

DELIBERA N. 8/22/CIR

PUBBLICAZIONE DELLE SPECIFICHE TECNICHE DELLE PROCEDURE DI NP PURA PER NUMERAZIONI GEOGRAFICHE DI CUI ALLA DELIBERA N. 103/21/CIR

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 luglio 2022;

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*”;

VISTA la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione) nel seguito indicato anche come CCEE;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS del 13 aprile 2022;

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. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del 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 portabilità dei numeri geografici e non geografici 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. 103/21/CIR, del 23 settembre 2021, recante “*Integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR*”;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 431415 del 3 novembre 2021, avente ad oggetto “*Convocazione del tavolo tecnico inter-operatore di cui alla delibera n. 103/21/CIR inerente ad integrazioni e modifiche alla procedura di NP pura*”;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 64757 del 23 febbraio 2022, avente ad oggetto “*Valutazioni dell’Autorità sui punti aperti comunicati con mail del 20 gennaio 2022 dal tavolo tecnico sulla revisione delle procedure di NP Pura per numeri geografici di cui alla delibera n. 103/21/CIR*”;

VISTE le risultanze del tavolo tecnico inter-operatore – avviato a seguito della delibera n. 103/21/CIR con lo scopo di definire gli elementi di dettaglio delle procedure per la *Number Portability* dei numeri geografici – condivise dagli operatori e trasmesse all’Autorità in data 24 giugno 2022;

CONSIDERATO quanto segue:

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	5
1.1. Le previsioni della delibera n. 103/21/CIR.....	5
1.2. Il tavolo tecnico per la revisione della procedura di NP pura	6
2. LE MODIFICHE E LE INTEGRAZIONI APPORTATE ALLA PROCEDURA DI NP PURA PER NUMERAZIONI GEOGRAFICHE.....	6
2.2. Mantenimento del numero cessato	7
2.1. Riduzione delle tempistiche previste per il completamento del passaggio	7
2.2. Classificazione delle richieste in semplici e complesse.....	8
2.3. Annullamento e rimodulazione da parte del <i>recipient</i>	9
2.4. Rimodulazione da parte del <i>donor</i>	10
2.5. Gestione doppia notifica da parte del <i>donating</i>	10
2.6. Notifica del <i>donating</i> a DAC.....	11
2.7. Capacità di evasione	11
2.8. Gestione disservizi.....	11
3. RILASCIO IN ESERCIZIO.....	13
4. VALUTAZIONI	14

1. INTRODUZIONE

1.1. Le previsioni della delibera n. 103/21/CIR

1. Con delibera n. 103/21/CIR l’Autorità, a seguito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 66/21/CIR e del confronto con il mercato, ha disposto di modificare e integrare le procedure per la portabilità pura¹ (NP pura) del numero su rete fissa.

2. Con riferimento alla procedura di NP pura per numerazioni geografiche, già introdotta con delibera n. 35/10/CIR, la delibera n. 103/21/CIR ha disposto di migliorarne l’efficienza tramite:

- i) la riduzione della tempistica di passaggio da 9 a 3 giorni lavorativi per le richieste classificabili come “*semplici*”;
- ii) la riduzione della tempistica di passaggio da 14 a 10 giorni lavorativi per le richieste classificabili come “*complesse*”.

3. Relativamente alla NP pura per numerazioni non geografiche, ad oggi gestita tramite accordi bilaterali, la delibera n. 103/21/CIR ha disposto l’introduzione di una nuova procedura condivisa e automatizzata.

4. La delibera ha inoltre disposto la definizione di una procedura condivisa e automatizzata per ottemperare a quanto previsto nel nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche all’art. 98-*octies decies*, comma 3 (art. 106, comma 3, CCEE), in base al quale, 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.

