanto il *recipient* è il soggetto che ha rapporti diretti col cliente finale e, pertanto, è l'unico attore coinvolto nel processo che può sapere se il cliente ha esigenza di posticipare la DAC (ad esempio per problemi tecnico/organizzativi o cause di forza maggiore).

Notifica di annullamento da parte del recipient

O22. Due operatori chiedono di chiarire come la riduzione delle tempistiche per la procedura di NP pura possa conciliarsi con l'eventuale possibilità per il *recipient* di inviare una notifica di annullamento della richiesta. Uno dei rispondenti segnala che, con l'adozione delle nuove tempistiche, verrebbe eliminata, in pratica, la possibilità da parte del *recipient* di inviare l'annullamento della NP pura. Di conseguenza e al fine di non creare disagio ad un utente finale che intenda esercitare il proprio diritto di ripensamento, ad avviso del rispondente l'operatore *recipient* dovrebbe mettere a disposizione il codice segreto (COW) il giorno stesso della DAC e non attendere la prima fattura utile (come è attualmente). In questo modo si permetterebbe all'utente finale di attivare immediatamente una NP inversa evitando di mantenere attivo un servizio non desiderato.

O23. In merito al tema della fornitura del codice di trasferimento dell'utente, un operatore ha segnalato la difficoltà, in alcuni casi, ad acquisire aziende con accessi multi-numero a causa della mancanza delle numerazioni aggiuntive e/o i relativi codici di migrazione nelle fatture fornite dal *donating*.

3.3.3. Le valutazioni dell'Autorità

V9. Nello schema di provvedimento l'Autorità ha proposto di integrare l'attuale finestra temporale di *provisioning* (06:00-09:00) con un modello di esecuzione "su base notifica" al fine di poter gestire eventuali notifiche pervenute il giorno stesso della DAC. Diversi rispondenti non condividono tale proposta per due ragioni:

- a) nei casi semplici, non sussistono ragioni tecniche per l'invio della notifica di rimodulazione DAC (l'attuale assenza di rimodulazioni DAC per i casi semplici ne sarebbe la dimostrazione) e, pertanto, non avrebbe senso che gli operatori modificano i propri sistemi per predisporre alla ricezione di tale notifica;
- b) nei casi complessi, gli operatori *recipient* tipicamente inviano proprio personale tecnico presso la sede cliente per completare le attività di configurazione degli apparati. La ricezione di una notifica di rimodulazione il giorno della DAC renderebbe l'intervento tecnico a vuoto. Inoltre, la possibilità di ricevere la rimodulazione il giorno della DAC impedisce una efficiente pianificazione degli interventi *on-field*.

V10. Se per i casi semplici può ritenersi condivisibile l'ipotesi di un processo snello e veloce senza possibilità di rimodulazione, per i casi complessi occorre contemplare la possibilità di dover posticipare il *provisioning* per ragioni tecniche. L'approvazione di una tempistica, per i casi complessi, che prevede 4 giorni lavorativi per il *provisioning* tecnico, consente di confermare l'attuale processo di notifica della rimodulazione entro DAC-3.

V11. Alla luce delle esigenze manifestate dal mercato, l'Autorità invita gli operatori a prevedere, anche con particolare riferimento ai casi complessi, la possibilità di annullamento da parte del *recipient*. Si richiama che nelle attuali procedure di NP pura il *recipient* può inviare una richiesta di annullamento al *donor* (con inoltro dal *donor* al *donating*) entro il termine previsto per le verifiche del *donating* (t_3).

V12. In merito all'osservazione di cui al punto O23, poiché nei casi semplici potrebbe non esserci tempo sufficiente a gestire l'annullamento e una eventuale mutata volontà dell'utente potrebbe essere gestita tramite una NP inversa, l'Autorità richiama gli operatori al rispetto della normativa in tema di fornitura del codice di trasferimento dell'utenza e delle numerazioni associate all'accesso. Si richiama, infatti, che l'art. 12 dell'Accordo Quadro sulle migrazioni prevede che "Le parti concordano che ciascun Operatore è tenuto a fornire il codice di migrazione e le numerazioni ad esso associate ai propri clienti finali in ottemperanza a quanto già espressamente previsto dall'Autorità nella circolare del 9 aprile 2008".

3.4. Procedura di portabilità pura per numerazioni non geografiche (NP NNG)

3.4.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 66/21/CIR

67. Si richiama che la delibera n. 40/16/CIR, all'art. 4, ha disposto l'integrazione delle attuali procedure di portabilità dei numeri geografici prevedendo anche la gestione delle numerazioni non geografiche (NNG).

