

Circolare del 9 aprile 2008

Modalità attuative della delibera 274/07/CONS

1 – Premessa

L'articolo 4 (Disposizioni finali) della delibera n. 274/07/CONS prevede che le relative disposizioni siano recepite e rese operative da Telecom Italia e da tutti gli operatori che impiegano nella fornitura dei propri servizi finali i servizi di accesso disaggregato, *bitstream* (anche naked) e WLR con l'effettiva disponibilità dei servizi *bitstream* all'ingrosso da parte dell'operatore notificato.

I servizi *bitstream* sono stati resi disponibili da Telecom Italia, a seguito dell'approvazione dell'offerta di riferimento per il 2007 avvenuta con delibera n. 115/07/CIR, a partire dal 9 novembre 2007 (data della ripubblicazione dell'offerta stessa).

La stessa delibera prevedeva la costituzione di un tavolo tecnico tra gli operatori che provvedesse a definire le modalità implementative di quanto stabilito dall'Autorità.

Inoltre la delibera n. 569/07/CONS recante *l'Ordine di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ordinava a Telecom Italia S.p.A. e alle società riportate nell'Allegato A della stessa delibera,

- di provvedere alla conclusione delle negoziazioni necessarie ad assicurare l'operatività delle procedure di migrazione, nel rispetto dell'obbligo di preavviso previsto dalla legge n. 40/07 e di quanto previsto dal quadro normativo e regolamentare evidenziato in motivazione, entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del provvedimento;
- di trasmettere all'Autorità, entro il medesimo termine di cui al precedente alinea, gli accordi sulle procedure di migrazione stipulati ad esito delle predette negoziazioni.

La predetta delibera prevedeva che, nel caso in cui Telecom Italia S.p.A. e gli operatori alternativi non fossero addivenuti alla conclusione degli accordi atti ad assicurare l'operatività delle procedure di migrazione nei termini di cui al punto sub 2), l'Autorità si riservava di intervenire di propria iniziativa, in luogo delle parti, al fine di regolamentare il contenuto di tali accordi per garantire un'effettiva concorrenza e interoperabilità dei servizi a beneficio delle parti contrattuali e degli utenti.

Nonostante ciò gli Operatori hanno rappresentato all'Autorità la difficoltà di raggiungere gli accordi necessari alla implementazione delle procedure a causa di presunte difficoltà interpretative di alcuni aspetti della delibera n. 274/07/CONS ed hanno richiesto l'intervento dell'Autorità.

Gli Uffici dell'Autorità hanno pertanto provveduto a convocare, a partire dal 5 febbraio, una serie di riunioni del tavolo tecnico con lo scopo di chiarire gli aspetti più controversi e di facilitare il raggiungimento di un accordo tra gli operatori.

Le riunioni si sono concluse per la maggior parte degli aspetti il 26 marzo u.s. ed hanno consentito il raggiungimento degli accordi tecnici, tra gli Operatori, necessari per la implementazione delle procedure di migrazione e riportati in allegato 1.

Gli ulteriori aspetti concordati tra le parti sono descritti nei verbali delle suddette riunioni che si riportano nell'allegato 2.

2. Condizioni attuative delle procedure di migrazione e accordi tra le parti

La Commissione Infrastrutture e Reti, preso atto di quanto premesso e dello stato di avanzamento degli accordi tra Operatori relativi alle procedure di migrazione, con la presente circolare intende:

- a) portare a conoscenza, di tutti gli operatori, delle specifiche tecniche concordate e definite nel rispetto del dettato della delibera n. 274/07/CONS;
- b) ribadire, in linea con quanto comunicato dagli Uffici nel corso delle riunioni del tavolo tecnico e di cui sono allegati i verbali, i tempi di implementazione ed alcuni principi generali.

3. Tempistiche di implementazione

- a) L'Autorità ribadisce che le procedure condivise e riportate in allegato 1, inclusi i chiarimenti effettuati nel corso della riunione del 26 marzo 2008 e riportati nel rispettivo verbale, dovranno essere implementate entro il 26 maggio 2008.
- b) Il tempo di implementazione della procedura di Portabilità del Numero nel caso di passaggio del cliente da rete OLO, che utilizza un servizio di accesso intermedio di Telecom Italia, a rete proprietaria, non dovrà superare 3 mesi, calcolato a partire dalla data di definizione della procedura suddetta da concordare tra gli Operatori con l'ausilio degli Uffici dell'Autorità.

4. Fornitura del codice di migrazione al cliente

In via transitoria gli operatori devono implementare, entro il 26 maggio 2008 un sistema base via *call center* o IVR per la fornitura del codice di migrazione agli utenti.

A regime (comunque non oltre 6 mesi dal 26 maggio 2008) tutti gli operatori dovranno implementare, oltre al predetto sistema base via *call center* o IVR, un sistema di tipo *pull* basato su *web* o su comunicazione scritta. Il sistema basato su *call center* o IVR deve essere comunque sempre disponibile, anche a seguito della implementazione via *web*, a favore ad esempio di quei clienti che non potessero, per varie ragioni, accedere via *web*.

L'Autorità chiarisce che il sistema basato su *call center* dovrà rispettare i seguenti principi:

- facilità di accesso alle informazioni da parte del cliente e invio del codice di migrazione su richiesta in forma scritta (es. fax o E-mail);

- comunicazione del codice di migrazione senza ingiustificati ritardi (1 giorno lavorativo dalla data della richiesta da parte del cliente, appare, al riguardo ragionevole).

L'Autorità si riserva di monitorare il rispetto di tali principi e di intervenire, nelle forme opportune, anche sulla base di segnalazioni di difficoltà di accesso a tali informazioni che perverranno da parte dei clienti o delle associazioni dei consumatori.

L'Autorità valuterà caso per caso le opportune azioni da intraprendere nei confronti di quegli operatori che non garantiranno il rispetto di quanto espresso nella presente circolare anche alla luce di quanto già richiesto dagli organi collegiali nelle delibere pertinenti (richiamate in premessa) e degli impegni presi dagli Operatori nel corso del tavolo tecnico.

5. Accordo quadro

L'accordo quadro, che dovrà sostituire gli accordi bilaterali tra gli operatori per le migrazioni/attivazioni incluso la portabilità del numero, oltre a richiamare gli accordi tecnici e le modalità di perfezionamento degli stessi, dovrà essere concordato tra gli Operatori entro il 26 maggio 2008. Qualora richiesto, gli uffici dell'Autorità forniranno il proprio supporto nella definizione del suddetto accordo quadro.

6. Pubblicizzazione degli accordi

Le eventuali modifiche e aggiunte che via via dovessero essere apportate agli accordi tecnici, al codice di condotta e all'accordo quadro saranno comunicati dall'Autorità sul proprio sito web.

7. Fase di Test

L'Autorità ritiene opportuno definire un periodo di Test delle procedure implementate purché tale periodo di test non ne ritardi eccessivamente l'avvio rispetto al 26 maggio 2008. Appare congruo, al riguardo, un periodo di 20 giorni con termine a fine maggio 2008.

Roma, 9 aprile 2008