5. La delibera n. 103/21/CIR ha dunque previsto l’avvio di due tavoli tecnici con lo scopo di analizzare e definire le procedure “*apportando, se del caso e purché all’interno dei vincoli generali fissati dalla stessa delibera, integrazioni tese alla massima efficienza e sicurezza dei processi*”²:

- i) un tavolo tecnico per la riduzione delle tempistiche della procedura di NP pura per numerazioni geografiche di cui alla delibera n. 35/10/CIR;
- ii) un tavolo tecnico per la definizione, *ex novo*, di una procedura di NP pura per numerazioni non geografiche.

¹ Si richiama che con “*portabilità pura del numero*” si fa riferimento agli scenari di portabilità del numero a cui non è associato un contestuale trasferimento dell’accesso (in questi ultimi casi si applicano invece le procedure di attivazione e migrazione).

² Cfr. punto V6 della delibera n. 103/21/CIR.

1.2. Il tavolo tecnico per la revisione della procedura di NP pura

6. I tavoli tecnici di cui alla delibera n. 103/21/CIR sono stati avviati con comunicazione dell’Autorità del 3 novembre 2021.

7. Nel corso delle prime riunioni gli operatori, in ottica di efficienza e razionalizzazione degli investimenti in nuovi processi e sistemi, hanno condiviso di estendere il perimetro delle attività del tavolo tecnico includendo l’analisi e la definizione di aspetti ritenuti migliorativi della procedura seppur non emersi nella consultazione pubblica e non espressamente trattati nella delibera n. 103/21/CIR. Gli operatori, alla luce della concomitanza di altri tavoli tecnici, hanno altresì chiesto di condurre in modo prioritario le analisi per le procedure di NP per numerazioni geografiche e, successivamente, quelle per numerazioni non geografiche.

8. Gli Uffici, ritenuto congruo e a vantaggio del mercato recepire eventuali modifiche migliorative dei requisiti iniziali, hanno consentito di estendere il termine di conclusione del tavolo tecnico seppur mantenendo il rispetto della tempistica di implementazione di 9 mesi prevista dalla delibera n. 103/21/CIR.

9. Con *mail* del 20 gennaio 2022, il tavolo tecnico ha chiesto all’Autorità una valutazione rispetto ad alcuni punti di discussione per i quali non risultava possibile identificare una soluzione condivisa tra gli operatori.

10. Al fine di consentire il completamento delle attività del tavolo tecnico, l’Autorità, con nota del 23 febbraio 2022, ha fornito il proprio posizionamento rispetto agli otto punti aperti comunicati. Il posizionamento è stato determinato sulla base di quanto già approvato dall’Autorità con la delibera n. 103/21/CIR, oltre che secondo principi di coerenza con altri processi, aventi analoghe caratteristiche, già regolamentati.

11. Il tavolo tecnico ha ritenuto inoltre opportuno, al fine di ottimizzare le tempistiche di messa in esercizio delle procedure, mantenere separate l’implementazione delle modifiche ai processi esistenti per la NP pura di numerazioni geografiche e l’implementazione del processo *ex novo* per la NP pura di numerazioni non geografiche.

12. Il tavolo tecnico ha trasmesso all’Autorità le specifiche tecniche condivise per la procedura di NP pura per numerazioni geografiche in data 24 giugno 2022.

2. LE MODIFICHE E LE INTEGRAZIONI APPORTATE ALLA PROCEDURA DI NP PURA PER NUMERAZIONI GEOGRAFICHE

13. Come premesso, gli operatori hanno condiviso di estendere il perimetro delle attività del tavolo tecnico includendo l’analisi e la definizione di aspetti ritenuti

migliorativi della procedura seppur non emersi nella consultazione pubblica e non espressamente trattati nella delibera n. 103/21/CIR.

14. Per una migliore comprensione delle specifiche tecniche allegate, nei paragrafi seguenti si riportano le principali modifiche apportate all'attuale procedura di NP pura per numeri geografici sia dalla delibera n. 103/21/CIR sia dagli stessi operatori nel tavolo tecnico.

15. I dettagli di implementazione di ciascuna modifica o integrazione sono riportati nelle specifiche tecniche allegate alla presente delibera.

2.2. Mantenimento del numero cessato

16. Si richiama che il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, all'art. 106 (Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero), comma 3, prevede 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”*.