68. La portabilità di NNG è attualmente basata sul modello di interazione disciplinato dalla delibera n. 4/CIR/99 che rinvia ad accordi bilaterali tra le parti². Si ritiene pertanto opportuno definire una procedura condivisa e quanto più automatizzata per la gestione delle richieste di portabilità di NNG.

69. Si richiama che la stessa delibera n. 4/CIR/99 ha previsto (Allegato A, art. 2):

- a) *“La Service Provider Portability per numerazioni per servizi geografici è realizzata, a partire dal 1° gennaio 2000, attraverso la soluzione tecnica di rete di “Onward Routing”, che prevede il coinvolgimento dell’operatore Donor.”*
- b) *“La Service Provider Portability per numerazioni per servizi non geografici è realizzata a partire dal 1° gennaio 2000, attraverso la soluzione tecnica di rete di “Always Query”. Tale soluzione prevede che il riconoscimento del numero oggetto di portabilità e il relativo instradamento verso la rete dell’operatore Recipient possa avvenire su una qualsiasi rete attraversata dalla chiamata, eventualmente diversa sia dalla rete dell’operatore di origine della chiamata sia dalla rete dell’operatore Donor.”*

70. A livello generale nello schema di provvedimento l'Autorità ha ritenuto potesse essere adottato un processo funzionalmente analogo a quello previsto per le numerazioni geografiche (invio della richiesta, verifiche, *provisioning*) e descritto come segue:

- a) Invio da parte del *recipient* all'operatore presso cui la NNG è attestata (*donating*) della richiesta di NP;
- b) Invio dell'esito delle verifiche formali e tecniche dell'operatore *donating* all'operatore *recipient*;
- c) *Provisioning* tecnico a DAC da parte del *donating*.
- d) Notifica all'operatore *recipient* e agli operatori di origine dell'avvenuta NP.

71. Si osserva che per le NNG è previsto un diverso modello di instradamento (*Always Query*) che non richiede il coinvolgimento del *donor*. Ciascun operatore originante instrada la chiamata a NNG direttamente verso la rete dell'operatore su cui tale numerazione è attiva (anche a seguito di portabilità), a differenza del caso delle numerazioni geografiche, in cui il modello di instradamento “*Onward Routing*” prevede

² Cfr. art. 4, comma 5, dell'Allegato A alla delibera n. 4/99/CIR: “*Gli accordi bilaterali tra gli operatori devono contemplare le modalità operative e le condizioni economiche inerenti la Service Provider Portability. [...]*”.

che sia il *donor* ad aggiornare i propri instradamenti. Nel caso di specie, invece, gli instradamenti devono essere aggiornati da parte di tutti gli operatori di origine.

72. Risulta necessario per la portabilità di NNG, pertanto, che tutti gli operatori potenziali originanti siano informati dell'avvenuta portabilità, mediante un meccanismo di notifica dell'espletamento verso tali operatori, affinché possano instradare correttamente la chiamata verso la rete dell'operatore *recipient*.

È stato chiesto agli operatori di fornire una ipotesi di soluzione tecnica per integrare, alla luce di quanto rappresentato, le attuali procedure di portabilità dei numeri geografici prevedendo anche la gestione delle numerazioni non geografiche.

