

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

**Delibera 24 luglio 2009, n.41/09/CIR**

## **Gazzetta Ufficiale 2 settembre 2009, n.203 - Supplemento Ordinario , n.161**

Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa.

### **Premessa**

- [Preambolo]

L'AUTORITA'

Nella riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 luglio 2009;

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";

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'art. 98, comma 11;

Vista la legge 24 novembre 1981, n. 689 recante "Modifiche al sistema penale", e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, e in particolare, l'art. 1, comma 3, secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni" e l'art. 1, comma 4, secondo cui "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'art. 2, comma 136, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286";

Vista la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: Autorità) n. 4/06/CONS, relativa al "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 dell'Autorità n. 274/07/CONS recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso";

Vista la delibera dell'Autorità n. 4/03/CIR recante "Integrazione della disposizioni in materia di Carrier Preselection: norme in materia di disattivazione della prestazione";

Vista la delibera dell'Autorità n. 27/08/CIR recante "Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l'anno 2008";

Vista la delibera dell'Autorità n. 68/08/CIR recante "Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS";

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, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

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, pubblicato sul sito internet dell'Autorità il 21 luglio 2008;

Vista la delibera dell'Autorità n. 1/09/CIR recante "Diffida, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione";

Vista la delibera dell'Autorità n. 23/09/CIR recante "Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa";

Vista la comunicazione del 27 marzo 2009, anticipata sul sito dell'Autorità e pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 133 dell'11 giugno 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento relativo alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa;

Considerato, in linea con quanto richiamato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS, che gli operatori non SPM (Significativo Potere di Mercato) sono sottoposti agli obblighi regolamentari derivanti:

dall'art. 28, comma 1 del Codice delle comunicazioni, che impone agli operatori autorizzati di rispettare le condizioni imposte per l'autorizzazione generale tra cui quelle indicate al comma 8 della parte A dell'allegato 1 al predetto Codice delle comunicazioni ovvero "a rispettare le norme sulla tutela dei consumatori specifiche del settore delle comunicazioni elettroniche, come indicato ...";

dall'art. 70 del Codice delle comunicazioni, in base al quale i tempi di attivazione e di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo della disciplina contrattuale;

dai principi di cui all'art. 13 del Codice delle comunicazioni, poiché i tempi di migrazione rappresentano un elemento rilevante ai fini della scelta da parte dei consumatori e, di conseguenza, la certezza, la trasparenza e l'adeguata pubblicità delle informazioni relative a tale elemento consentono ai consumatori stessi di trarre il massimo beneficio dalla concorrenza nello specifico mercato;

Considerato, parimenti, quanto inoltre premesso alla delibera n. 274/07/CONS laddove si chiariva che l'intervento con una regolamentazione bilaterale, fonte di obblighi anche per gli operatori che non abbiano significativo potere di mercato, derivava dalla necessità di prevedere tempi certi di passaggio al fine di soddisfare una esigenza di tempestività del processo oltre che consentire al consumatore, nell'ipotesi di un eventuale ritardo, di poter verificare l'origine del disservizio ed adire le necessarie azioni a tutela dei propri interessi;

Considerato che quanto sopra riportato si pone in coerenza con quanto stabilito dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 laddove, all'art. 1, comma 3, recita testualmente: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni";

Considerato che lo stesso art. 1 della succitata legge 2 aprile 2007, n. 40 attribuisce, al comma 4, poteri di vigilanza e di regolazione all'Autorità, prevedendo che le eventuali violazioni riscontrate siano sanzionate ai sensi dell'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche (decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'art. 2, comma 136, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286);

Considerato, con riferimento al percorso regolamentare che ha condotto alle attuali procedure di trasferimento delle utenze, che la delibera n. 4/06/CONS definiva, in prima istanza, principi e procedure per il passaggio dei clienti tra operatori agli articoli 17, 18 e 20;

Considerato che viene previsto nelle premesse alla delibera n. 4/06/CONS, con riferimento alle condizioni attuative degli obblighi regolamentari per la gestione del passaggio tra operatori, previste agli articoli 17, 18 e 20 della delibera n. 4/06/CONS, nonché alle misure a garanzia dei diritti degli utenti finali, delineate alla sezione 4.4 dell'allegato A alla stessa delibera, che le modalità di effettiva implementazione di tali misure verranno verificate dall'Autorità, anche mediante interlocuzione con le associazioni dei consumatori e gli operatori. Nella stessa delibera si ritiene opportuno che, nel corso del processo di implementazione, laddove ne ravveda la necessità, l'Autorità riveda tali misure al fine di introdurre adeguamenti e correttivi che garantiscano effettivamente, da un lato, il diritto degli utenti finali di scegliere il proprio operatore di accesso e, dall'altro lato,

condizioni di equa ed effettiva competizione tra gli operatori;

Considerato che nel punto 309 dell'Allegato A alla delibera n. 4/06/CONS, relativamente alla modalità di gestione dei passaggi tra servizi di unbundling e servizi di accesso delle divisioni commerciali di Telecom Italia, l'Autorità riteneva, nel contemperare le esigenze di favorire lo sviluppo dei servizi di accesso disaggregato e di garantire agli utenti il diritto di scegliere il proprio fornitore di servizi di comunicazione, che le procedure di disattivazione del servizio di full unbundling e di shared access con contestuale rientro in Telecom Italia debbano poter essere trattate alla stregua dei passaggi tra operatori alternativi diversi, ovvero attivate su istanza dell'operatore recipient, pur nel rispetto di opportune asimmetrie a favore degli operatori alternativi;

Considerato che il punto 310 riporta che, a tal fine, l'Autorità ritiene che, in tutti i casi in cui la procedura di passaggio dia luogo alla disattivazione di un servizio di accesso disaggregato, Telecom Italia debba dare comunicazione all'operatore alternativo donating in merito alla disattivazione del servizio disaggregato con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla attuazione della stessa, al fine di consentire a quest'ultimo le proprie verifiche con il cliente finale e la eventuale riconfigurazione degli apparati in centrale;

Considerato che il suddetto anticipo di 20 giorni, ritenuto dall'Autorità opportuno in una fase iniziale di avvio delle procedure, era legato alla diversa iniziale capacità organizzativa degli OLO, chiamati per la prima volta a gestire procedure su cui Telecom Italia aveva negli anni acquisito notevole esperienza nell'effettuare attività analoghe;

Considerato che successivamente all'entrata in vigore della delibera n. 4/06/CONS le procedure di passaggio sono state oggetto di ulteriore intervento regolamentare con le delibere numeri 274/07/CONS, 68/09/CIR, 01/09/CIR, 23/09/CIR al fine di introdurre adeguamenti e correttivi che garantiscano effettivamente, da un lato, il diritto degli utenti finali di scegliere il proprio operatore di accesso e, dall'altro lato, condizioni di equa ed effettiva competizione tra gli operatori;

Considerato tuttavia che gli interventi regolamentari sopra richiamati non hanno mai interessato i tempi della cosiddetta fase 2 [1] del processo di migrazione (che nella sostanza rendeva cogente, nel caso di unbundling, il preavviso di 20 giorni di cui sopra) e che, in linea con quanto già premesso nei punti 70-72 della delibera n. 274/07/CONS, tale tempo di sospensiva della procedura di migrazione (per l'appunto la fase 2) comporta che il passaggio tra due operatori alternativi o il rientro in Telecom Italia possa oggi richiedere oltre 30 giorni solari. Tale valore è notevolmente peggiorativo rispetto ai tempi teoricamente impiegati (10 giorni solari) da Telecom Italia per l'attivazione della linea. [2] Tale tempistica non consente sempre di rispettare le disposizioni della legge 2 aprile 2007, n. 40 sopra richiamata oltre a rendere differenti, per i clienti, le tempistiche di passaggio in funzione dell'operatore donating cui sono attestati. A tal fine le associazioni avevano, nell'ambito del procedimento istruttorio relativo all'approvazione della delibera n. 274/07/CONS, richiesto che siano eliminati i tempi di sospensiva previsti (quelli appunto relativi alla fase 2) in quanto non apparivano giustificati da adempimenti tecnici da parte dell'Operatore donating;

Ritenuto che, ad oltre 2 anni dall'adozione della delibera n. 274/07/CONS ed ad oltre 1 anno dall'avvio operativo delle procedure di passaggio dei clienti, i tempi di preavviso dell'Operatore donating nell'ambito delle procedure di migrazione, come tra l'altro già osservato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS ai punti 70-71, appaiono eccessivi, alla luce delle attività svolte, quali le verifiche tecniche e formali e la gestione della portabilità del numero e tenuto conto che attività analoghe sono svolte da Telecom Italia in 3 giorni lavorativi [3];

Ritenuto, alla luce degli esiti delle attività di monitoraggio, delle segnalazioni ricevute e delle valutazioni svolte nel corso del procedimento in oggetto, che le attuali tempistiche dei passaggi OLO-OLO o rientro in Telecom Italia siano eccessive e non consentano di attuare i principi a tutela della utenza e della concorrenza sopra richiamati e stabiliti, in ultimo, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

Considerato che la delibera n. 274/07/CONS prevede, in merito alle procedure di migrazione (applicabili nel caso in cui il donating sia altro OLO) quanto segue:

il recipient raccoglie, su apposito modulo cartaceo, la volontà del cliente finale di recedere dal precedente contratto in essere e la conserva unitamente alle restanti documentazioni relative al contratto finale;

il recipient fornisce senza indugio al donating con mezzi elettronici, una comunicazione circa il contratto cessato contenente tutti gli estremi necessari per consentirne l'individuazione da parte del donating e la data di cessazione;

l'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La comunicazione avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a) nel caso di servizi bitstream o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi bitstream naked e accesso disaggregato;

la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori donating e recipient la data attesa di consegna;

l'operatore recipient fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;

gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12 della delibera n. 274/07/CONS;

alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al donating che al recipient;

in caso di contestazioni, il recipient, a richiesta del donating, esibisce copia della dichiarazione del cliente finale di recedere dal precedente contratto;

Considerato che, come già delineato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS, punto c), le informazioni ottenute nell'ambito di accordi in materia di accesso o di interconnessione devono essere utilizzate esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e sono soggette in qualsiasi circostanza a stringenti obblighi di riservatezza. Ciò in coerenza con quanto stabilito dall'art. 41 c3 del codice che prevede che "le informazioni ricevute non sono comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale";

Considerato che la comunicazione tra recipient e donating (incluso Telecom Italia) della volontà del cliente di recedere dal contratto in essere è unicamente finalizzata a garantire al donating la possibilità di effettuare le necessarie operazioni amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali di cessazione, ecc.) [4];