17. La delibera n. 103/21/CIR, in ottemperanza a quanto riportato nel Codice europeo delle comunicazioni elettroniche ed anticipandone il recepimento nazionale (art. 98-*octies decies*, comma 3, del nuovo Codice), ha disposto l'utilizzo, con i necessari adeguamenti, della procedura di NP pura per la gestione delle richieste di passaggio delle numerazioni nei 30 giorni successivi alla cessazione del contratto dell'utente.

18. Nel tavolo tecnico, in ottica di maggior tutela dell'utenza finale, gli operatori hanno condiviso di prolungare da 30 a 60 giorni solari dalla cessazione del contratto il periodo durante il quale un utente può chiedere la NP delle proprie numerazioni cessate, estendendo quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 103/21/CIR (mantenimento del numero cessato).

19. Il processo di mantenimento del numero cessato si applica a tutte le casistiche di risoluzione del contratto anche nel caso di NP associata all'accesso.

2.1. Riduzione delle tempistiche previste per il completamento del passaggio

20. La delibera n. 103/21/CIR ha ridotto le tempistiche di cui all'art. 5 della delibera n. 35/10/CIR prevedendo che la portabilità pura delle numerazioni geografiche sia espletata in 3 giorni lavorativi nei casi semplici e in 10 giorni lavorativi nei casi complessi.

21. In particolare, la procedura definita dalla delibera n. 103/21/CIR prevede (tempi in giorni lavorativi):

- i) nei casi semplici, 1 giorno per le verifiche del *donor*, 1 giorno per le verifiche del *donating*, 1 giorno per il *provisioning*;
- ii) nei casi complessi, 1 giorno per le verifiche del *donor*, 5 giorni per le verifiche del *donating*, 4 giorni per il *provisioning*.

22. Le specifiche tecniche condivise nel tavolo tecnico recepiscono e confermano le tempistiche fissate dalla delibera n. 103/21/CIR.

2.2. Classificazione delle richieste in semplici e complesse

23. La procedura di NP pura per numerazioni geografiche, dalla prima definizione di cui alla delibera n. 35/10/CIR, prevede tempistiche di esecuzione diversificate tra due categorie di richieste indicate come “semplici” e “complesse” sulla base delle diverse attività richieste per l’espletamento della portabilità. Le specifiche tecniche della NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR classificano come “complesse” le richieste afferenti a GNR e come “semplici” tutte le altre tipologie di richieste.

24. Tenuto conto dei cambiamenti tecnologici intervenuti dalla prima definizione delle specifiche tecniche nel 2010, l’Autorità nella consultazione pubblica avviata con delibera n. 66/21/CIR ha chiesto agli operatori di verificare la congruità del meccanismo di classificazione delle richieste affinché sia possibile identificarne correttamente la tipologia sulla base delle effettive attività sottostanti.

25. Dal confronto con il mercato non è emersa la necessità di modificare la classificazione delle richieste in “semplici” e “complesse”. La delibera n. 103/21/CIR ha quindi confermato la modalità di classificazione delle richieste con l’aggiunta, nei casi complessi, dei PBX, ISDN multi-numero e GDN.

26. Il tavolo tecnico ha recepito quanto indicato nella delibera n. 103/21/CIR definendo la seguente classificazione:

- i) casi complessi: GNR, PBX, ISDN multi-numero e GDN;
- ii) casi semplici: tutte le restanti richieste che non rientrano nei casi complessi.

27. Il tavolo tecnico, al fine di evitare differenze interpretative, ha altresì chiarito le fattispecie relative a PBX e GDN:

- i) PBX (*Private Branch Exchange*): è una rete telefonica privata usata all’interno di un’azienda. Gli utenti del sistema telefonico PBX condividono un numero di linee esterne per effettuare chiamate telefoniche;
- ii) GDN (*Global Directory Number*): è una numerazione geografica estesa (10 o 11 cifre, cfr. art. 7, comma 3, dell’allegato A del Piano Nazionale di Numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR). In ambito *business* questa tipologia di numerazione

può essere configurata su uno o più accessi diretti ISDN PRA che terminano su un centralino cliente.