3.4.2. Le osservazioni degli operatori

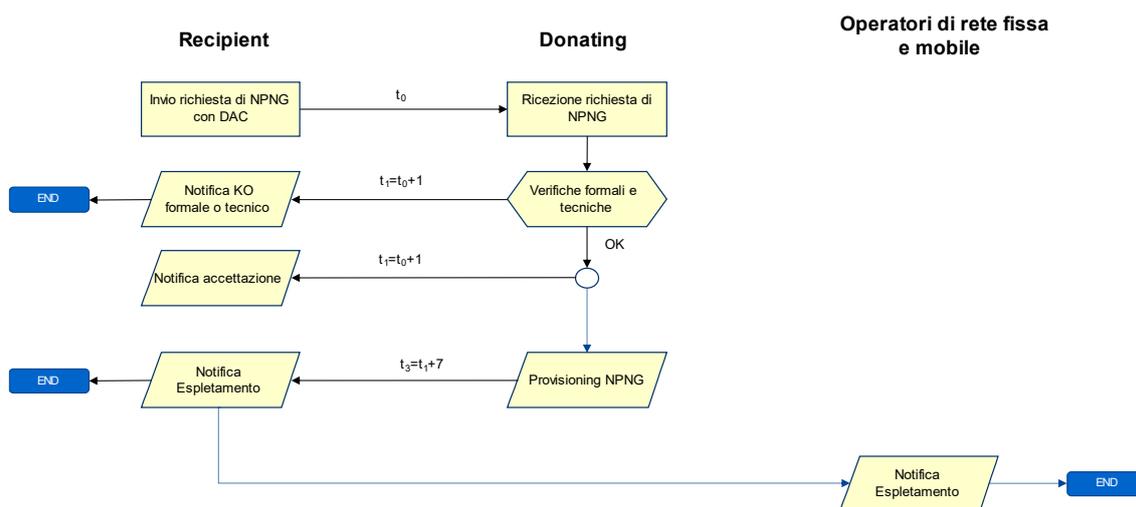
O24. Cinque operatori ritengono che le attuali procedure di portabilità delle NNG siano da ritenersi sufficientemente adeguate alle esigenze del mercato. I rispondenti rilevano, infatti, che in considerazione dei volumi in gioco (poche decine al mese per operatori di medio-grandi dimensioni) e delle specificità della portabilità delle numerazioni non geografiche rispetto alle numerazioni geografiche (modalità “*all call query*” vs “*onward routing*”), la modifica delle attuali procedure di portabilità del numero non sarebbe giustificata dai vantaggi ottenuti. Alcuni dei suddetti rispondenti sono al più disponibili a prevedere la standardizzazione delle procedure al momento in campo per le numerazioni non geografiche: una con TIM e una con gli altri operatori. Gli operatori sarebbero quindi favorevoli alla stipula di un accordo quadro che sollevi gli operatori dalla necessità di sottoscrivere accordi bilaterali di NP NNG, in analogia con quanto avvenuto per la NP geografica “pura”.

O25. Sei operatori accolgono con favore la proposta dell'Autorità di definire un processo per la gestione delle numerazioni non geografiche (NNG). Ad oggi, infatti, tale processo non è standardizzato ma definito tra gli operatori su base contrattuale. Un processo condiviso consentirebbe di porre fine ai frequenti disallineamenti sui sistemi che spesso portano gli operatori a dover utilizzare il servizio di *triggering* di Telecom Italia nonostante abbiano un accordo con gli operatori titolari delle numerazioni impattate, con un aggravio di spesa ingiustificato.

O26. Alcuni dei suddetti operatori ritiene che l'automatizzazione delle procedure di portabilità per le numerazioni non geografiche potrà avvenire tramite la definizione di un processo ad hoc, definito in un apposito tavolo tecnico, e non attraverso una mera modifica/integrazione delle procedure previste dalla delibera 35/10/CIR. Al contrario, altri rispondenti ritengono che per le NNG sia opportuno adottare una procedura il più possibile aderente a quella prevista per le numerazioni geografiche, al fine di evitare un eccessivo *effort* per gli operatori.

O27. Un operatore ha presentato una prima proposta di soluzione tecnica per la gestione delle numerazioni non geografiche, riportata nella figura seguente, finalizzata a:

- automatizzare il processo di attivazione NP NNG mediante gestione di richieste e relative notifiche via tracciato *record*;
- prevedere i tempi di *provisioning* pari a quello delle numerazioni geografiche complesse.



O28. La proposta dell'operatore prevede l'invio di notifiche di espletamento verso tutti gli operatori di rete fissa e mobile potenzialmente originanti. Lo stesso rispondente ritiene che occorra valutare, congiuntamente con tutti gli operatori, la creazione di un DB Unico centralizzato, da mantenere costantemente aggiornato, contenente l'associazione NNG-recipient in modo da:

- evitare che il *recipient* invii a tutti gli operatori di rete fissa e mobile la notifica di espletamento della NP NNG;
- permettere a tutti gli operatori di rete fissa e mobile di consultare un unico DB in modo da instradare correttamente la chiamata diretta verso la NNG.

O29. Con riferimento alla necessità di notifica dell'avvenuto espletamento, un operatore propone un meccanismo di notifica automatizzato con la creazione di un Registro centralizzato con i riferimenti aggiornati degli operatori a cui inviare le notifiche di espletamento della NP. Ad avviso del rispondente, il soggetto titolato all'invio di tale notifica è l'operatore *recipient* il quale ha un interesse preminente nella comunicazione dell'espletamento della portabilità al fine di rendere accessibili le NNG portate.