Considerato quanto premesso dall'Autorità, nella delibera n. 274/07/CONS, in merito alla opportunità che il caso di attivazioni non richieste sia affrontato con procedure separate e penali a carico degli operatori che commettono gli abusi, escludendo che il donating possa interrompere l'attivazione, fatto salve specifiche e limitate causali per motivi tecnici. L'Autorità si riserva, a tale proposito, di valutare l'opportunità di modificare le attuali procedure concordate tra gli Operatori con riferimento alla causale di scarto per servizi non richiesti;

Ritenuto, in linea con le premesse alla delibera n. 274/07/CONS, opportuno, in caso di attivazione non richiesta, prevedere procedure attivabili dall'utente, secondo quanto già previsto dalla delibera n. 664/06/CONS, volte a garantire il ripristino della configurazione iniziale senza oneri per il consumatore, oltre a forme di indennizzo nei confronti del cliente che abbia subito disservizi a seguito di attivazione di servizio non richiesto;

Ritenuto che suddetta procedura, per il "ripristino della precedente configurazione" - ossia a migrazione/attivazione avvenuta -, debba essere attivata sempre ed unicamente dal consumatore e debba prevedere tempi minimi di ripristino (a spese dell'operatore recipient inadempiente);

Considerato che il diritto del cliente di ottenere senza alcun aggravio di spese la precedente configurazione della propria linea in caso di attivazione o migrazione non richiesta, previsto in via generale dalla delibera n. 664/06/CONS, non è specificamente regolato nelle attuali procedure per i servizi di accesso che - diversamente da quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 4/03/CIR per la Carrier Preselection - non riconoscono espressamente lo specifico diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione la precedente configurazione della propria linea;

Ritenuto opportuno che il diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione di passaggio non richiesto il ripristino della precedente configurazione della propria linea, venga esteso, seppur tenendo conto dei vincoli tecnici che differenziano le migrazioni dalla CPS (quali maggiore complessità di ripristino della configurazione iniziale), anche per i servizi di accesso descrivendo le modalità con cui il cliente potrà rivalersi verso l'Operatore responsabile dell'attivazione/migrazione "non richiesta";

Considerato, in conclusione, che il quadro normativo e regolamentare si caratterizza per un riconoscimento pieno e incondizionato del diritto di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati. La normativa primaria attribuisce e riconosce tale diritto come principio generale, senza differenziarlo in funzione dell'Operatore di origine (Donating) o dell'Operatore di destinazione (Recipient). Il diritto viene pertanto riconosciuto al cliente in quanto tale, indipendentemente dalle dimensioni e dalla rilevanza sul mercato dell'Operatore che vuole abbandonare o dal quale vuole trasferirsi, con piena simmetria delle relazioni fra i diversi Operatori;

Considerato quanto in proposito dichiarato dalla associazione Federconsumatori e Adusbef in tema di "migrazione" fra operatori telefonici laddove si richiede all'Autorità, alla luce delle numerose segnalazioni da parte dei consumatori, "di provvedere al più presto affinché il tema della "migrazione" fra operatori telefonici abbia una modalità caratterizzata da simmetria e reciprocità totale, e che si concretizzi attraverso operazioni semplici e rapide. Naturalmente tale richiesta è volta a sostenere il diritto, per noi fondamentale, prioritario ed al di sopra di ogni altra considerazione, della libera scelta dei cittadini in un mercato, quale quello delle telecomunicazioni, aperto alla concorrenza";

Ritenuto opportuno alla luce di quanto sopra che l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore siano gestite allo stesso modo, al fine di evitare discriminazioni tra clienti;

Ritenuto pertanto che la elevata differenza tra le tempistiche della procedura di attivazione e della procedura di migrazione, allorquando in origine giustificata non dal potere di mercato dell'incumbent bensì da una iniziale diversa capacità organizzativa degli OLO, non sia allo stato più giustificata in quanto:

1. produce una differenziazione della tutela dei diritti del cliente a seconda che questi decida di trasferirsi da Telecom Italia ad un OLO o viceversa, mentre la richiamata legge 2 aprile 2007, n. 40 assicura indistintamente la garanzia di tali diritti;

2. non tiene conto della successiva definizione del tetto della capacità giornaliera di evasione delle richieste di trasferimento (delibera n. 69/08/CIR), definita in modo proporzionale alla dimensione degli operatori, consentendo tempi di svolgimento delle attività/cliente confrontabili tra gli Operatori di diversa dimensione e capacità;

3. non tiene conto della maturità acquisita dagli OLO, a seguito dell'avvio delle procedure di migrazione, nello svolgimento delle attività previste nella cosiddetta fase 2 del processo di migrazione;

Considerato quanto premesso nella delibera n. 23/09/CIR in merito alla opportunità di disincentivare l'avvio di procedure di migrazione non richieste; a tal fine potrebbe prevedersi l'introduzione di uno specifico codice segreto, fornito dal donating al proprio cliente alla sottoscrizione del contratto, non calcolabile da parte del recipient e a questi necessario ai fini di poter dare avvio della procedura di migrazione;

Ritenuto opportuno, alla luce delle osservazioni dei soggetti intervenuti nel procedimento in oggetto, effettuare nel merito ulteriori approfondimenti, anche al fine di valutare più compiutamente gli esiti, sui trasferimenti delle utenze, delle norme previste dalla recente delibera n. 23/09/CIR;

Considerato quanto evidenziato nel corso del procedimento e dai dati di monitoraggio sulle migrazioni, forniti ai sensi delle delibere n. 274/07/CONS e n. 68/08/CIR, ed in particolare:

la necessità di rendere maggiormente pubbliche agli utenti finali le procedure di migrazione che come noto consentono di contenere i tempi di passaggio ed il rischio di disservizi sulle linee. Appare, infatti, che queste ultime siano sottoutilizzate essendo, una quota parte di clienti in procinto di rientrare in Telecom Italia o di passare ad altro operatore, impropriamente cessati, per poi essere riattivati, con impatto, allo stato, anche sui costi sostenuti dagli utenti.

la necessità di rivedere le tempistiche del processo di migrazione avendo rilevato una discreta presenza di scarti e rimodulazioni che comportano il protrarsi delle migrazioni oltre i 30 giorni;

Viste le osservazioni degli Operatori comunicate all'Autorità, ai sensi della delibera n. 23/09/CIR, in merito alle linee guida sul Codice di Condotta;

Considerata la scadenza dei termini previsti dalla delibera n. 23/09/CIR per la comunicazione di un Codice di Condotta concordato e sottoscritto da tutti gli Operatori riportati nell'Allegato A alla delibera n. 23/09/CIR;

Vista, tuttavia, la generale condivisione delle linee guida proposte dall'Autorità in merito al Codice di Condotta;

Visti gli atti del procedimento in oggetto;

Sentite, in data 14 luglio 2009 la società Tiscali, in data 15 maggio 2009 la società Welcome Italia, in data 16 luglio 2009 le società BT Italia, Telecom Italia e Teleunit, in data 17 luglio 2009 le Società Vodafone-Oritel Tele2 e Fastweb ed in data 21 luglio 2009 la società Wind Telecomunicazioni;

Considerato quanto riportato nell'Allegato 1 in merito alle posizioni dei soggetti intervenuti nel corso del procedimento istruttorio ed al contesto internazionale;

Considerato quanto riportato nell'Allegato 3 in merito alla revisione della procedura di portabilità del numero di cui alla delibera n. 27/08/CIR sulla base delle attività del tavolo tecnico avviato, nel merito, dall'Autorità a marzo 2009;

Ritenuto opportuno, in ottica di efficienza ed efficacia, acquisire le risultanze di cui sopra nell'ambito del procedimento in oggetto il quale ha, tra gli obiettivi, l'affinamento delle procedure di portabilità del numero fisso;

Udita la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

Delibera:

---

[1] Si fa riferimento alla terminologia adottata nelle specifiche tecniche di cui all'Accordo quadro nel caso di migrazioni. La fase 2 corrisponde al periodo di preavviso dell'Operatore donating (variabile tra 10 giorni e 20 giorni lavorativi a secondo del servizio intermedio da migrare) prima che l'Operatore recipient possa inviare la richiesta di passaggio a Telecom Italia wholesale (avviando quindi la fase 3 del processo).

[2] A titolo esemplificativo, fissato un tempo di provisioning tecnico (assunto a titolo di esempio pari a 5 giorni lavorativi) il tempo di passaggio di

un cliente da Telecom Italia ad OLO avviene oggi, a partire dalla data di accettazione della richiesta, in teoricamente 8 giorni lavorativi. Il passaggio da OLO a Telecom Italia o da OLO a OLO avviene, assumendo lo stesso tempo di provisioning tecnico, in un tempo di 18 o 28 giorni (10 o 20 giorni superiore).

[3] Le verifiche tecniche e formali svolte da Telecom Italia wholesale, che trovano un analogo nelle attività svolte dall'operatore donating nella cosiddetta "fase 2" [1] del processo di migrazione, sono svolte in 3 giorni lavorativi, in base agli accordi tecnici concordati tra le parti e annessi all'Accordo Quadro.

[4] Il punto 26 della delibera n. 274/07/CONS prevede che "anche nel caso di Telecom Italia tale comunicazione alla divisione commerciale è necessaria affinché quest'ultima possa interrompere la fatturazione dei canoni all'utente finale, prima dell'emissione della fattura successiva. In considerazione dei rilievi mossi dalla Commissione Europea, al fine di limitare il rischio che la divisione commerciale di Telecom Italia utilizzi le informazioni contenute in una eventuale comunicazione preventiva a fini anticompetitivi, l'Autorità ritiene necessario prevedere che, nel corso dell'attivazione dei servizi intermedi, gli operatori alternativi debbano inviare le proprie comunicazioni unicamente alla divisione wholesale di Telecom Italia. L'Autorità ritiene altresì necessario che la divisione wholesale medesima possa successivamente comunicare la cessazione del servizio di accesso alla divisione retail fornendo unicamente le informazioni necessarie alla chiusura del precedente rapporto commerciale, quali ad esempio l'identificativo della linea cessata e la data esatta di cessazione. Al fine di consentire alla divisione retail di svolgere le attività di propria pertinenza relativamente alla cessazione del contratto con il cliente, appare adeguato che tale comunicazione venga inviata dalla divisione wholesale non prima di 5 giorni dalla data di attesa consegna ovvero di cessazione del cliente.

## Articolo 1

### - Modifiche alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS

---

Modifiche alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS

1. L'art. 18, della delibera n. 274/07/CONS è sostituito dal seguente articolo:

"Art. 18.

Procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori

1. Il presente articolo definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori nelle quali è coinvolto il passaggio del servizio intermedio sottostante fornito dall'Operatore notificato, precedentemente utilizzato dall'operatore donating e, successivamente al passaggio del cliente, utilizzato dall'operatore recipient. Ai fini del presente articolo, per operatore recipient si intende pertanto la divisione commerciale dell'operatore notificato o di altro operatore.

