

## **Delibera n. 68/08/CIR**

### **Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS**

*Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.260 del 6 novembre 2008*

#### **L'Autorità**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 settembre 2008;

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

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

VISTA la delibera n. 8/01/CIR, recante "Disposizioni relative all'attivazione del servizio di carrier preselection: revisione delle capacità di evasione e della distribuzione delle richieste”;

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

CONSIDERATO che “Migrazione” consiste, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS nel passaggio del cliente da operatore OLO 1 (*donating*) a operatore OLO 2 (*recipient*) con l’utilizzo di qualsiasi servizio intermedio oppure nel passaggio del cliente da operatore OLO (*donating*) all’operatore notificato (*recipient*);

CONSIDERATO quindi che la migrazione include tutti i passaggi che coinvolgono l’utilizzo di un servizio intermedio offerto da TI (ULL, *bitstream*, WLR, VULL, ecc.) e che il servizio intermedio, prima utilizzato dall’OLO1 (*donating*) viene, a seguito delle attività svolte da Telecom Italia *Wholesale*, utilizzato dall’OLO2 (*recipient*);

VISTA la delibera n. 569/07/CONS recante “Ordine di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, ai sensi dell’articolo 2,

comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 ”;

CONSIDERATO che successivamente all’approvazione della delibera n. 274/07/CONS gli operatori hanno istituito un tavolo tecnico volto alla definizione delle procedure tecniche e delle relative modalità implementative;

CONSIDERATO che la delibera n. 569/07/CONS ordinava a Telecom Italia S.p.A. e ad una serie di altre società di provvedere alla conclusione delle negoziazioni necessarie ad assicurare l’operatività delle procedure di migrazione, nel rispetto dell’obbligo di preavviso previsto dalla legge n. 40/07 e di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare evidenziato in motivazione, entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del provvedimento e prevedeva che, nel caso in cui Telecom Italia S.p.A. e gli operatori alternativi non fossero addivenuti alla conclusione degli accordi atti ad assicurare l’operatività delle procedure di migrazione nei termini di cui al punto sub 2), l’Autorità si riservava di intervenire di propria iniziativa, in luogo delle parti, al fine di regolamentare il contenuto di tali accordi per garantire un’effettiva concorrenza e interoperabilità dei servizi a beneficio delle parti contrattuali e degli utenti.

VISTA la Circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008 recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori;

VISTO l’Accordo Quadro del 14 giugno 2008 sottoscritto dagli operatori per il passaggio degli utenti finali in attuazione della delibera n. 274/07/CONS di cui l’Autorità ha dato avviso sul proprio sito in data 21/07/08;

CONSIDERATO che nel corso dell’Audizione del 13 giugno 2008, convocata dall’Autorità, durante la quale è stato finalizzato il testo dell’Accordo Quadro in merito alle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori, gli stessi hanno concordato di prevedere una fase di avvio delle procedure e che, successivamente alla suddetta fase di avvio, l’Autorità avrebbe adottato specifiche disposizioni regolamentari in merito alla capacità di evasione;

CONSIDERATO in particolare che l’Accordo Quadro, all’articolo 10 (Capacità di lavorazione delle procedure di migrazione), prevede che a partire dal 16 di giugno 2008 al 31 luglio 2008 la capacità di evasione per le migrazioni è limitata ai seguenti valori, funzione della *Customer Base* (CB) dell’Operatore *donating*:

- a. 150 ordini al giorno per gli operatori con CB > 1 milione di clienti
- b. 100 ordini al giorno per gli operatori con CB > 500.000 di clienti

c. 60 ordini al giorno per operatori con CB >100.000 clienti

d. 20 ordini a giorno per operatori con CB < 100.000 clienti

e. 5 ordini al giorno per operatori con CB < 50.000 clienti

CONSIDERATO inoltre che lo stesso articolo 10 dell'Accordo Quadro prevede che le parti adegueranno, a partire dal 1 agosto 2008, la capacità di evasione secondo quanto stabilito dall'Autorità;