O30. Sempre sulla modalità di notifica dell'avvenuto espletamento, tre operatori ritengono che una soluzione percorribile possa essere quella di applicare il modello attualmente in uso per la *Mobile Number Portability* (MNP) che prevede uno specifico protocollo di scambio dati e si basa su un *Database* esterno gestito da un soggetto terzo (nel caso specifico della MNP, DB centralizzato NPTS gestito dal Ministero dello sviluppo economico). Tale meccanismo di notifica potrebbe anche migliorare la fase di pubblicazione dell'attuale processo ai fini del corretto instradamento, senza l'adozione di

nuove procedure automatizzate. Infatti, ad oggi la comunicazione di avvenuta portabilità si basa sull'invio di *e-mail* a cura del *recipient* e, in molti casi, l'informativa non raggiunge correttamente tutte le reti di origine generando disservizi.

3.4.3. *Le valutazioni dell'Autorità*

V13. L'Autorità rileva che i volumi di NP NNG sono ad oggi contenuti e, per tale motivo, diversi operatori ritengono non appropriata l'introduzione di una procedura automatizzata. D'altra parte, volumi contenuti potrebbero giustificarsi anche con l'attuale difficoltà per gli utenti di accedere a procedure di portabilità semplici e con tempi e costi contenuti. L'Autorità ritiene, pertanto, opportuno realizzare una procedura in cui le richieste e le notifiche avvengano tramite tracciato *record*.

V14. A tale ultimo riguardo sei operatori hanno accolto con favore la proposta dell'Autorità di definire un processo per la gestione delle numerazioni non geografiche. Inoltre, alcuni dei suddetti operatori ritengono che l'automatizzazione delle procedure di portabilità per le numerazioni non geografiche potrà avvenire o tramite un processo *ad hoc*, definito in un apposito tavolo tecnico, o mediante una procedura il più possibile aderente a quella prevista per le numerazioni geografiche, al fine di evitare un eccessivo *effort* per gli operatori.

V15. Anche alcuni dei 5 operatori contrari sono disponibili a prevedere la standardizzazione delle procedure al momento in campo per le numerazioni non geografiche: una con TIM e una con gli altri operatori. Gli operatori sarebbero quindi favorevoli alla stipula di un accordo quadro che sollevi gli operatori dalla necessità di sottoscrivere accordi bilaterali di NP NNG, in analogia con quanto avvenuto per la NP geografica "pura".

V16. L'Autorità, per tale ragione, ritiene che sussista l'esigenza generalizzata di superare il modello degli accordi bilaterali a favore di un processo standardizzato per tutto il mercato. Preso atto di ciò l'Autorità non ritiene che la gestione del processo in modo automatizzato, come nel caso della NP geografica, possa costituire un onere eccessivo per gli operatori. Viceversa, il mercato beneficerebbe di un approccio che, a fronte di un iniziale *effort*, consentirebbe una gestione non manuale con conseguente efficientamento dei costi operativi.

V17. L'Autorità rileva altresì che la maggiore difficoltà tecnica insita nella procedura di NP NNG con instradamento di tipo *all call query* risiede nel notificare la portabilità a tutti gli operatori di rete fissa e mobile potenzialmente originanti una chiamata verso la numerazione portata. Le possibili strategie individuate per informare gli operatori originanti sono essenzialmente due:

- a) prevedere una notifica, via tracciato *record*, verso tutti gli operatori di rete fissa e mobile. Tale soluzione ha il vantaggio di basarsi su meccanismi consolidati (notifiche tra *gateway* degli operatori) ma ha lo svantaggio di dover gestire una

lista numerosa e dinamica di destinatari (occorre infatti tener continuamente conto degli operatori nuovi entranti e di quelli che cessano l'attività);

- b) prevedere una notifica di aggiornamento di un *database* interrogato dagli operatori originanti. Questa soluzione ha il vantaggio di prevedere una sola notifica, stabile, verso il *database* ma richiede la realizzazione dello stesso (ad oggi disponibile solo per le numerazioni di rete mobile).

V18. Alla luce di quanto emerso nel corso della consultazione l'Autorità ritiene opportuno superare il sistema degli accordi bilaterali in linea con un generale principio di trasparenza, non discriminazione ed efficienza. L'Autorità ritiene ragionevole la proposta di qualche rispondente di porre in capo all'operatore *recipient* l'obbligo di notifica dell'avvenuta portabilità agli operatori di origine. L'Autorità, pertanto, approva con il presente provvedimento lo schema di processo della NP NNG sottoposto a consultazione, come modificato, di seguito riportato:

- (a) Invio da parte del *recipient* all'operatore presso cui la NNG è attestata (*donating*) della richiesta di NP (t_0);
- (b) Invio dell'esito delle verifiche formali e tecniche dell'operatore *donating* all'operatore *recipient* (t_0+1);
- (c) *Provisioning* tecnico a DAC da parte del *donating* e notifica di espletamento all'operatore *recipient* (t_0+9).
- (d) Notifica da parte dell'operatore *recipient* agli operatori di origine dell'avvenuta NP (entro t_0+10).

