

## Allegato 2 alla delibera n. 425/16/CONS

### DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI *CARRIER SELECTION EQUAL ACCESS* IN MODALITÀ DI PRESELEZIONE

#### Disposizioni generali

##### 1. Ambito di applicazione

- 1.1. Il presente Capo definisce un quadro armonizzato delle regole vigenti per la fornitura della *Carrier Selection Equal Access* in modalità di preselezione (*Carrier Preselection* - di seguito solo CPS).

##### 2. Definizioni

- 2.1. Ai sensi del presente Allegato si intende per:

- a. "*operatore di accesso*": il fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico che dispone di un significativo potere di mercato per la fornitura di collegamenti alla rete telefonica pubblica in postazione fissa e che rilega direttamente l'utente alla rete di comunicazione;
- b. "*operatore preselezionato*": il fornitore di servizi di comunicazione elettronica autorizzato alla fornitura dei servizi di *carrier selection* (CS) scelto su base permanente dal cliente per la CPS;
- c. "*capacità di evasione giornaliera*": numero minimo di ordinativi di CPS che l'operatore d'accesso è in grado di elaborare nel corso di una giornata lavorativa;
- d. "*capacità di evasione mensile*": capacità di evasione giornaliera moltiplicata per il numero di giorni lavorativi del mese in esame;
- e. "*capacità richiesta*": numero di ordinativi che l'operatore preselezionato prevede di inviare nel corso di un mese;
- f. "*capacità assegnata mensile*": numero massimo di ordinativi che l'operatore preselezionato può inviare nel corso di un mese;
- g. "*capacità assegnata giornaliera*": capacità assegnata mensile divisa per il numero di giorni lavorativi del mese in esame;
- h. "*area Territoriale*": raggruppamento di distretti telefonici ai fini della realizzazione del processo di richiesta ed attivazione della prestazione di CPS. La corrispondenza tra ciascun distretto e la relativa area territoriale è riportata nell'allegato A della delibera n. 8/CIR/01;
- i. "*tempo di attivazione*": il tempo intercorrente tra il giorno di ricezione dell'ordinativo e il giorno dell'attivazione;
- j. "*tempo di ripristino*": il numero di ore intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione da parte dell'operatore d'accesso.

- k. "*ordinativo*": richiesta di attivazione della prestazione CPS relativa ad un singolo impianto d'utente, anche multi-numero;
- l. "*ordinativo inviato*": richiesta di attivazione della prestazione di CPS che l'operatore preselezionato ha trasmesso all'operatore d'accesso. L'ordinativo si intende inviato il giorno successivo rispetto all'effettiva data di inoltro;
- m. "*ordinativo in lista d'attesa*": richiesta di attivazione della prestazione di CPS che l'operatore preselezionato ha trasmesso all'operatore d'accesso in eccedenza rispetto alla capacità assegnata giornaliera;
- n. "*ordinativo attivato*": richiesta di attivazione della prestazione CPS che l'operatore di accesso ha evaso con esito positivo;
- o. "*ordinativo standard*": ordinativo in cui tutti i campi obbligatori e facoltativi sono stati compilati dall'operatore;
- p. "*ordinativo non standard*": ordinativo in cui tutti i campi obbligatori sono stati compilati dall'operatore, mentre quelli facoltativi sono stati parzialmente compilati;
- q. "*ordinativo complesso*": "ordinativo non standard" con particolari criticità di lavorazione da parte dell'operatore d'accesso;
- r. "*disattivazione della prestazione di CPS*": la disattivazione, a seguito del recesso del cliente, della prestazione di *Carrier Selection Equal Access* in modalità di preselezione (*Carrier Preselection*). La disattivazione della prestazione di CPS non pregiudica la fornitura del servizio in modalità di *Carrier Selection Easy Access* da parte dell'operatore precedentemente preselezionato.
- s. "*variazione su richiesta del cliente*": il cambio di operatore preselezionato che si configura come una nuova attivazione senza necessità di previa disattivazione.