CONSIDERATO che i valori di capacità di evasione riportati nell'Accordo Quadro e definiti per la fase di avvio delle procedure sono stati ritenuti adeguati nel presupposto che la prima fase di implementazione delle procedure sarebbe stata svolta con processi non ancora completamente automatizzati e/o pienamente operativi e che a partire dal 1 agosto 2008 eventuali difficoltà nella messa a punto dei processi sarebbero state superate;

CONSIDERATE le posizioni espresse dagli operatori che hanno effettuato audizioni specifiche o inviato specifici contributi scritti in merito al tema della capacità di evasione;

CONSIDERATO che, a quanto risulta, ad oggi gli operatori non hanno effettuato aggiornamenti sulle capacità di evasione rispetto a quanto stabilito nell'Accordo Quadro;

CONSIDERATO che, dal confronto con alcuni operatori, è emersa la non adeguatezza delle capacità di evasione, definite per la fase di avvio, rispetto alle richieste di migrazione, a svantaggio degli utenti finali e della concorrenza;

CONSIDERATO che, a quanto dichiarato da alcuni Operatori, parte dei rifiuti alle richieste di passaggio di clienti finali da un operatore ad un altro nei servizi di accesso sarebbero stati motivati, dall'operatore *donating* all'operatore *recipient*, per assenza di richiesta esplicita del "codice di migrazione" da parte del cliente finale all'operatore *donating* stesso;

CONSIDERATO che il "codice di migrazione" è uno strumento tecnico individuato dagli operatori, nell'ambito del tavolo tecnico sulle migrazioni, per poter semplificare la migrazione anche di clienti che hanno configurazioni complesse a livello di risorse di rete sottostanti i servizi. Viceversa in casi di servizi meno complessi le risorse sono facilmente identificabili.

CONSIDERATO che la causale di scarto per codice di migrazione non richiesto all'operatore *donating* non è stata concordata nell'ambito del tavolo tecnico e che è stata, viceversa, inserita quella per "codice di

migrazione" errato.

RITENUTO, quindi, che la mancata richiesta del codice di migrazione all'operatore *donating*, dal momento che ciò non comporta malfunzionamenti che possano danneggiare il corretto svolgimento delle migrazioni, non è in contrasto con alcun orientamento o norma dell'Autorità sui passaggi di clienti tra operatori;

RITENUTO necessario, sia alla luce dell'andamento delle migrazioni sia alla luce della intesa da parte dei sottoscrittori dell'Accordo Quadro in merito alla opportunità di un intervento dell'Autorità per la definizione della capacità di evasione, incrementare i valori della capacità definiti per la fase di avvio;

CONSIDERATO che i valori definiti nel presente provvedimento tengono conto dell'andamento del numero di richieste di migrazioni nella fase di avvio nonché di esigenze di gradualità nell'implementazione dei sistemi da parte degli operatori;

CONSIDERATO altresì che, in prospettiva, le richieste di migrazione subiranno un incremento, anche alla luce del miglioramento dei processi di migrazione e della maggiore consapevolezza da parte della clientela e che, pertanto, appare ragionevole prevedere un incremento della capacità di evasione dell'ordine del 30% a partire dal 2009;

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

## **Delibera**

### **Articolo 1**

**(Capacità iniziale di evasione giornaliera delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS degli operatori *donating*)**

1. Ciascun operatore, in qualità di operatore *donating*, mette a disposizione degli altri operatori una capacità giornaliera di evasione degli ordinativi, determinata sulla base della propria *customer base* (CB) interessata dai servizi di accesso di cui alla delibera n. 274/07/CONS, secondo le modalità definite nel comma seguente;

2. Sono stabiliti i seguenti valori minimi iniziali di capacità giornaliera di evasione degli ordinativi:

- a. 1300 ordini al giorno per gli operatori con  $CB \geq 1$  milione di clienti;
- b. 600 ordini al giorno per gli operatori con  $CB \geq 500.000$  di clienti e  $< 1$  milione di clienti;
- c. 360 ordini al giorno per gli operatori con  $CB \geq 100.000$  clienti e  $< 500.000$  clienti;
- d. 120 ordini al giorno per gli operatori con  $CB \geq 50.000$  clienti  $<$

100.000 clienti;

e. 30 ordini al giorno per gli operatori con CB < 50.000 clienti.