V19. Il processo dovrà essere implementato in modo automatizzato mediante mimiche e protocolli mutuati da quanto realizzato per la NP geografica. Si ritiene, come chiaro dalle tempistiche sopra indicate, ragionevole utilizzare tempistiche analoghe a quelle dei casi complessi quali quelle approvate in questo provvedimento. Nelle more della creazione di un DB unico si conferma un meccanismo di notifica, via tracciato *record*, verso tutti gli operatori di rete fissa e mobile, analogamente a quanto svolto ad oggi in modalità manuale. I dettagli di implementazione della procedura di cui sopra sono definiti nell'ambito di uno specifico tavolo tecnico, purché nel rispetto dei vincoli della procedura di cui al presente provvedimento.

3.5. Mantenimento del numero cessato da parte del *donating*

3.5.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 66/21/CIR

73. Come richiamato in premessa, il nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche, in corso di recepimento, prevede all'art. 106 (Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero), comma 3, che “*Qualora un utente finale risolva un contratto, gli Stati membri provvedono affinché possa mantenere il diritto di trasferire un numero*

dal piano di numerazione nazionale verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto”.

74. La delibera n. 82/19/CIR, al punto V27, in ottica di maggiore tutela dell’utenza, ha ritenuto opportuno “*anticipare il recepimento di quanto previsto nel nuovo codice europeo delle comunicazioni elettroniche e di estenderne l’applicabilità a tutte le procedure di passaggio su rete fissa*”.

75. A tale riguardo nello schema di provvedimento l’Autorità ha rilevato che la procedura di NP pura appare la più adeguata a gestire simili richieste, atteso che, nella maggior parte dei casi, la cessazione del contratto avviene per passaggio ad altro operatore il quale, ragionevolmente, riutilizzerà la risorsa di accesso esistente. In altri termini, le procedure di migrazione dell’accesso non appaiono adeguate allo scopo atteso che la risorsa di accesso potrebbe essere non essere più nella disponibilità del *donating* (ossia già nella disponibilità del *recipient*).

76. Qualora la numerazione non sia stata portata dal *recipient*, la procedura di NP pura risulterebbe invece sempre utilizzabile poiché non richiede la presenza di un accesso fisico fornito all’utente dal *donating*.

77. Tuttavia, le attuali procedure prevedono che, in assenza di una specifica richiesta di portabilità, in caso di risoluzione del contratto del cliente (ad esempio per passaggio ad altro operatore), il *donating* restituisca la numerazione all’operatore *donor*. Ciò comporta che una eventuale successiva richiesta di NP pura venga scartata poiché la numerazione non è più attiva sulla rete del *donating*.

78. Al fine di garantire all’utente il suddetto diritto per almeno un mese dalla data della risoluzione del contratto, nello schema di provvedimento l’Autorità ha ritenuto necessaria l’adozione di una procedura condivisa tra gli operatori quale, ad esempio, il mantenimento della validità del codice di trasferimento dell’utente per un mese dal passaggio ad altro operatore. In assenza di una simile procedura condivisa, ciascun operatore potrebbe decidere di ottemperare a tale previsione in modo autonomo realizzando soluzioni non interoperabili.

È stato chiesto agli operatori di fornire una ipotesi di procedura per consentire ad un utente di mantenere il diritto di trasferire i propri numeri verso un altro operatore per almeno un mese dalla data della risoluzione del contratto.

3.5.2. Le osservazioni degli operatori

O31. Un operatore ritiene che la procedura in esame possa essere eventualmente analizzata all’interno del tavolo tecnico ma solo a valle del recepimento della Direttiva 2018/1972 nella normativa nazionale.

O32. Un altro rispondente rileva che la percentuale di clienti che richiede la riattivazione del numero o la sua portabilità verso un altro gestore è pressoché nulla rispetto al numero di eventi di portabilità e di cessazioni gestite quotidianamente e negli anni ed i pochi casi riscontrati sono stati gestiti con modalità manuali in accordo tra gli

operatori coinvolti. L'operatore ritiene quindi che possa essere mantenuta una modalità di gestione *offline*. Tuttavia, qualora l'Autorità ritenesse comunque introdurre un processo automatico, lo stesso dovrà essere discusso e concordato nell'ambito di un tavolo tecnico inter-operatore volto ad individuare delle eventuali soluzioni tecniche in grado di garantire il rispetto della previsione del Codice e il minor impatto di implementazione per gli operatori.