2. Le procedure di migrazione delle linee in accesso sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato e prevedono le seguenti fasi:

- a) il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore recipient, indicando il nominativo dell'operatore donating;
- b) il recipient fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all'operatore donating, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto;
- c) l'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. Independentemente dal servizio intermedio sottostante (bitstream, WLR, bitstream naked, accesso disaggregato), la comunicazione avviene:
  - I) dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° novembre 2009;
  - II) dopo 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° marzo 2010;
- d) la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori donating e recipient la data attesa di consegna;
- e) l'operatore recipient fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;
- f) gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi

eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12 della delibera n. 274/07/CONS;

g) alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al donating che al recipient;

h) l'utente può a sua scelta, in alternativa al punto a), inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore donating. In tal caso, indipendentemente dal servizio intermedio sottostante (bitstream, WLR, bitstream naked, accesso disaggregato), l'operatore donating entro:

I) 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° novembre 2009;

II) 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° marzo 2010;

comunica all'operatore recipient la volontà del cliente. L'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da d) ad f).

3. In caso di rientro in Telecom Italia, quest'ultima comunica all'utente, al momento dell'attivazione del contratto, la possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico.

4. Gli operatori comunicano all'Autorità l'elenco dettagliato delle causali di rigetto e di rimodulazione della data attesa di consegna pattuite in sede di stipula degli accordi di interconnessione, corredato da note esplicative sull'uso delle singole causali. La modifica delle causali è concordata tra le parti e notificata all'Autorità.

5. La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri;

6. Ciascun operatore assegnatario di numerazioni, coinvolto nella gestione delle portabilità successive dei propri numeri (inclusa Telecom Italia), provvede al reistradamento delle chiamate geografiche secondo la modalità onward routing con tempi garantiti da SLA e penali adeguati alle tempistiche previste dalle portabilità del numero. Tale reistradamento avviene sulla base della comunicazione del recipient, una volta espletata ogni necessaria attività del donating.

7. Nel caso in cui l'utente receda anticipatamente da un servizio di accesso per passare ad un operatore che ripaga la stessa linea, anche attraverso un servizio di accesso intermedio, l'utente non può essere soggetto al pagamento di oneri non giustificati dai costi effettivamente sostenuti."

## Articolo 2

### - Disposizioni in merito al Codice di Condotta

---

Disposizioni in merito al Codice di Condotta

1. Ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 23/09/CIR gli operatori di rete fissa sono tenuti, nel processo di migrazione, al rispetto delle linee guida comportamentali riportate nell'Allegato 2 al presente provvedimento.

## Articolo 3

### - Prestazioni non richieste

---

#### Prestazioni non richieste

1. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente.
2. Gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e coinvolti nella fornitura di una prestazione non richiesta, di cui al comma precedente, cooperano al fine del ripristino della precedente configurazione del cliente.

#### Articolo 4

### - Implementazione delle procedure di passaggio degli utenti finali di rete fissa da parte degli Operatori

---

#### Implementazione delle procedure di passaggio degli utenti finali di rete fissa da parte degli Operatori

1. Tutti gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa, indipendentemente dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori di rete fissa, sono tenuti al rispetto della normativa vigente e delle procedure tecniche di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, tenuto conto anche dei relativi aggiornamenti resi pubblici come da accordi tra gli Operatori, relative ai passaggi degli utenti finali di rete fissa nei servizi di accesso di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni.
2. Gli Operatori che non si fossero ancora adeguati alle procedure di cui al comma precedente, implementano le procedure entro l'anno 2009.

#### Articolo 5

### - Pubblicizzazione delle procedure di migrazione

---

#### Pubblicizzazione delle procedure di migrazione

1. Gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa forniscono ampia diffusione ai propri clienti circa la possibilità di trasferire la propria utenza presso altro Operatore di rete fissa mediante le procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche.

#### Articolo 6

### - Costi connessi al trasferimento delle utenze

---

#### Costi connessi al trasferimento delle utenze

1. In caso di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche, Telecom Italia è remunerata dall'Operatore recipient sulla base dei costi delle attività sottostanti il passaggio richiesto.
2. In caso di migrazione l'operatore donating non può porre in capo al proprio cliente alcun costo di cessazione correlato ai costi di cui sopra, in quanto remunerati dall'Operatore recipient.



## Articolo 7

### - Revisione della procedura di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR.

---

Revisione della procedura di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR.

1. La procedura di Portabilità del Numero di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, è sostituita dalla seguente:

$t_{-1}$ : Il cliente che intende richiedere la Service Provider Portability comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua decisione all'operatore Donating. In alternativa, la volontà inequivocabile del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e di instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, può essere rappresentata da quest'ultimo anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il Recipient richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione richiesta;

$t_0$ : l'operatore Recipient invia al Donor la richiesta di NP con comunicazione della DAC ( $\geq t_1 + 8$  giorni lavorativi nei casi semplici,  $\geq t_1 + 13$  giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il Donor ne notifica in modo automatico la ricezione. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente al Donating, quest'ultimo comunica tempestivamente (entro un giorno lavorativo) i dettagli della richiesta del cliente all'operatore Recipient;

$t_1 (= t_0 + 1)$ : entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore Recipient, l'operatore Donor, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:

in caso positivo, un messaggio di pre-notifica al Donating (con comunicazione della DAC richiesta dal Recipient) e contestualmente notifica di accettazione all'operatore Recipient;

in caso negativo, notifica al Recipient il KO formale o tecnico.

$t_2 (= t_1 + 1)$ : entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore Donor l'operatore Donating, effettuate le verifiche formali [5], invia:

in caso positivo, notifica di accettazione all'operatore Donor o applica il silenzio assenso;

in caso negativo, notifica il KO formale all'operatore Donor, il quale contestualmente la inoltra all'operatore Recipient.

$t_3$ : entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore Donor, l'operatore Donating, effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso e superamento della capacità di evasione), invia:

in caso positivo, notifica di accettazione all'operatore Donor;

in caso negativo, notifica di KO tecnico all'operatore Donor il quale contestualmente la inoltra all'operatore Recipient.

$t_4$ : l'operatore Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating, ovvero trascorsi 2 giorni lavorativi, nei casi semplici, 7 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla notifica di accettazione formale da parte dell'operatore Donating, in corrispondenza della DAC invia la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating.

L'operatore Donor, esegue tale operazione il giorno del cut-over nella fascia oraria dalle ore 6:00 am alle ore 8:00 am, confermando l'esecuzione dello stesso nella stessa giornata agli operatori Donating e Recipient; l'orario in cui collocare la fascia oraria di due ore può essere concordato diversamente tra gli operatori Donating, Donor e Recipient, al fine di minimizzare il disservizio all'utente.

2. La procedura, di cui al comma precedente, è utilizzata sia per i casi di prima portabilità (operatore Donor coincidente con l'operatore Donating) che per i casi di portabilità successiva (operatore Donor diverso dall'operatore Donating).

3. Gli Operatori concordano le specifiche tecniche della procedura di cui al comma 1 precedente entro il mese di ottobre 2009. A decorrere dalla fine del mese ottobre 2009, gli Operatori rendono operative le procedure suddette entro i successivi 3 mesi.

4. L'Autorità definisce le soglie di capacità di evasione, di cui al comma 1, e le modalità di ripartizione della stessa con specifico provvedimento.

5. Ai sensi dell'art. 6, comma 8, della delibera n. 27/08/CIR, gli Operatori, incluso Telecom Italia, concordano entro l'anno 2009, nell'ambito dell'Accordo Quadro relativo al passaggio degli utenti finali tra Operatori di rete fissa, soluzioni tecniche per l'aggiornamento del data base dei numeri portati che consentano l'applicazione del modello economico di cui al comma 7 della delibera n. 27/08/CIR. L'Autorità si riserva di intervenire al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione tecnica condivisa.

---

[5] Laddove il donating commerciale è diverso dal donating che ha in gestione la numerazione (ad esempio nel caso WLR), questo, ricevuta la richiesta di NP pura, la inoltra al donating commerciale per le verifiche di competenza.

## Articolo 8

### - Attivazioni e migrazioni di accessi multinumero

---

Attivazioni e migrazioni di accessi multinumero

1. Gli Operatori allineano, entro 75 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera, le modalità di effettuazione degli ordinativi di passaggio tra Operatori di un accesso multi-numero a quanto previsto in fase di attivazione, nell'ottica della semplificazione e della non discriminazione tra clienti.

## Articolo 9

### - Disposizioni finali

---

Disposizioni finali

1. Gli Operatori di rete fissa introducono, entro il 1° marzo 2010, uno specifico codice segreto, fornito dal donating al proprio cliente in modalità pull, non calcolabile da parte del recipient e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze. A tal fine, l'Autorità avvia un approfondimento, da concludersi entro il 30 settembre 2009, sulle specifiche tecniche di implementazione e fornitura al cliente di tale codice segreto, e sulle relative modalità di utilizzo nell'ambito delle procedure di trasferimento delle utenze.

2. E' avviato un procedimento di approfondimento e analisi dei dati di monitoraggio di cui all'art. 20-bis della delibera n. 274/07/CONS, con particolare riferimento ai dati forniti dalla divisione rete dell'operatore notificato in merito alle attivazioni, e di cui all'art. 2, comma 14 della delibera n. 69/08/CIR, al fine di individuare linee di intervento per la soluzione di eventuali criticità.

3. Il mancato rispetto da parte degli operatori di rete fissa, delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

4. Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'art. 21 e 23-bis della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è notificata alle società interessate ed è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito web dell'Autorità.

## Allegato 1

- -

---

Si riporta di seguito una sintesi delle posizioni espresse dai soggetti intervenuti nell'ambito del procedimento istruttorio relativo alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa ed alcune informazioni relative al contesto internazionale.

Le osservazioni degli Operatori

1. In via preliminare, alcuni Operatori evidenziano che la diversità della posizione di mercato tra Telecom Italia e gli altri Operatori, nonché l'elevato livello di integrazione verticale di Telecom Italia tra mercato retail e wholesale, giustifichi il mantenimento di asimmetrie tra l'operatore dominante ed i propri concorrenti.

In particolare, si ritengono adeguate le tempistiche delineate dalla delibera n. 274/07/CONS, in considerazione del fatto che esse tengono correttamente conto della necessità da parte dell'OLO donating di avere a disposizione un tempo di preavviso del donating congruo a garantire la verifica dell'assenza di condizioni ostative alla migrazione e lo svolgimento di tutte le attività tecniche propedeutiche alla disattivazione del servizio di accesso, anche alla luce della tipologia di servizio sottostante e della relativa complessità infrastrutturale.