3. I valori della capacità di evasione di cui al comma precedente sono da intendersi come potenzialità minima da assicurare nei confronti delle richieste di migrazione complessivamente provenienti dagli operatori *recipient*.

#### **Articolo 2**

**(Modalità di gestione e distribuzione della capacità di evasione da parte dell'operatore *donating*)**

1. Ciascun operatore, in qualità di operatore *donating*, assegna giornalmente, a ciascun operatore, in qualità di *recipient*, una stessa quota parte (approssimata all'unità superiore) del 40% della propria capacità complessiva di evasione.

2. Il restante 60% della capacità di evasione giornaliera complessiva del *donating*, con l'aggiunta di quella eventualmente non assegnata secondo le modalità di cui al precedente comma 1, viene altresì giornalmente assegnata, da ciascun operatore *donating*, a ciascun operatore *recipient* che abbia, successivamente alla fase di cui al comma precedente, richieste inevase, in misura proporzionale al numero di ordinativi inevasi. Gli ordinativi scartati, singolarmente identificati, sono comunicati agli operatori *recipient* contestualmente alla assegnazione della quota di capacità di evasione.

#### **Articolo 3**

**(Cooperazione e misure straordinarie)**

1. Al verificarsi di accumuli di arretrati di lavorazione di ordinativi di migrazione, gli operatori *donating* e *recipient* interessati cooperano nell'adottare misure straordinarie per lo smaltimento di tali arretrati, individuando le modalità operative idonee a minimizzare gli impatti e i disservizi all'utenza.

2. Fermo restando i criteri di cui al precedente articolo gli operatori cooperano al fine di armonizzarne le modalità attuative.

#### **Articolo 4**

**(Comunicazioni tra gli operatori e all'Autorità)**

1. Ciascun operatore rende noto a tutti gli operatori ed all'Autorità, entro 15 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, la propria capacità di evasione iniziale complessiva giornaliera e successivamente, in maniera tempestiva, gli eventuali adeguamenti di cui all'art. 5.

2. Successivamente all'entrata in vigore del presente provvedimento, entro il giorno 10 di ciascun mese, ciascun operatore comunica all'Autorità:

a) in qualità di *donating*, per ogni giorno del mese precedente, il numero di richieste di migrazione ricevute, il numero di quelle lavorate ed il numero di quelle scartate per "superamento soglia", divise per operatore *recipient*;

b) in qualità di *recipient*, per ogni giorno del mese precedente, il

numero di richieste di migrazione inviate, il numero di quelle lavorate ed il numero di quelle scartate per “superamento soglia”, divise per operatore *donating*.

**Articolo 5**  
**(Misure di adeguamento della capacità di evasione)**

1. A partire dal 1° gennaio 2009 le capacità di cui al comma 2 dell’art. 1 sono incrementate del 30%.
2. Entro 60 giorni dall’entrata in vigore del presente provvedimento l’Autorità, sulla base dell’analisi dei dati raccolti, secondo quanto previsto dall’art. 4, rivede eventualmente il valore di incremento di cui al precedente comma 1.

**Articolo 6**  
**(Disposizioni finali)**

1. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.
2. Ciascun operatore adegua la propria capacità di evasione e la relativa modalità di gestione alle disposizioni del presente provvedimento entro 20 giorni dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.
3. Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento comporta l’applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

*Roma, 17 settembre 2008*

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

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