O33. Gli altri nove operatori accolgono con favore la proposta di prevedere una procedura condivisa e automatizzata per consentire all'utente il trasferimento successivo del numero per almeno un mese dalla data della risoluzione del contratto, ciò al fine di evitare che ciascun operatore adotti soluzioni autonome, differenti e non interoperabili.

O34. Tre operatori ritengono condivisibile la proposta di mantenimento della validità del codice di trasferimento dell'utente per un mese dal passaggio ad altro operatore ritenendo tuttavia necessario approfondirne i dettagli e le implicazioni nell'ambito del tavolo tecnico. Due rispondenti, in particolare, ritengono adeguato prevedere il mantenimento delle numerazioni non portate da parte del *donating* per il termine di 30 giorni dopo la cessazione del rapporto contrattuale o della richiesta di migrazione ricevuta. Nello specifico, una volta che il *donating* ha ricevuto la comunicazione formale di recesso dal contratto da parte dell'utente finale o la richiesta di migrazione, lo stesso pone in stato di "*wait*" le numerazioni relative al contratto per almeno 30 giorni prima di restituirle al *donor*.

O35. Un altro operatore ritiene che la possibilità per l'utente di mantenere il diritto di trasferire i propri numeri verso altro operatore per almeno un mese dalla data di risoluzione del contratto vada gestita con una procedura *ad-hoc*, svincolata dalle attuali procedure di NP pura. Il rispondente ritiene che interventi sull'attuale procedura (quali ad esempio il mantenimento della validità del codice di trasferimento dell'utente per un mese dal passaggio ad altro operatore) abbiano un impatto eccessivamente gravoso a carico degli operatori e che il tema andrebbe rimandato nell'ambito del tavolo tecnico già previsto dall'Autorità.

3.5.3. Le valutazioni dell'Autorità

V20. L'Autorità conferma la previsione di introdurre una procedura di recupero delle numerazioni entro 30 giorni dalla risoluzione del contratto dell'utente atteso che la Direttiva 2018/1972 è ormai in via di recepimento.

V21. Alla luce dei contributi forniti dagli operatori, l'Autorità ritiene che la soluzione più idonea e a minor impatto sia quella che prevede che il *donating* attenda almeno 30 giorni prima di restituire al *donor* le numerazioni dell'utente il cui contratto si è risolto. In tal modo, non sono richieste modifiche ai flussi della procedura di NP pura. Infatti, poiché le numerazioni non sono state portate, agli occhi del *donor* le stesse risultano ancora attive sulla rete del *donating* e trasmetterà a quest'ultimo eventuali richieste di NP pura afferenti alle numerazioni suddette.

V22. Affinché l'utente possa trasferire le numerazioni non portate, il *recipient* avvia una richiesta di NP pura verso il *donor* il quale inoltra la richiesta al *donating*. Tra le verifiche in capo al *donating* vi è quella relativa alla correttezza del codice segreto comunicato nella richiesta del *recipient*. Come indicato nello schema di provvedimento, è necessario che, sebbene l'utente non risulti più attivo con il *donating*, tale verifica non generi dei KO nei 30 giorni successivi alla risoluzione del contratto.

V23. A tal fine gli operatori hanno formulato sia la proposta di mantenere la validità del codice di trasferimento dell'utente sia di prevedere un codice *ad-hoc* da utilizzare per la fattispecie in esame al fine di intercettare sui sistemi la richiesta di portabilità delle numerazioni sospese. A tale riguardo, anche considerando che il tempo per l'ottenimento del nuovo codice *ad-hoc* eroderebbe la tempistica di 30 giorni per il recupero delle numerazioni, l'Autorità ritiene preferibile mantenere la validità del codice di trasferimento già in possesso dell'utente.

V24. Atteso che la procedura in esame comporta modifiche ai sistemi di gestione della NP pura, l'Autorità ritiene che la suddetta procedura debba essere definita ed implementata congiuntamente e secondo le scadenze previste per la riduzione delle tempistiche della procedura di NP pura.