Pertanto, si ritiene che non debbano essere previste modifiche alle tempistiche attualmente vigenti per l'esecuzione della cosiddetta "fase 2" del processo di migrazione e che ogni eventuale modifica debba essere considerata nell'ambito dell'analisi di mercato.

2. Alcuni Operatori, a supporto di quanto riportato al punto precedente, ritengono che sia ancora prematuro analizzare l'efficienza complessiva delle procedure di migrazione, soprattutto in relazione alle tempistiche e che, quindi, nessuna modifica alle procedure di migrazione della delibera n. 274/07/CONS vada effettuata a breve termine, anche in considerazione degli impatti che ne deriverebbero. Tra l'altro, alcuni Operatori ritengono che sia opportuno procrastinare, essendo in corso sia le analisi di mercato che l'implementazione degli Impegni di Telecom Italia, un'eventuale modifica delle attuali procedure, al fine di poter disporre di un quadro generale più stabile e chiaro. Ulteriori ragioni per cui, secondo suddetti operatori, sarebbe non opportuno allo stato effettuare modifiche alle procedure di migrazione, sono legate alle attuali criticità relative alle condizioni tecnico-economiche di ingresso nei siti ULL, nonché all'elevata presenza di rifiuti in attivazione e di attivazioni fuori SLA a livello wholesale.

3. Alcuni Operatori evidenziano che solo una parte delle effettive richieste di passaggio ad altro operatore viene attualmente gestita attraverso le nuove procedure di migrazione, mentre nei restanti casi il passaggio viene gestito tramite comunicazioni formali di disdetta del servizio, inviate dal cliente all'operatore donating tramite raccomandata A/R. Tale comunicazione di disdetta comporta una dilatazione dei tempi di esecuzione sia a causa dell'incertezza sulla effettiva volontà del cliente (cessazione, passaggio ad altro OLO o rientro in Telecom Italia) sia a causa della mancata attivazione della procedura di migrazione.

Quest'ultima è, inoltre, alla base di potenziali disservizi, venendo meno la possibilità di sincronizzare la migrazione dell'accesso con la number portability.

Pertanto tali Operatori ritengono, in questa fase, prioritario che tutti i soggetti coinvolti pubblicizzino e promuovano il nuovo processo di migrazione, stimolandone l'utilizzo da parte dei clienti finali. Uno dei soggetti intervenuti nella consultazione ha peraltro evidenziato come, allo stato, non tutti gli operatori di rete fissa hanno sottoscritto l'Accordo Quadro e, di conseguenza, implementato le procedure di passaggio di cui alla delibera n. 274/07/CONS.

4. Un Operatore ritiene, viceversa, che le tempistiche stabilite dalla delibera n. 274/07/CONS in merito al processo di migrazione (art. 18, comma c), debbano essere riviste tenuto conto dei tempi effettivamente necessari all'operatore Donating per lo svolgimento delle attività di propria pertinenza. Tale operatore ritiene infatti che l'entità delle verifiche conseguenti alla richiesta di migrazione ricevuta dal Recipient, effettuate dall'operatore donating ai fini del corretto svolgimento della procedura di migrazione nella cosiddetta "fase 2" del processo, non giustifica gli attuali tempi di "fase 2", variabili tra i 9 e 19gg lavorativi. Ad ulteriore supporto di quanto sopra esposto, ovvero della necessità di ridurre la durata della cosiddetta "fase 2" indipendentemente dal servizio di accesso sottostante, tale Operatore evidenzia quanto segue:

- come stabilito dall'Autorità (punti 34 e 35 della delibera n. 274/07/CONS e premesse alla delibera n. 23/09/CIR) le verifiche in capo al Donating non devono prevedere alcun contatto tra l'operatore Donating e il cliente finale per la verifica della effettiva volontà del cliente di passare ad altro operatore;

- anche nei casi in cui l'operatore Donating dovesse svolgere attività di modifica degli instradamenti di rete per la portabilità del numero, tali attività non sarebbero comunque svolte durante la "fase 2", bensì durante la successiva "fase 3" (e precisamente alla DAC). Diversamente, infatti, si causerebbero disservizi tecnici ai clienti finali;

- le attività che il Donating deve svolgere, verifiche formali e gestionali, durante la "fase 2" sono indipendenti dal servizio di accesso attivo con il Donating.

5. Con riferimento alle attivazioni dei vari servizi intermedi di accesso (ULL, WLR, bitstream) alcuni Operatori lamentano le elevate percentuali di KO e di attivazioni effettuate fuori SLA, con tempi di attivazione al di sopra di quanto previsto nelle relative Offerte di Riferimento. Nello specifico,

uno degli operatori riporta le seguenti percentuali (calcolate su base mensile e di cui si riporta lo spread nel periodo considerato) di attivazioni effettuate fuori SLA, rilevate nel periodo gennaio-maggio 2009: 3%-14% per ULL-Linea Attiva, 7%-27% per ULL-LNA, 3%-9% per WLR-LA, 25%-70% per WLR-LNA. A ciò si aggiunge una elevata percentuale di rifiuti per il bitstream.

Le osservazioni di Telecom Italia

6. Telecom Italia, in via generale, richiede che siano introdotte regole e criteri che garantiscano una completa ed effettiva parità tra i propri clienti e quelli degli altri Operatori, eliminando tutte le attuali asimmetrie [1] di processo, sia per quanto riguarda i tempi, sia per quanto riguarda la quantità di informazioni da recuperare presso il cliente. A parere di Telecom Italia, infatti, le attuali procedure penalizzano il cliente intenzionato ad effettuare un trasferimento di utenza con rientro in Telecom Italia, costringendolo ad acquisire specifiche, laboriose e complicate informazioni tecniche e ad attendere un tempo, a proprio avviso, ingiustificato per concludere il passaggio. Telecom Italia osserva inoltre che il passaggio inverso, ovvero l'attivazione di un cliente di Telecom Italia presso altro Operatore, richiede semplicemente la fornitura del nominativo del cliente ed, eventualmente, del suo numero telefonico. Il trasferimento di utenza verso l'OLO si conclude in circa una settimana a partire dalla comunicazione di tali informazioni a Telecom Italia wholesale. Secondo Telecom Italia tali asimmetrie non trovano alcuna giustificazione anche in considerazione del fatto che la tutela dei diritti degli utenti finali ed, in particolare, del diritto di passaggio da un operatore ad un altro, prescinde dalla vigente regolamentazione sulle imprese che dispongono di un significativo potere di mercato.

7. Le nuove misure dovrebbero quindi, ad avviso di Telecom Italia, essere scevre da asimmetrie che pongono gli operatori in posizioni differenziate con l'effetto di arrecare un disagio alla clientela finale. A supporto di quanto sostenuto, Telecom Italia richiama alcune sentenze del TAR Lazio secondo cui (cfr. sentenza 6440) le misure asimmetriche non possono trasformarsi in "un sistema a regime, destinato a perdurare fin quando gli operatori, progressivamente entrati, non abbiano raggiunto lo stesso livello organizzativo e funzionale dell'incumbent.". In altri termini, "non possono tradursi in una rendita di posizione..... rappresenta un errore di fondo ritenere che gli operatori alternativi debbano sempre e costantemente essere aiutati a rimanere nel mercato, anche se ciò si traduce in un costante pregiudizio economico per l'operatore incumbent".

8. Parimenti Telecom Italia ritiene che vadano prese in considerazione le Sentenze del TAR Lazio 18.6.2009, nn. 5769 e 5781 in tema di Mobile Number Portability al fine di pervenire ad un'effettiva armonizzazione delle procedure di passaggio dei clienti di rete fissa e mobile. Infatti, clienti sottoposti ad analoghi vincoli contrattuali in materia di recesso contrattuale con il Donating e verosimilmente appartenenti allo stesso operatore convergente, potrebbero vedersi trattare in modo differente a secondo della piattaforma tecnologica, senza alcuna apparente giustificazione, il processo di trasferimento della propria utenza. Ciò, secondo Telecom Italia, si pone in antitesi a principi di diritto applicabili erga omnes (che non possono quindi trovare applicazioni differenti in ragione della piattaforma tecnologica di volta in volta interessata dalla procedura di attivazione/migrazione).

9. Telecom Italia ritiene opportuno rivedere le procedure di trasferimento delle utenze tra Operatori in merito ai seguenti punti:

- tener conto del diritto del Donating di ricevere il preavviso di recesso da parte del cliente sia in caso di attivazione che di migrazione;
- disponibilità delle informazioni per il trasferimento di utenza, qualunque esse siano, in bolletta;
- comunicazione delle informazioni tecniche presenti nell'attuale Codice di Migrazione dall'Operatore Donating all'Operatore Recipient, in riscontro alla richiesta di migrazione di quest'ultimo. Ciò al fine di consentire il completamento della procedura di migrazione sollevando il cliente dall'onere di fornitura del Codice di Migrazione all'Operatore recipient;
- riduzione dei tempi delle migrazioni. Telecom Italia ritiene che le attività di "fase 2" possano essere effettuate in 1 giorno lavorativo.
- Simmetria, tra attivazioni e migrazioni, delle informazioni che gli Operatori devono scambiarsi per il trasferimento di utenze relative a configurazioni di accesso multi-numero (la migrazione di un accesso multi-numero deve richiedere le stesse informazioni necessarie per dare corso all'attivazione di un accesso multi-numero).

10. Telecom Italia, inoltre, evidenzia che il diritto del cliente di ottenere, senza alcun aggravio di spese, la precedente configurazione della propria linea in caso di attivazione o migrazione non richiesta non è specificamente regolato nelle attuali procedure per i servizi di accesso, diversamente da quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 4/03/CIR per la Carrier Preselection. Telecom Italia ritiene, pertanto, che il diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente, entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione di passaggio non richiesto, il ripristino della precedente configurazione della propria linea, debba essere esteso anche per i servizi di accesso, descrivendo altresì le modalità con cui il cliente potrà rivalersi verso l'Operatore responsabile dell'attivazione "non richiesta".

11. Al fine di tutelare il mercato da comportamenti dilatori che comportano ritardi nel tempo di migrazione, Telecom Italia ritiene opportuno prevedere anche l'introduzione di una penale sul ritardo di fornitura di tutte le informazioni associate all'accesso da parte dell'Operatore Donating. Tale penale, secondo Telecom Italia, dovrebbe essere corrisposta dall'Operatore Donating all'Operatore Recipient e dovrebbe essere determinata in modo da tutelare il cliente finale indipendentemente dal servizio intermedio usato dal Donating.