2.3. Annullamento e rimodulazione da parte del *recipient*

28. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR prevedono per il *recipient* la possibilità di annullare la portabilità inviando una notifica al *donor* entro il termine previsto per le verifiche del *donating* (4 giorni dalla richiesta nei casi semplici, 9 giorni dalla richiesta nei casi complessi).

29. La delibera n. 103/21/CIR, tenuto conto delle tempistiche ridotte che potrebbero rendere difficoltoso interrompere il processo di portabilità, ha indicato che “*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*”.

30. Nel tavolo tecnico, al fine di rendere il processo di NP pura sufficientemente flessibile rispetto alle esigenze dell’utenza e tenuto conto delle indicazioni fornite dall’Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di prevedere la possibilità per il recipient di interrompere la procedura di portabilità, sia nei casi semplici sia nei casi complessi**, inviando una apposita notifica al *donor* entro le ore 17:00 del giorno lavorativo precedente alla data di passaggio (DAC-1). Il *donor* deve inoltrare la notifica di annullamento al *donating* entro le ore 19:00 dello stesso giorno.

31. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR non prevedono per il *recipient* la possibilità di rimodulare la DAC.

32. La delibera n. 103/21/CIR non ha disposto modifiche su tale aspetto.

33. Nel tavolo tecnico, al fine di rendere il processo di NP sufficientemente flessibile rispetto alle esigenze dell’utenza e tenuto conto delle indicazioni fornite dall’Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di prevedere la possibilità per il recipient di rimodulare la data prevista per la portabilità (DAC), sia nei casi semplici sia nei casi complessi**, con le stesse tempistiche previste per l’annullamento ossia inviando una apposita notifica al *donor* entro le ore 17:00 del giorno lavorativo precedente alla data di passaggio (DAC-1). Il *donor* deve inoltrare la notifica di rimodulazione al *donating* entro le ore 19:00 dello stesso giorno.

2.4. Rimodulazione da parte del *donor*

34. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR prevedono la possibilità per il *donor* di inviare una notifica di rimodulazione DAC con almeno 3 giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC-3).

35. La delibera n. 103/21/CIR, tenuto conto della prevista riduzione delle tempistiche per il completamento della portabilità ed al fine di limitare gli impatti sui processi esistenti, ha disposto che la rimodulazione della DAC sia possibile, sempre entro DAC-3, nei soli casi complessi in cui la portabilità si conclude in 10 giorni.

36. Nel tavolo tecnico, al fine di rendere il processo di NP sufficientemente flessibile rispetto all'insorgenza di problematiche tecniche e tenuto conto delle indicazioni fornite dall'Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di estendere i requisiti inizialmente fissati dalla delibera n. 103/21/CIR prevedendo la possibilità per il *donor* di rimodulare la DAC, sia nei casi semplici sia nei casi complessi**, inviando una notifica di rimodulazione al *recipient* e al *donating* entro le ore 19:00 di DAC-2.

2.5. Gestione doppia notifica da parte del *donating*

37. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR prevedono che il *donating*, ricevuta la notifica di richiesta NP inoltrata dal *donor*, effettui le proprie verifiche e trasmetta in sequenza l'esito delle verifiche formali e successivamente l'esito delle verifiche tecniche.

38. Con la revisione delle tempistiche del processo di cui alla delibera n. 103/21/CIR, nei casi "semplici" il *donating* ha a disposizione un solo giorno lavorativo per effettuare sia le verifiche formali sia le verifiche tecniche.

39. La delibera n. 103/21/CIR ha rinviato al tavolo tecnico l'analisi sull'opportunità di prevedere un'unica notifica per le due attività di verifica svolte dal *donating* nello stesso giorno lavorativo.