3.6. Tempistiche di implementazione

3.6.1. Gli orientamenti dell'Autorità di cui alla delibera n. 66/21/CIR

79. Si richiama, come indicato al punto 19, che successivamente all'adozione del provvedimento finale gli operatori dovranno aggiornare le specifiche tecniche della procedura di NP pura sulla base delle soluzioni tecniche individuate.

80. A tale riguardo, nello schema di provvedimento si è ritenuto che i dettagli delle modifiche ed integrazioni da apportare alle specifiche tecniche potessero essere definiti dagli operatori in un tavolo tecnico della durata di 2 mesi.

81. Si è ritenuto, altresì, che le modifiche ed integrazioni alla procedura di NP pura dovessero essere implementate sui sistemi degli operatori entro 6 mesi dalla definizione delle specifiche tecniche.

È stato chiesto agli operatori di fornire commenti ed osservazioni sulle tempistiche proposte per l'aggiornamento delle specifiche tecniche e per la relativa implementazione.

3.6.2. Le osservazioni degli operatori

Durata del tavolo tecnico

O36. La maggior parte dei rispondenti chiede un tempo più ampio per il completamento dei lavori del tavolo tecnico.

O37. Un operatore, in particolare, propone eventualmente di individuare due tempistiche differenti ed in sequenza, una per la definizione del nuovo processo di NP pura e l'altra per l'eventuale definizione *ex-novo* di un processo per le NNG, qualora ne emergesse la necessità da parte degli operatori. Analogamente i tempi di implementazione dovrebbero essere distinti, prevedendo prima un rilascio per lo scenario più utilizzato relativo alla NP pura delle numerazioni geografiche e, a seguire, per la portabilità delle numerazioni non geografiche.

O38. La tabella seguente riporta la durata del tavolo tecnico ipotizzata dagli operatori che si sono espressi su tale aspetto.

Durata del tavolo tecnico (mesi)	Numero di rispondenti
2	-
4	2
6	2

Implementazione delle specifiche tecniche

O39. Sei operatori ritengono che i tempi per implementare le specifiche tecniche per la fornitura della NP pura possano essere valutati solo a valle della soluzione effettivamente individuata e della definizione delle specifiche tecniche stesse.

O40. La tabella seguente riporta la durata per l'implementazione ipotizzata dagli operatori che si sono espressi su tale aspetto.

Tempistica di implementazione	Numero di rispondenti
6	2
8	1
9	1
12	2

3.6.3. Le valutazioni dell'Autorità

V25. Come indicato al punto V18, l'Autorità ritiene opportuno scindere le attività legate alla procedura di NP per numerazioni geografiche da quella per numerazioni non geografiche. In tal modo, i due tavoli tecnici potranno concentrarsi su un numero minore di aspetti riducendo la complessità dell'analisi. L'Autorità intende chiarire che le specifiche tecniche relative alla NP NNG fanno riferimento al sistema di notifica a tutti gli operatori di origine (non è pertanto oggetto del Tavolo il tema della realizzazione del DB unico che potrà essere analizzato in un secondo momento).

V26. Tenuto conto che i due tavoli tecnici dovranno affrontare ciascuno un minor numero di argomenti rispetto a quanto inizialmente ipotizzato nello schema di provvedimento e tenuto conto delle osservazioni degli operatori, l'Autorità ritiene che entrambi i tavoli tecnici debbano concludersi ciascuno entro 2 mesi dal rispettivo avvio.

V27. Tenuto conto delle osservazioni del mercato, visto che viene proposto un intervallo di tempistiche tra 6 e 12 mesi, si ritiene ragionevole che l'implementazione delle modifiche alla procedura di NP pura per numerazioni geografiche e non geografiche debba concludersi entro 9 mesi dalla conclusione del tavolo tecnico (valore che si pone come media delle tempistiche proposte). Complessivamente, quindi, l'implementazione delle modifiche ed integrazioni alla procedura di NP pura di cui al presente provvedimento dovrà concludersi entro 11 mesi dall'avvio del tavolo tecnico.