AFFINAMENTO DELLE PROCEDURE DI PORTABILITA' DEL NUMERO "PURA" (UTILIZZATE NEL CASO IN CUI NON SIA PREVISTA UNA MIGRAZIONE DEL SERVIZIO INTERMEDIO) DI CUI ALLA DELIBERA n. 27/08/CIR

Le osservazioni degli Operatori

12. In via generale, alcuni Operatori ritengono, in linea con quanto definito nella delibera n. 27/08/CIR e confermandone le tempistiche previste [2], che il processo di NP debba prevedere un ruolo cardine dell'operatore donating, il quale deve:

- essere il primo attore coinvolto nel processo;
- avere garantiti tempi congrui (almeno 5 giorni) per la gestione del passaggio, tali da consentire le verifiche previste sul cliente, in particolare, in presenza di un cliente business;
- poter notificare all'operatore recipient la presenza di un ripensamento della volontà del cliente richiedendo, contemporaneamente, l'interruzione del processo, in analogia al processo definito per le migrazioni;
- poter bloccare, a valle delle verifiche tecniche, formali e commerciali, la richiesta di porting con un KO dovuto alla presenza di anomalie nella richiesta formulata dall'operatore recipient. Sono proposte le seguenti causali di scarto tecniche/commerciali:

1. altro ordine in corso ("fase 2" delle migrazioni con altro operatore);
2. numero in cessazione;
3. numero in trasformazione tecnica (cambio numero, trasloco, movimentazione commerciale del cliente);
4. servizio non richiesto [3].

Si richiede inoltre che il processo consenta la possibilità per il donating di poter sincronizzare la cessazione dell'accesso su cui è attestato il numero oggetto di portabilità e che sia definita una capacità di evasione degli ordini di portabilità da allocare ad ogni operatore. Per quanto concerne la capacità di evasione per le procedure di NP, viene richiesto quanto segue:

- prevedere un adeguato periodo (almeno 6 mesi) di test a valle della entrata in vigore delle procedure, durante il quale la capacità di evasione sia estremamente ridotta;
- prevedere, a regime, una capacità di evasione non superiore a 50 ordini/giorno;
- la capacità di evasione di cui sopra dovrebbe essere applicata agli operatori alternativi, rimanendo immutata la capacità di evasione per la portabilità del numero fissata per Telecom Italia e pubblicata nella propria Offerta di Riferimento.

13. Gli stessi Operatori non ritengono opportuno prevedere alcuna differenziazione (quale ad esempio quella prevista nella soluzione donator-centrica, proposta nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico sulla portabilità del numero su rete fissa [4]) tra procedure di trasferimento delle utenze relative alla sola richiesta di NP e procedure relative ad una richiesta di NP + servizio di accesso wholesale sottostante (migrazione). Infatti, mentre si ritiene ragionevole prevedere che le due casistiche comportino tempi di realizzazione diversi, in funzione delle diverse attività tecniche ed operative sottostanti, non appare giustificabile, a detta di tali Operatori, prevedere procedure e mimiche tra Operatori diverse, sia per una ragione legata alla opportunità di ottimizzazione dei costi e dei processi (integrazione della portabilità di NP pura nell'ambito degli attuali processi di migrazione), sia per gli impatti sul cliente finale, che nella maggior parte dei casi non è a conoscenza della casistica in cui ricade.

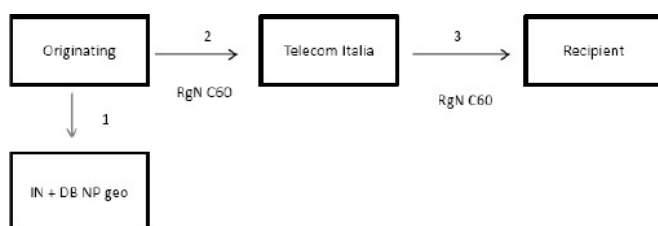
14. Altri Operatori si dichiarano viceversa favorevoli alla soluzione "Donor centrica", denominata nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico soluzione "Ipotesi 2 Ibrida" che prevede causali di scarto esclusivamente tecniche relative a "richiesta di passaggio già in corso". Tali Operatori concordano con l'utilizzo della piattaforma Pitagora, nel caso in cui sia Telecom Italia l'operatore Donor, e della piattaforma OLO-OLO nei restanti casi. Tale soluzione consentirebbe una ottimizzazione dei costi di implementazione.

15. Per quanto riguarda i tempi di realizzazione della portabilità del numero (calcolati a far data dalla richiesta inviata dall'operatore recipient), alcuni operatori ritengono accettabili le tempistiche definite nella delibera n. 27/08/CIR (10 giorni nel caso di richieste standard e 15 giorni in casi, limitati e preventivamente individuati, di richieste complesse). Altri Operatori, seppur concordando con la soluzione cosiddetta Donor centrica, nell'ottica di voler assicurare all'utente una prestazione efficiente, ritengono necessario una drastica riduzione dei tempi di fornitura della prestazione, rispetto a quanto attualmente previsto dalla delibera n. 27/08/CIR. Nello specifico viene proposto quanto segue:

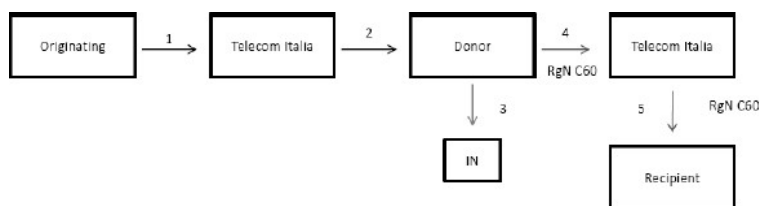
- Tempi massimi di validazione dell'ordinativo pari ad 1 giorno, essendo tale tempistica congrua con l'esecuzione di tutte le verifiche formali e tecniche che devono essere eseguite unicamente da parte dell'operatore Donor;

- L'assenza dell'ipotesi di rimodulazione della data di cut-over, in quanto non tecnicamente necessaria nell'ambito del processo di portabilità del numero;
- Tempi effettivi necessari per effettuare il provisioning tecnico pari a 2 giorni, essendo tale tempistica congrua con l'esecuzione delle attività necessarie e che consistono sostanzialmente nella configurazione automatica di tabelle di routing;
- Tempi complessivi di portabilità del numero pari a 3 giorni, coerentemente a quanto espresso nei punti di cui sopra.

16. Alcuni Operatori hanno evidenziato, al fine di ridurre i costi di transito ai quali sono soggetti la maggior parte di essi, la necessità di realizzare un database centralizzato di numeri geografici portati. In particolare viene richiamato (si veda figura seguente) il caso in cui il Donor non è direttamente interconnesso né con l'operatore originating né con l'operatore recipient. In tal caso l'operatore originating, all'atto del tentativo di chiamata del proprio cliente può interrogare la propria rete intelligente e verificare, grazie all'utilizzo di tale database centralizzato, se la numerazione chiamata è stata ceduta in NP. A questo punto, noto l'operatore Recipient, l'operatore da cui ha origine la chiamata è in grado di instradarla a destinazione utilizzando il servizio di transito, con trasporto del routing number (RgN) C60 del Recipient, offerto da Telecom Italia. Quest'ultima è, a sua volta, in grado di instradare la chiamata direttamente al recipient.



Suddetta procedura, grazie alla effettuazione di un unico transito ed un'unica terminazione, consentirebbe di ridurre i costi rispetto a quelli sostenuti con l'attuale procedura (riportata nella figura che segue).



#### INTRODUZIONE DI ACCORGIMENTI NEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE CHE POSSANO CONSENTIRE LA RIDUZIONE DEL FENOMENO DEI PASSAGGI TRA OPERATORI MAI RICHIESTI DAI CLIENTI

##### Le osservazioni degli Operatori

17. In considerazione del fatto che le misure regolamentari in tema di pubblicazione del codice di migrazione in bolletta previste dall'Autorità nell'ambito della delibera n. 23/09/CIR sono in fase di implementazione, alcuni Operatori ritengono opportuno che si effettui, preliminarmente, un attento periodo di monitoraggio al fine di valutare la necessità di ulteriori interventi per prevenire il fenomeno dei servizi non richiesti.

18. Sul tema in oggetto alcuni Operatori ritengono opportuno estendere quanto già previsto nelle attuali procedure di migrazione alla procedura di portabilità del numero, attribuendo all'operatore donating la facoltà di inviare un rifiuto, all'operatore recipient, per "servizio non richiesto". Tale strumento presenta il vantaggio di consentire un intervento tempestivo e preventivo, in un momento in cui il trasferimento di utenza non è ancora operativo sia dal punto di vista tecnico sia commerciale. Ciò eviterebbe, tra l'altro, il ricorso a ripristini ex post della situazione antecedente, che espongono comunque il cliente a disagi e disservizi.

19. In merito alla causale di scarto per "servizio non richiesto" altri Operatori ritengono, viceversa, che non debba essere l'operatore Donating a decidere sulla validità o meno della richiesta di passaggio del cliente ad altro operatore, potendo mancare della necessaria obiettività nel giudicare la validità o meno di detta richiesta. Richiamando in ciò la delibera n. 274/07/CONS (cfr. punto 34), si ritiene che il caso delle attivazioni di servizi non richiesti non debba essere risolto all'interno delle procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa, bensì debba essere affrontato con appositi strumenti volti a sanzionare i comportamenti abusivi. Si ritiene pertanto che la causale di scarto per "servizi non richiesti", introdotta nelle procedure di migrazione, debba essere eliminata.

20. In merito alle relazioni tra Codice di Migrazione e servizi non richiesti, alcuni Operatori ritengono che il divieto della autogenerazione del Codice, o l'utilizzo di accorgimenti che ne impediscano la autogenerazione, non possano essere visti come strumenti atti ad impedire o ridurre il

fenomeno in oggetto. La scelta illegittima di attivare servizi non richiesti, infatti, può essere compiuta dall'operatore a prescindere e indipendentemente dall'autogenerazione. Altri soggetti intervenuti nella consultazione ritengono viceversa che l'individuazione di una modalità tecnica che non consenta agli operatori recipient la autogenerazione del Codice di Migrazione possa rappresentare un utile strumento dissuasivo delle attività fraudolente a danno dei clienti [5].

21. Alcuni soggetti intervenuti nella consultazione ritengono che la tutela rispetto al fenomeno delle attivazioni non richieste debba essere individuata nella possibilità di prevedere l'introduzione di un PIN specifico, fornito al cliente dall'operatore donating. Una possibile ipotesi potrebbe consistere nella previsione di un codice a 5 cifre, diverso ed aggiuntivo rispetto al codice di migrazione, fornito dal cliente al recipient e, successivamente, comunicato dal recipient al donating nell'ambito delle procedure di migrazione al fine di dare avvio della "fase 2". Viene chiarito che l'implementazione del PIN comporta, da un lato, una modifica agli attuali tracciati record per l'inserimento di un ulteriore campo e, dall'altro, una modifica dei processi per consentire agli operatori donating di automatizzare la verifica sulla correttezza del PIN fornito dall'operatore recipient. Le relative modalità di sviluppo potranno essere condivise nel corso di un apposito tavolo tecnico.

22. Alcuni Operatori ritengono che la soluzione più idonea per contrastare i fenomeni di attivazioni non richieste sia l'esercizio da parte dell'Autorità di una costante vigilanza e conseguente attività sanzionatoria, piuttosto che l'introduzione di "accorgimenti", non meglio identificati, in capo ai singoli Operatori.

23. Alcuni Operatori, ritengono che non sia opportuno, dal punto di vista del diritto oltre che tecnicamente, stabilire l'obbligo per il cliente di ottenere il Codice di Migrazione in via esclusiva dal donating. In tal modo l'esito della migrazione viene legato all'adempimento del Donating all'obbligo di fornire il Codice di Migrazione. Sotto questo profilo si ritiene che debba essere fatto salvo il diritto del cliente di scegliere se richiedere il Codice di Migrazione al donating o delegare il recipient a provvedere alla richiesta dello stesso all'operatore Donating o alla sua autogenerazione.

Le osservazioni di Telecom Italia

24. Telecom Italia in accordo con lo spirito della delibera n. 23/09/CIR circa l'esigenza di "disincentivare l'avvio di procedure di migrazione non richieste" attraverso l'introduzione di un codice segreto, ritiene che tale codice debba essere previsto anche nelle procedure di attivazione. Tale codice segreto dovrebbe essere univocamente associato al cliente, oltre che presente in bolletta e ben visibile. Il Recipient, ottenuto il codice segreto dal cliente, lo trasmette al Donating il quale, nel caso in cui il codice ricevuto non sia uguale a quello fornito al proprio cliente, invia al Recipient una comunicazione contenente la causale di scarto "Codice segreto non valido", mentre, in caso contrario, conferma la correttezza del codice o applica il meccanismo del "silenzio assenso".

LA TRASPARENZA NEI CONFRONTI DEL CLIENTE ANCHE ATTRAVERSO LA MESSA IN OPERA DI UN SISTEMA DI TRACKING DEL PROCESSO DI PASSAGGIO, TRAMITE IL QUALE IL CLIENTE POSSA, DA REMOTO ED IN OGNI MOMENTO, CONOSCERE LO STATO DI AVANZAMENTO DELLA PROPRIA RICHIESTA

Le osservazioni degli Operatori

L'implementazione di un sistema automatico di tracking del processo di passaggio delle utenze, tramite la creazione di un flusso informativo accessibile dall'esterno, aggiornato in real time, comporterebbe, secondo alcuni Operatori, uno sviluppo tecnico notevole ed ingenti costi realizzativi, oltre ad essere uno strumento superfluo rispetto agli obiettivi di garantire la necessaria trasparenza nei confronti del cliente sullo stato della propria richiesta di attivazione/migrazione. Sono, infatti, disponibili, secondo alcuni Operatori, altre soluzioni, meno dispendiose ed efficaci, per raggiungere lo stesso obiettivo, quali ad esempio la possibilità per il cliente di contattare il customer care sia dell'operatore recipient che dell'operatore donating ed avere le necessarie informazioni. Alcuni Operatori hanno peraltro segnalato di avere già implementato al loro interno strumenti di monitoraggio e/o tracking.

Secondo tali Operatori il recipient è già oggi in condizione di fornire al proprio cliente le necessarie informazioni e tempistiche sullo stato di avanzamento della richiesta di passaggio, essendo a conoscenza quantomeno dei seguenti stati di avanzamento del processo:

- acquisizione del codice di migrazione da parte del cliente;
- avvio della "fase 2";
- avvio della "fase 3".

Si ritiene, pertanto, che la previsione di sistemi di tracking automatizzati per consentire al cliente di conoscere lo stato della propria richiesta di migrazione non sia fattibile sia da un punto di vista tecnico che economico, oltre a rappresentare un obbligo non proporzionale rispetto agli obiettivi prefissati.

25. A supporto di quanto sopra riportato alcuni Operatori ritengono che l'accuratezza ed il dettaglio da fornire al proprio cliente in merito alle singole richieste da lui formulate (tra le quali lo stato della propria richiesta di trasferimento dell'utenza) dovrebbe rimanere una libera

determinazione delle imprese e non essere oggetto di un'imposizione normativa, che rischierebbe di impedire alle aziende di presentarsi in modo differenziato sul mercato rispetto ai servizi offerti ai propri abbonati.

26. Gli Operatori si dichiarano comunque disponibili ad approfondire la tematica nell'ambito di un apposito tavolo tecnico.

#### COSTI INTEROPERATORE E I COSTI PER GLI UTENTI FINALI PER IL PASSAGGIO DEI CLIENTI TRA OPERATORI

Le osservazioni degli Operatori

27. Sul tema, alcuni Operatori, in linea generale, ritengono auspicabile la convocazione di un tavolo tecnico tra i firmatari dell'accordo quadro al fine di valutare congiuntamente le modalità di ripartizione dei costi e di fatturazione.

28. Alcuni Operatori ritengono comunque opportuno evidenziare i seguenti criteri di ordine generale:

- l'operatore recipient dovrebbe essere tenuto a remunerare l'operatore donator e l'operatore donating in fase di acquisizione del cliente (indipendentemente dal fatto che l'acquisizione avvenga tramite le procedure di migrazione o attraverso le procedure di number portability pura);
- gli operatori donator e donating dovrebbero essere remunerati dal recipient per la quota parte delle attività dagli stessi effettuate;
- i contributi dovuti dal recipient al donator o al donating dovrebbero essere uniformati tra tutti gli operatori alternativi ad esclusione di Telecom Italia. Tale asimmetria è giustificata, secondo gli Operatori, dalle diverse economie di scala e quindi dai diversi costi unitari che Telecom Italia sostiene rispetto agli OLO.

La valorizzazione puntuale di suddetti costi, funzione delle attività effettuate, dovrà essere condivisa nell'ambito del tavolo tecnico di cui al punto precedente.

29. Altri Operatori, tenuto conto degli obblighi derivanti dell'art. 80 del CCE nonché degli oneri che deriverebbero dall'introduzione e mantenimento di specifiche procedure e sistemi per la fatturazione e riscossione dei contributi interoperatore, ritengono, viceversa, che non dovrebbero essere introdotti costi interoperatore associati alla portabilità del numero e, in generale, al passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa.

30. In generale si propone che l'operatore recipient possa valutare la possibilità di recuperare i costi conseguenti al passaggio dei clienti tra Operatori (sia nel caso di migrazione sia nel caso di Number portability pura) tramite l'applicazione di un contributo di attivazione nell'ambito delle proprie offerte commerciali.

#### TEMPISTICHE NECESSARIE PER RENDERE OPERATIVE EVENTUALI MODIFICHE ALLE ATTUALI PROCEDURE

Le osservazioni degli Operatori

31. Alcuni Operatori hanno indicato, in linea generale, tempi compresi tra i 4 ed i 6 mesi per rendere operative eventuali modifiche delle procedure di passaggio dei clienti di rete fissa, in linea con quanto espresso nel mese di giugno 2009 nell'ambito dei lavori del Tavolo Tecnico sulla NP [6]. Sebbene alcuni Operatori abbiano evidenziato processi di adeguamento informativo sufficientemente flessibili, diversi Operatori hanno evidenziato la necessità, ove siano previste modifiche alle procedure che comportano l'adeguamento tecnico dei propri sistemi informativi, di dover effettuare anticipatamente una pianificazione degli interventi in termini di budget, oltre alla necessità di rispettare determinate finestre temporali.

#### DATA BASE UNICO

Le osservazioni degli Operatori

32. Un Operatore, in via preliminare, ha richiamato che la normativa a tutela della privacy [7] prevede un duplice criterio per l'inserimento dei dati degli utenti nel Data Base Unico (DBU): agli abbonati di telefonia fissa già presenti in elenco prima dell'agosto 2005 (data di entrata in vigore del DBU) si applica il principio cosiddetto di opt-out consistente nel mantenimento dei dati già pubblicati prima dell'agosto 2005; agli abbonati di telefonia fissa attivati dopo l'agosto 2005 e per tutti gli utenti di rete mobile si applica viceversa il principio di opt-in, ossia l'inserimento nell'elenco solo previa richiesta espressa dell'abbonato. In entrambi i casi resta salvo il diritto degli abbonati di effettuare gratuitamente, presso il proprio Operatore, successive modifiche dei propri dati e dei consensi espressi.

33. Ciò premesso, tale Operatore, ritiene che la costante diminuzione del numero degli abbonati (sia privati che affari) inclusi nel DBU sia attribuibile alla prassi, attualmente adottata dall'operatore (Recipient) nell'ambito del passaggio degli abbonati da un operatore ad un altro in number portability (NP), di richiedere al cliente portato una nuova manifestazione scritta di consenso alla pubblicazione negli elenchi telefonici. Alla base di suddetta prassi vi sarebbe l'erronea interpretazione della normativa vigente da parte dei gestori telefonici i quali ritengono che il



consenso, inizialmente espresso dall'utente in merito all'inserimento nel DBU, venga meno ogni qualvolta quest'ultimo decida di cambiare il proprio gestore telefonico usufruendo della number portability, anche se l'abbonato figurava nell'elenco prima dell'agosto 2005. Ne segue che la mancata compilazione del modulo da parte dell'utente che cambia gestore finisce per essere considerata, dagli operatori, equivalente ad un diniego di consenso di pubblicazione nel DBU. A tale proposito l'operatore evidenzia che il cambio di gestore in NP non comporta nessuna modifica dei dati relativi all'utente già presenti nel DBU, essendo l'unico dato modificato - quello relativo al gestore di appartenenza - un dato "strumentale" (come definito nel Provvedimento del Garante della Privacy 15/7/2004, All. III, punto 3) e, come tale, non oggetto di pubblicazione o diffusione. Tale considerazione, oltre a confermare l'inappropriatezza dell'applicazione del principio dell'opt-in in caso di NP, ingenera negli utenti la convinzione che non sia necessario dover dare alcun nuovo consenso, nella misura in cui non vi è alcun cambiamento rispetto ai dati fino a quel momento pubblicati negli elenchi.

34. Alla luce delle considerazioni su esposte, tale Operatore ha richiesto all'Autorità un intervento volto, in primo luogo, a richiamare l'attenzione di tutti gli operatori di telefonia affinché prestino particolare attenzione alla fase di passaggio dei propri clienti in NP, prolungando i tempi di permanenza dei dati nel DBU in attesa del consenso del cliente.

In secondo luogo si richiede all'Autorità, sentito il Garante della Privacy, di chiarire se ed in quale circostanza, in caso di trasferimento delle utenze tra operatori, occorra richiedere nuovamente il consenso dell'utente per il mantenimento dei propri dati nel DBU.

#### PROCEDURE DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE TRA OPERATORI DI RETE FISSA IN EUROPA

35. Nei paesi UE generalmente il processo di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa è visto principalmente in un'ottica di portabilità del numero. La portabilità del numero è ormai disponibile per gli utenti di telefonia mobile e fissa in tutti gli Stati membri. Il lasso di tempo occorrente varia in modo significativo tra i diversi Stati Membri (da 2 a 23 giorni), essendoci pertanto un notevole margine di riduzione dei tempi di portabilità. Per tale motivo la Commissione ha raccomandato di ridurre il termine a un solo giorno.

36. Alcuni paesi europei, come anche l'Italia, utilizzano nelle procedure di passaggio un codice alfanumerico per identificare gli aspetti tecnici connessi al processo di trasferimento del servizio: le modalità per ottenere tale codice sono generalmente l'interfaccia web, la posta ordinaria ed i call center. In alcuni Stati Membri, caratteristica dei codici è la loro limitata efficacia temporale; l'utente, dopo aver richiesto il codice, ha una data di scadenza oltre la quale il codice non è più valido per la migrazione. Nel Regno Unito il codice di migrazione (MAC - Migration Authorisation Code) viene comunicato entro 5 giorni lavorativi ed è valido per 30 giorni. La migrazione dei servizi broadband con codice MAC richiede 3-10 giorni, contro i 17 giorni per la cessazione e i 7-10 giorni per una nuova attivazione.

In Francia, Spagna e Germania il tempo medio per la portabilità su rete fissa è di circa 5 giorni.

37. Nel corso del procedimento istruttorio sono state fornite alcune informazioni circa le procedure di trasferimento dei clienti tra operatori di rete fissa nel Regno Unito, in Spagna, in Germania ed in Francia. Dai dati forniti appare risultare una sostanziale simmetria delle procedure.

---

[1] Telecom Italia ritiene opportuno evidenziare puntualmente le asimmetrie previste dalle vigenti procedure di cambio operatore. Infatti, la procedura di attivazione, con la quale si determina il passaggio del cliente da Telecom Italia ad un OLO, è una procedura semplificata che prevede alcune sostanziali differenze rispetto alla procedura di migrazione con la quale si determina, invece, il passaggio del cliente da un OLO a Telecom Italia (ovvero da OLO a OLO). Telecom Italia, infatti, rileva che per la migrazione si registrano tempi più lunghi, rispetto all'attivazione, di almeno 10/20 giorni lavorativi, al netto dei tempi di provisioning tecnico, da considerarsi approssimativamente equivalenti. Inoltre, nel caso di migrazione, il Donating è informato dal Recipient con 10/20 giorni di anticipo prima che il provisioning tecnico sia attivato e quindi ha un tempo più che sufficiente a sua disposizione per poter gestire l'eventuale ripensamento del cliente. Mentre, nel caso delle attivazioni, Telecom Italia retail è informata da Telecom Italia wholesale con al massimo 5 giorni di anticipo rispetto alla conclusione del passaggio del cliente e per di più le è espressamente vietato l'utilizzo di tale informazione per fini diversi da quelli necessari per completare correttamente la chiusura del rapporto contrattuale con il cliente che sta passando ad altro Operatore. Rilevanti asimmetrie si osservano anche con riferimento alla capacità di evasione degli ordinativi, l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore.

[2] Tempistica di almeno 10 giorni lavorativi (15 nei casi complessi) di cui 5 gg (10 gg nei casi complessi) a disposizione del donating per le proprie attività;

[3] Si ritiene che la facoltà del donating di inviare un rifiuto tramite la causale di scarto per "servizio non richiesto" debba essere mantenuta anche nell'ambito della portabilità "pura" del numero, al fine di contrastare fenomeni fraudolenti messi in campo da alcuni Operatori.

[4] Si veda a tale proposito, per maggiori dettagli, l'Allegato 3 alla delibera n. 41/09/CIR.

[5] Un operatore ha proposto l'utilizzo di un codice COW scelto in modo casuale da una lista con cinquanta diverse possibilità.

[6] In tale sede è stata fornita una stima delle tempistiche necessarie a rendere operative le procedure di portabilità del numero puro (prima portabilità e portabilità successiva). Tale stima indicava un tempo di implementazione compreso tra i 4 ed i 6 mesi a partire dalla data di definizione delle specifiche tecniche (diagramma di flusso, tracciati record, causali di scarto), in linea con le tempistiche rese necessarie per l'implementazione delle procedure ex delibera n. 274/07/CONS.

[7] cfr. Provvedimento del Garante per la protezione dei Dati Personali del 15 luglio 2004, art. 3:

"Gli interessati hanno il diritto di decidere se i dati personali che li riguardano debbano essere riportati negli elenchi conoscibili da chiunque. Il consenso all'inserimento di tali dati deve essere espresso liberamente, in forma specifica e documentata per iscritto, sulla base di un'ideonea informativa ai sensi dell'art. 13 del Codice e delle prescrizioni di seguito indicate...."

## Allegato 2

--

---

Ai sensi della delibera n. 23/09/CIR il Codice di Condotta comprende i seguenti contenuti minimi che gli Operatori sono tenuti a rispettare:

1. implementare senza indugio e nelle tempistiche indicate dall'Autorità le procedure di passaggio dei clienti tra Operatori così come stabilito dalla normativa vigente;
2. diffondere presso tutte le proprie forze di vendita diretta ed indiretta, centri servizi, operatori collegati il contenuto del Codice di Condotta;
3. collaborare tra di loro e con l'Autorità nella fase di monitoraggio seguente all'implementazione delle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori;
4. adottare policy interne finalizzate affinché le proprie forze di vendita diretta ed indiretta applichino principi di trasparenza e correttezza nelle attività di acquisizione cliente e mettere in atto strumenti di verifica della loro applicazione;
5. svolgere le attività di acquisizione cliente secondo modalità conformi alle regole di corretta concorrenza;
6. gestire l'acquisizione del cliente rispettando sempre la inequivoca volontà del medesimo;
7. adottare, in via prevalente, forme di contatto con il cliente e di contrattualizzazione che aumentino il livello di trasparenza e di consapevolezza nel consumatore;
8. dare piena visibilità all'Autorità, su richiesta e nel rispetto della riservatezza delle strategie commerciali, delle modalità adottate nelle attività di commercializzazione;
9. acquisire sempre il consenso del cliente nei modi e nelle forme previste dal vigente quadro regolatorio;
10. in caso di ripensamento del cliente, garantire che la direzione commerciale dell'Operatore recipient renda disponibile, senza indugio, all'operatore donating l'attestazione della inequivoca volontà del cliente di continuare ad usufruire dei servizi di quest'ultimo e che l'Operatore recipient si attivi senza indugio per bloccare la procedura di attivazione o migrazione;
11. l'Operatore donating effettua le verifiche di propria competenza, non appena pervenuta la comunicazione di cessazione del contratto del cliente da parte dell'Operatore recipient, nei termini definiti dalla normativa vigente;
12. in caso di ripensamento comunicato dal cliente, l'Operatore donating informa immediatamente il cliente sulla procedura da seguire secondo quanto prevede il Codice del Consumo e la delibera n. 274/07/CONS e quanto concordato in merito alla sua attuazione, ed in particolare della necessità di far pervenire apposita (in ottemperanza alla normativa vigente) comunicazione al recipient contenente la propria intenzione di non voler cessare il servizio con il donating.

## Allegato 3

--

## I. SERVICE PROVIDER PORTABILITY (SPP) PER NUMERI GEOGRAFICI: RISULTANZE DEL TAVOLO TECNICO

### Le osservazioni degli Operatori

1. Le problematiche di implementazione della procedura di portabilità del numero (NP) successiva, su rete fissa, definita nella delibera n. 27/08/CIR, sono state analizzate nel corso di diverse riunioni (tavolo tecnico sulla NP "pura"), promosse dall'Autorità, svolte con gli Operatori nel periodo gennaio-giugno 2009.

2. Nel corso delle diverse riunioni è emersa, da parte di molti Operatori, l'esigenza di semplificare la procedura di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, seppur accogliendone i principi base, non ultimo quella del coinvolgimento dell'Operatore donating nel caso di portabilità successiva. Una delle criticità evidenziate in merito alla procedura definita nella delibera n. 27/08/CIR è rappresentata dalla difficoltà, per il recipient, di individuare il donating, in particolare nel caso di Operatori resellers. Il processo semplificato di portabilità del numero su rete fissa che viene proposto da suddetti Operatori (cosiddetta Ipotesi 2 ibrida nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico suddetto), atto a superare la suddetta criticità, è analogo all'attuale processo di NP successiva che vede Telecom Italia in qualità di Donor (cosiddetta Ipotesi 2), con opportune integrazioni.

Tale processo, che verrebbe esteso a tutti gli Operatori che si trovano ad operare in qualità di Donor, è caratterizzato dal fatto che il recipient si rivolge direttamente al Donor, quest'ultimo facilmente individuabile a partire dall'esame della numerazione (Directory Number), con scarsa possibilità di errore. L'Operatore Donor provvede, successivamente alla effettuazione delle verifiche tecniche e formali preliminari al provisioning della NP, ad inviare la pre-notifica all'Operatore donating (donating tecnico), superando in tal modo il problema della individuazione del donating tecnico nei casi in cui il servizio sia fornito da un reseller [1].

3. Tutti gli operatori, ad eccezione di Fastweb e Wind, presenti alle diverse audizioni si sono, sin dall'inizio, mostrati favorevoli a suddetta proposta tenuto conto che la stessa comporta i seguenti ulteriori benefici: i) riutilizzo delle procedure esistenti e dei tracciati record ad oggi implementati da tutti gli operatori per le procedure di portabilità del numero con Telecom Italia; ii) minimizzazione dei tempi di implementazione delle procedure e quindi minore impatto sugli investimenti che gli operatori dovranno sostenere per l'automatizzazione delle stesse; iii) efficacia tecnica della stessa che prevede sempre una notifica all'operatore donating; iv) applicazione a tutte le casistiche ivi inclusa quella in cui è Donor Telecom Italia o altro operatore, donor e donating coincidenti o diversi, v) l'esecuzione della procedura in un'unica fase, il che consente di minimizzare lo scambio di messaggi (richieste e notifiche) necessari tra gli operatori coinvolti nella procedura di portabilità (Recipient, Donor e Donating).

4. Le integrazioni proposte alla Ipotesi 2 (quella utilizzata attualmente da Telecom Italia in qualità di Donor), da parte dei sostenitori dell'approccio "Donor centrico" riguardano: 1) le tempistiche per l'espletamento della procedura; 2) le eventuali causali di scarto da parte del donating di tipo tecnico/commerciale, 3) la definizione di una capacità di evasione degli ordini di NP.

5. Rispetto ai temi in discussione di cui al precedente punto alcuni Operatori, favorevoli all'Ipotesi 2 Ibrida, propongono: 1) la previsione di 5 giorni per le verifiche del donating [2] e di 5 giorni per l'espletamento della procedura; 2) la presenza di due causali di scarto da parte del donating di tipo tecnico/commerciale, da attivare nel caso di "ordine di migrazione in corso" e nel caso di servizi mai richiesti, 3) la definizione di una capacità di evasione degli ordini di NP [3].

6. Altri Operatori, favorevoli all'Ipotesi 2, ritengono viceversa che l'unica modifica da attuare sia la riduzione dei tempi di espletamento, passando dagli attuali 10 giorni a 3 giorni complessivi, alla luce delle attività sottostanti. Concordano, qualora ritenuto necessario, con la causale di scarto per "altro ordine di passaggio in corso", mentre non concordano con la presenza di un limite sulla capacità di evasione.

7. Con riferimento a quanto riportato al punto 104 della delibera n. 27/08/CIR (con particolare riferimento al preavviso dell'Operatore donating di 15 giorni nei casi complessi tra cui potrebbe rientrare il caso di cessazione di un servizio intermedio come l'unbundling) alcuni Operatori, non concordando che quest'ultimo costituisca un caso complesso, ritengono che non sussistono ragioni tecniche e normative tali da giustificare un'eventuale sincronizzazione della cessazione dell'accesso sottostante con il cut-over del numero. Ciò in quanto la prestazione di sola portabilità del numero prescinde da qualsivoglia accesso sottostante eventualmente attivo con il Donating, la cui cessazione, se necessaria, deve essere richiesta, come già oggi avviene, autonomamente dal Donating a Telecom Italia Wholesale secondo le attuali regole e procedure.

8. FASTWEB e WIND hanno invece espresso la preferenza per l'Ipotesi 1 basata su un processo in due fasi (così come definito nella delibera n. 27/08/CIR), evidenziando la necessità di prevedere per il donating una fase attiva nel processo di porting e la possibilità di effettuare le necessarie verifiche tecniche e commerciali. L'ipotesi 1 consentirebbe inoltre di utilizzare i tracciati record e la piattaforma di comunicazione già definita per le migrazioni (procedure ex delibera 274/07/CONS). Wind [4] ha tuttavia espresso parere favorevole anche all'Ipotesi 2 ibrida, in subordine all'Ipotesi 1, purché si tenga conto delle integrazioni di cui al precedente punto 4.

9. Con riferimento ai tempi di implementazione della Ipotesi 2 ibrida alcuni Operatori ritengono plausibile la disponibilità della prima release entro il 2009. Alcuni Operatori ritengono inoltre utilizzabile, anche per l'Ipotesi 2, la piattaforma OLO-to-OLO utilizzata per le migrazioni, nelle

comunicazioni tra tutti gli Operatori e con Telecom Italia in qualità di recipient, ed il tracciato record Pitagora per le richieste a Telecom Italia in qualità di Donor.

La posizione di Telecom Italia

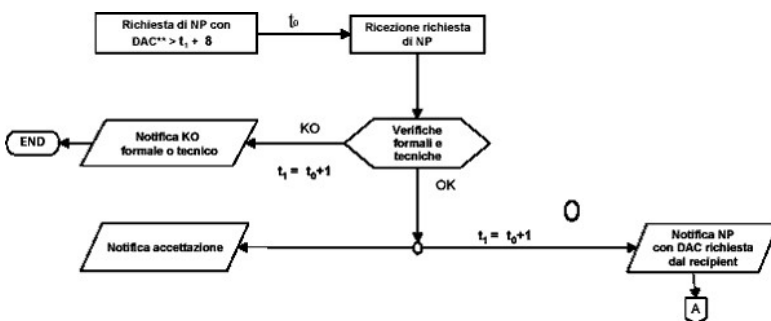
10. Telecom Italia concorda con la procedura presentata dall'Autorità per le numerazioni geografiche, purché l'unico scarto del Donating sia per presenza di altro ordinativo in corso. Non concorda sull'introduzione di una casuale di scarto del Donating legata ad un limite di capacità di evasione, dal momento che non sono previste attività onerose a carico del Donating. Ritiene che, qualora venisse introdotto uno scarto del Donating per servizio "mai richiesto", lo stesso scarto debba essere introdotto anche nel caso di prima portabilità in cui Telecom Italia è Donating. Ritiene che la procedura proposta dovrà essere valida per tutti gli operatori, incluso Telecom Italia. Ritiene ragionevole utilizzare, per le richieste inviate a Telecom Italia in qualità di Donor, l'attuale piattaforma Pitagora. Ritiene che i tempi complessivi di espletamento della NP possano essere ridotti a 5 giorni lavorativi in linea con quanto attualmente previsto nel caso di attivazione del servizio di ULL con associata Portabilità del Numero (Entro DAC nel 95% dei casi, con DAC minima 5 gg lavorativi).

Considerazioni dell'Autorità

11. Nel periodo che va da gennaio a giugno 2009 l'Autorità ha presieduto un tavolo tecnico con gli Operatori volto alla implementazione di quanto previsto, in merito alla SSP, ai sensi della delibera n. 27/08/CIR. Le risultanze delle riunioni hanno evidenziato rilevanti vantaggi immediati della procedura cosiddetta "Donor centrica" ed, in particolare, la semplicità nella individuazione, da parte del recipient, dell'Operatore Donor e, da parte di quest'ultimo, dell'Operatore donating tecnico, oggetto di pre-notifica. Un ulteriore vantaggio appare essere legato alla possibilità di utilizzare un'unica procedura per la prima portabilità e per la portabilità successiva. Alla luce della ampia condivisione della procedura suddetta, l'Autorità ritiene opportuno modificare la procedura definita all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, nell'ottica di una maggiore efficacia, efficienza e coerenza con la riduzione dei tempi relativi alle migrazioni disposta nel presente provvedimento.

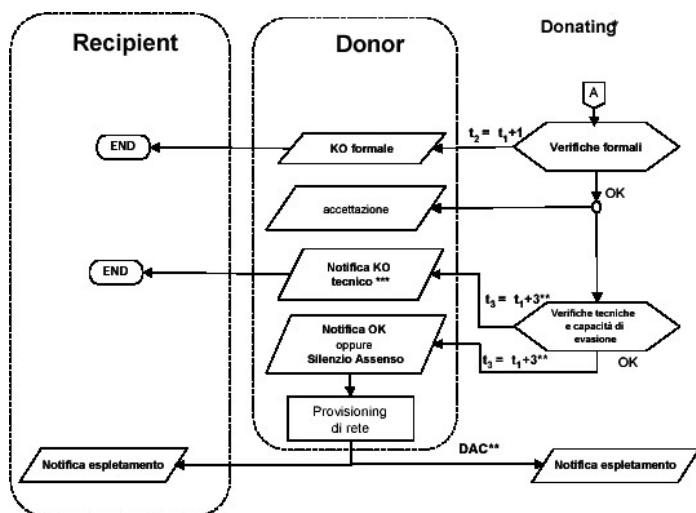
12. In linea con l'approccio adottato nella delibera n. 274/07/CONS e successivamente ribadito nella delibera n. 23/09/CIR l'Autorità ritiene di non dover inserire una causale di scarto per servizi non richiesti.

13. L'Autorità, rilevato che la proposta degli Operatori (Ipotesi 2 ibrida) non altera i principi di quanto disposto all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR, se non aspetti di carattere implementativi di cui al relativo comma 3, ritiene, anche alla luce dei vantaggi evidenziati nel corso delle riunioni suddette, oltre che del generale accordo tra gli Operatori, opportuno rivedere la procedura di SPP di cui alla delibera n. 27/08/CIR come segue:



[\*] Laddove il donating commerciale è diverso dal donating che ha in gestione la numerazione (ad esempio nel caso WLR), questo, ricevuta la richiesta di NP pura, la inoltra al donating commerciale per le verifiche di cui sopra.

[\*\*] DAC > = t1+8 gg lav per casi semplici DAC > = t1+13 gg lav per casi complessi. La complessità non è legata alla necessità di sincronizzare la cessazione dell'accesso fisico.



[\*\*] 3 gg lav per casi semplici, 8 gg lav per casi complessi.

[\*\*\*] Verifica altro ordine di passaggio in corso.

14. La stessa procedura è utilizzata sia per i casi di prima portabilità (operatore Donor coincidente con l'operatore Donating) che per i casi di portabilità successiva (operatore Donor diverso dall'operatore Donating). Il valore della capacità di evasione e le modalità di ripartizione tra gli operatori recipient, potranno essere definite dall'Autorità, in analogia a quanto effettuato nel caso delle migrazioni.

[1] Per tale ragione l'approccio è stato indicato dagli operatori come "Donor centrico".

[2] Tali Operatori ritengono che i 5 giorni previsti per le verifiche del donating sono necessari anche al fine di effettuare le attività relative alla verifica della intenzione del cliente finale di cessare l'accesso. Ciò consentirebbe di evitare che il cliente riceva una fattura dall'Operatore che fornisce l'accesso anche a seguito del passaggio del numero ad altro Operatore.

[3] Alcuni Operatori ritengono che andrebbe definita una capacità di evasione (per il Donor ed il donating) anche nel caso della NP. Gli Operatori a favore ritengono che un limite alla capacità di evasione sia necessario per un corretto dimensionamento delle risorse dedicate alla NP oltre che per evitare l'accumulo, da parte del recipient, di ordinativi che vengono poi inviati simultaneamente. Dagli stessi viene fatto presente che il personale addetto alla svolgimento delle attività inerenti la NP dovrà effettuare tutte le verifiche necessarie alla eventuale cessazione dell'accesso, alla verifica della presenza di ordinativi di passaggio del cliente già presenti, e alle attività necessarie al corretto instradamento delle chiamate verso la rete del nuovo recipient, necessarie nel caso di accordi di interconnessione diretta tra donating e recipient. Alcuni Operatori che concordano con la fissazione di un limite alla capacità di evasione e con la causale di scarto tecnica del donating presentata dall'Autorità, rappresentano che il limite di capacità di evasione fissato dalla delibera 68/08/CIR per le migrazioni si sta rivelando estremamente utile. Gli Operatori contrari ritengono che ogni verifica sulla necessità di cessazione dell'accesso sottostante sia una facoltà del donating che non deve comunque influire sulle tempistiche della procedura di portabilità del numero.

[4] Anche a seguito della richiesta dell'Autorità di valutare una possibile convergenza degli Operatori facenti parte del tavolo tecnico verso l'Ipotesi 2 o l'Ipotesi 2 ibrida.