40. Nel tavolo tecnico, al fine di ottimizzare il processo di NP e tenuto conto delle indicazioni fornite dall'Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di prevedere l'invio di una notifica da parte del *donating* al *donor* nel solo caso di mancato superamento delle verifiche (formali o tecniche). In caso di superamento delle verifiche si applica il silenzio assenso.**

41. Tale soluzione consente di limitare il numero di notifiche inviate dal *donating* ad al più una notifica di KO (che interrompe l'intero processo) evitando possibili difficoltà di gestione legate all'invio di doppie notifiche nello stesso giorno lavorativo.

2.6. Notifica del *donating* a DAC

42. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR prevedono che *recipient*, *donating* e *donor* effettuino le attività di configurazione delle rispettive reti il giorno della DAC con l'invio di una notifica di espletamento da parte del *donor* verso il *recipient* e il *donating*.

43. La delibera n. 103/21/CIR non ha disposto modifiche su tale aspetto.

44. Nel tavolo tecnico, al fine di migliorare la gestione dei disservizi in *post-provisioning* e tenuto conto delle indicazioni fornite dall'Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di introdurre una notifica di espletamento, inviata dal *donating* al *donor* e da questi inoltrata al *recipient*, al termine delle attività di riconfigurazione sulla rete del *donating* delle numerazioni oggetto di portabilità.**

2.7. Capacità di evasione

45. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR prevedono che le richieste di NP pura siano inserite, insieme alle richieste di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS, in un'unica coda di servizio con disciplina di tipo FIFO (*First In First Out*). Il numero di richieste presenti nella coda è posto a confronto con il valore della capacità di evasione stabilita dalla delibera n. 68/08/CIR e successive modifiche e le richieste eccedenti tale soglia sono scartate per superamento della capacità di evasione giornaliera degli ordinativi.

46. La delibera n. 103/21/CIR non ha disposto modifiche su tale aspetto.

47. Nel tavolo tecnico, al fine di migliorare l'efficienza del processo di NP pura ormai interamente automatizzato e tenuto conto delle indicazioni fornite dall'Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di rimuovere la verifica in capo al *donating* sul superamento della soglia di capacità di evasione giornaliera per le richieste di NP pura.**

2.8. Gestione disservizi

48. Nel tavolo tecnico, al fine di migliorare la tutela dell'utenza rendendo più efficiente la risoluzione dei possibili disservizi e tenuto conto delle indicazioni fornite dall'Autorità con la nota del 23 febbraio 2022, **gli operatori hanno condiviso di definire un processo operativo per gestire i disservizi segnalati dal cliente finale al *recipient* relativi alle chiamate che non vengono correttamente terminate sulla rete del *recipient*.**

49. In particolare, sono stati definiti i processi che gli operatori devono adottare per lo scambio delle segnalazioni di disservizio sulla fonia a seguito del passaggio da un operatore ad un altro della numerazione con accesso (delibere nn. 274/07/CONS, 611/13/CONS e 82/19/CIR) o della sola numerazione (delibera n. 103/21/CIR).

50. Gli operatori hanno rappresentato che *“Al fine di migliorare la qualità del servizio verso il cliente finale, occorre realizzare un sistema unico centralizzato web-based di Trouble Ticket Management (TTM), gestito da parte di un ente da individuare congiuntamente tra gli Operatori”*.

51. Gli operatori, nelle more della realizzazione del sistema informatizzato, hanno condiviso di continuare a gestire le segnalazioni di disservizio NP, garantendo il rispetto degli SLA definiti, tramite gli attuali canali:

- i) il *recipient*, in caso di TIM *donor/donating*, apre una segnalazione utilizzando un sistema di *Trouble Ticket Management* informatizzato e tracciabile, *web based*, messo a disposizione da TIM;
- ii) negli altri casi in cui TIM non è *donor/donating*, lo scambio di segnalazioni avviene tra punti di contatto degli operatori tramite *e-mail* strutturate, con formato *standard*.

52. Secondo il processo condiviso, il *donor* e il *donating* sono tenuti a risolvere il disservizio entro (ore calcolate in orario lavorativo, ossia dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 16, festivi esclusi):

- i) 8h nel 95% dei casi;
- ii) 12h nel 100% dei casi.

53. Gli operatori hanno rappresentato che *“Non è oggetto del tavolo la definizione delle penali in caso di mancato rispetto dello SLA”*.

54. A tale riguardo, l’Autorità avvierà uno specifico procedimento finalizzato, anche tramite il confronto con il mercato, alla definizione e alle modalità di applicazione delle penali.

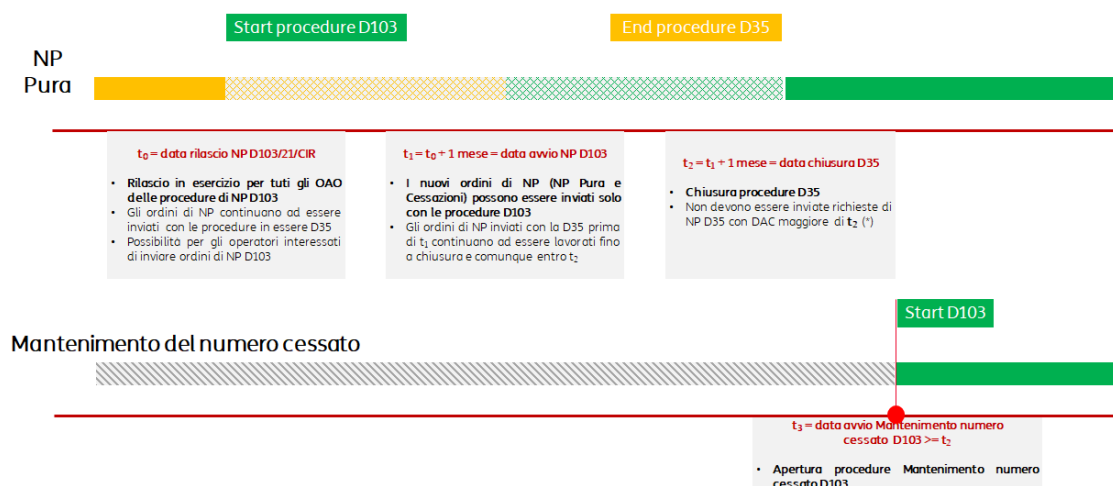
55. Si rappresenta, infine, che gli SLA restano validi anche in assenza di specifiche penali. In merito a tale aspetto si richiama che l’Autorità potrà condurre, su segnalazione o d’ufficio tramite monitoraggio, la propria attività di vigilanza al fine di rilevare eventuali comportamenti o inefficienze degli operatori che determinano sistematici scarti dagli SLA previsti nelle specifiche tecniche. Al fine di garantire il corretto funzionamento del processo, gli operatori sono tenuti a comunicare e mantenere aggiornate le informazioni necessarie allo scambio delle segnalazioni.

3. RILASCIO IN ESERCIZIO

56. L'analisi e la definizione delle ulteriori modifiche e integrazioni alla procedura di NP pura rispetto a quelle previste dalla delibera n. 103/21/CIR ha richiesto una estensione della durata del relativo tavolo tecnico.

57. Nel tavolo tecnico **gli operatori hanno condiviso di mantenere la tempistica di 9 mesi prevista dalla delibera n. 103/21/CIR per l'implementazione della procedura di NP pura** (comunque non prima di marzo 2023).

58. Gli operatori hanno condiviso di rilasciare in esercizio la procedura di NP pura aggiornata secondo le modalità indicate nel diagramma seguente:



59. Alla luce di quanto rappresentato, sono definite le seguenti tempistiche:

- t_0 : rilascio in esercizio della procedura di NP pura di cui alla delibera n. 103/21/CIR (in parallelo all'attuale procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR) → **1° marzo 2023**
- t_1 : utilizzo della sola procedura di NP pura di cui alla delibera n. 103/21/CIR per l'invio degli ordini (gli ordini già inviati secondo la procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR continuano ad essere lavorati) → **1° aprile 2023**
- t_2 : termine di lavorazione degli ordini inviati con la procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR → **1° maggio 2023**
- t_3 : avvio del processo automatizzato per il mantenimento del numero cessato di cui alla delibera n. 103/21/CIR → **1° maggio 2023**

4. VALUTAZIONI

60. Alla luce di quanto rappresentato, si ritiene che le specifiche tecniche condivise dagli operatori per la procedura di NP pura per numeri geografici siano conformi a quanto previsto dalla delibera n. 103/21/CIR.

61. Si ritiene, altresì, che le integrazioni proposte autonomamente nel tavolo tecnico ricadano nell'ambito delle previsioni di cui al punto V6 della stessa delibera³ e siano *tese alla massima efficienza e sicurezza dei processi*.

62. Con riferimento al mantenimento del numero cessato, il processo automatizzato condiviso dagli operatori rappresenta una novità rispetto all'attuale procedura. L'implementazione della procedura automatizzata è strettamente legata all'implementazione della revisione della procedura di NP pura (basandosi interamente su quest'ultima) e, pertanto, un anticipo della messa in esercizio del solo processo di recupero delle numerazioni cessate non risulta possibile. A tale riguardo, al fine di evitare disagi all'utenza finale e nelle more del rilascio della procedura automatizzata, l'Autorità invita gli operatori a cooperare in buona fede per gestire, in modalità manuale, eventuali richieste presentate dagli utenti.

63. Tanto premesso, nelle more della conclusione del secondo tavolo tecnico relativo alla definizione *ex novo* della procedura di NP pura per numerazioni non geografiche, con la presente delibera l'Autorità:

- i) approva le specifiche tecniche condivise dagli operatori nel tavolo tecnico e relative alla procedura di NP pura per numerazioni geografiche;
- ii) porta a conoscenza di tutti gli operatori, inclusi coloro che non hanno partecipato al tavolo tecnico, dette specifiche tecniche condivise;
- iii) definisce le tempistiche di implementazione delle modifiche alla procedura di NP pura per numerazioni geografiche secondo le specifiche condivise nel tavolo tecnico.

VISTI gli atti del procedimento e la nota predisposta dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

³ “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”.

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche e integrazioni al processo di NP pura per numeri geografici di cui alle delibere n. 35/10/CIR e n. 103/21/CIR)

1. Sono approvate le specifiche tecniche relative alla procedura di NP pura per numeri geografici condivise dagli operatori nel tavolo tecnico di cui alla delibera n. 103/21/CIR e trasmesse all'Autorità in data 24 giugno 2022.
2. La procedura di NP pura per numeri geografici è modificata e integrata secondo le specifiche tecniche condivise tra operatori e allegate alla presente delibera, le quali sostituiscono le specifiche tecniche pubblicate con la Circolare dell'Autorità dell'11 ottobre 2010.
3. Tutti gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica per il tramite di numeri oggetto di portabilità implementano la procedura di NP pura per numeri geografici nel rispetto delle specifiche tecniche allegate alla presente delibera.

Articolo 2

(Rilascio in esercizio)

1. Gli operatori implementano la procedura di NP pura per numeri geografici nel rispetto delle specifiche tecniche allegate alla presente delibera entro il 1° marzo 2023.
2. Dal 1° al 31 marzo 2023 gli ordini di NP pura per numeri geografici possono essere inviati sia secondo le specifiche tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR sia secondo le specifiche tecniche allegate alla presente delibera.
3. Dal 1° aprile 2023 gli ordini di NP pura per numeri geografici sono inviati secondo le specifiche tecniche allegate alla presente delibera.
4. Fino al 1° maggio 2023 gli ordini in lavorazione secondo le specifiche tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR continuano ad essere lavorati.
5. Dal 1° maggio 2023 gli operatori *recipient* richiedono la portabilità di numerazioni entro 60 giorni dalla cessazione del contratto dell'utente con il *donating* secondo la procedura definita nelle specifiche tecniche allegate alla presente delibera.

Articolo 3
(Disposizioni finali)

1. Il mancato rispetto da parte degli operatori delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

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, 5 luglio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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