VISTI gli atti del procedimento e la nota predisposta dalla Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica;

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'art. 31 del "Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità";

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche alle tempistiche del processo di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR)

1. Le tempistiche di cui all'art. 5 della delibera n. 35/10/CIR sono modificate come segue:

	Attività (attuale)	Attività (proposta)	Tempistica casi semplici (delibera 35/10/CIR)	Tempistica casi semplici (modifica di cui alla presente delibera)	Tempistica casi complessi (delibera 35/10/CIR)	Tempistica casi complessi (modifica di cui alla presente delibera)
A	L'operatore Recipient invia al Donor la richiesta di NP con indicazione della DAC ($DAC \geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, $DAC \geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi).	L'operatore Recipient invia al Donor la richiesta di NP con indicazione della DAC ($DAC \geq t_1 + 3$ giorni lavorativi nei casi semplici, $DAC \geq t_1 + 10$ giorni lavorativi nei casi complessi).	t_0	t_0	t_0	t_0
B	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP, l'operatore Donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, fornisce il riscontro al Recipient e, in caso di esito positivo, la pre-notifica al Donating.	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP (t_0), l'operatore Donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, fornisce il riscontro al Recipient e, in caso di esito positivo, la pre-notifica al Donating.	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$	$t_1 = t_0 + 1$

	Attività (attuale)	Attività (proposta)	Tempistica casi semplici (delibera 35/10/CIR)	Tempistica casi semplici (modifica di cui alla presente delibera)	Tempistica casi complessi (delibera 35/10/CIR)	Tempistica casi complessi (modifica di cui alla presente delibera)
C	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della pre-notifica di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della pre-notifica di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche formali e di superamento della capacità di evasione, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	$t_2 = t_1 + 1$	$t_2 = t_1 + 1$	$t_2 = t_1 + 1$	$t_2 = t_1 + 1$
D	Entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche tecniche, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	Entro 1 giorno lavorativo, nei casi semplici, 5 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP (t_1), l'operatore Donating, effettuate le verifiche tecniche, invia il riscontro al Donor. In caso di mancato riscontro si applica il silenzio assenso.	$t_3 = t_2 + 2 = t_1 + 3$	$t_3 = t_2 = t_1 + 1$	$t_3 = t_2 + 7 = t_1 + 8$	$t_3 = t_2 + 4 = t_1 + 5$
E	L'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating.	L'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating.	$DAC \geq t_3 + 5 = t_0 + 9$	$DAC \geq t_3 + 1 = t_0 + 3$	$DAC \geq t_3 + 5 = t_0 + 14$	$DAC \geq t_3 + 4 = t_0 + 10$

Articolo 2 **(Rimodulazione della DAC)**

1. La rimodulazione della DAC è prevista solo nei casi complessi entro DAC-3. L'art. 5 della delibera n. 35/10/CIR è conseguentemente modificato.

Articolo 3 **(Procedura di portabilità pura per numerazioni non geografiche)**

1. Gli operatori autorizzati alla fornitura di reti e servizi di comunicazioni elettroniche applicano la seguente procedura di portabilità dei numeri non geografici:
 - (a) Invio da parte del *recipient* all'operatore presso cui la NNG è attestata (*donating*) della richiesta di NP (t_0);
 - (b) Invio dell'esito delle verifiche formali e tecniche dell'operatore *donating* all'operatore *recipient* (t_0+1);
 - (c) *Provisioning* tecnico a DAC da parte del *donating* e notifica di espletamento all'operatore *recipient* (t_0+9).
 - (d) Notifica da parte dell'operatore *recipient* agli operatori di origine dell'avvenuta NP (t_0+10).

Articolo 4 **(Mantenimento del numero cessato)**

1. Gli operatori garantiscono che qualora un utente finale risolva un contratto, lo stesso mantiene il diritto di trasferire il numero di telefono relativo al contratto cessato verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione, a meno che non rinunci a tale diritto.
2. Ai fini di cui al precedente comma il *donating* attende almeno 30 giorni prima di restituire al *donor* le numerazioni dell'utente il cui contratto si è risolto.
3. Affinché l'utente possa trasferire le numerazioni non portate ai sensi del comma 1, il *recipient* avvia una richiesta di NP pura verso il *donor* il quale inoltra la richiesta al *donating* sulla base delle vigenti procedure tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR.
4. Ai fini di cui al comma 1, gli operatori garantiscono, altresì, la validità del codice di trasferimento del numero già in possesso dell'utente per almeno 30 giorni successivi alla risoluzione del contratto.

Articolo 5
(Disposizioni finali)

1. A far data dalla pubblicazione del presente provvedimento sono avviati due Tavoli tecnici, rispettivamente uno per le procedure di NP dei numeri geografiche e uno per i numeri non geografici, con lo scopo di definire gli elementi di dettaglio delle procedure di cui ai precedenti articoli. Le attività dei due tavoli tecnici si concludono entro 2 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.
2. Gli operatori implementano le modifiche alle procedure di NP geografica e le procedure di NP non geografica di cui ai precedenti articoli entro 11 mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale amministrativo regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba