

CODICE DI CONDOTTA relativo alle procedure di migrazione

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*.