2.2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'art. 1 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

### **3. Caratteristiche del servizio**

- 3.1. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico che dispongono di un significativo potere di mercato per la fornitura di collegamenti alla rete telefonica pubblica in postazione fissa (operatore di accesso) offrono ai propri abbonati, compresi quelli che si servono dell'ISDN, la possibilità di accedere tramite la modalità di selezione/preselezione ai servizi telefonici di qualsiasi fornitore interconnesso di servizi telefonici accessibili al pubblico.
- 3.2. La *Carrier Selection* in modalità *Equal Access* è realizzata attraverso il meccanismo di preselezione (*Carrier Preselection*).
- 3.3. La CPS è realizzata attraverso la caratterizzazione del profilo d'utente.
- 3.4. La prestazione di CPS permette la scelta, da parte dell'utente, di un solo operatore preselezionato per uno dei seguenti profili di servizio:

*profilo a)*: include le chiamate verso altri distretti, le chiamate internazionali e le chiamate verso le reti mobili

*profilo b)*: include le chiamate interne al distretto, le chiamate verso altri distretti, le chiamate internazionali e le chiamate verso le reti mobili.

L'Autorità si riserva, anche su istanza di parte, l'introduzione di ulteriori profili di servizio.

- 3.5. La prestazione di CPS prevede la possibilità per l'utente di non utilizzare, su base chiamata (*call-by-call override*), la preselezione anteposto alle cifre del numero chiamato, in fase di selezione, il codice di *Carrier Selection* dell'operatore prescelto per quella chiamata (modalità *Easy Access*).

#### **4. Specifica tecnica e limitazioni del servizio**

- 4.1. La rete di accesso instrada le chiamate in modalità diretta verso la rete dell'operatore preselezionato. L'instradamento è effettuato anche in modalità indiretta attraverso reti di operatori diverse dell'operatore preselezionato.
- 4.2. Tutte le chiamate appartenenti alla tipologia associata alla prestazione sono instradate dalla rete dell'operatore di accesso verso la rete dell'operatore preselezionato e sono trattate, ai fini dell'interconnessione, in conformità alla Specifica Tecnica n. 763-15 del Ministero delle Comunicazioni e alle successive modificazioni.
- 4.3. La prestazione di CPS è applicata in conformità a quanto disposto dalla delibera n. 8/15/CIR.
- 4.4. La prestazione di CPS non è disponibile per le linee relative ad apparecchi telefonici pubblici a pagamento.
- 4.5. L'Identità della Linea Chiamante (*Calling Line Identification*) e le sue eventuali caratterizzazioni o restrizioni ai fini della prestazione al cliente finale non vengono alterate dalla prestazione di CPS.
- 4.6. Qualora occorra effettuare, per motivi tecnici, cambi numero che coinvolgano utenti con preselezione, l'operatore di accesso avvisa, con almeno centoventi giorni di anticipo, gli operatori interessati con i quali ha stipulato accordi di interconnessione, salvo eccezioni concordate bilateralmente. Gli operatori garantiscono la gestione sia dei vecchi, sia dei nuovi numeri, nel periodo transitorio previsto dalle carte dei servizi degli operatori.
- 4.7. Le richieste di CPS da parte di utenti titolari di abbonamenti al servizio telefonico che prevedono condizioni agevolate per motivi di natura sociale (es. contratti per basso traffico) sono regolate con appositi provvedimenti dell'Autorità.

## Rapporti tra operatori

### 5. Accordi bilaterali

- 5.1. La fornitura della prestazione di CPS al cliente richiedente, per le caratteristiche tecniche e per il necessario coinvolgimento dell'operatore di accesso già nella fase di attivazione, è subordinata alla stipula di accordi bilaterali tra l'operatore di accesso e gli operatori preselezionati.
- 5.2. Gli accordi bilaterali, di cui al precedente comma, contengono le modalità operative e le condizioni economiche inerenti alla prestazione di CPS e regolano, in particolare, i seguenti aspetti, conformemente alle norme sulla tutela dei dati personali ed alle disposizioni contenute nelle carte dei servizi:
- a) limiti di applicabilità della prestazione;
  - b) modalità di comunicazione delle richieste;
  - c) modalità e tempi di attivazione della prestazione;
  - d) responsabilità degli operatori nella fase di attivazione e disattivazione della prestazione al cliente;
  - e) responsabilità degli operatori nella gestione di eventuali disservizi o malfunzionamenti che possano verificarsi durante l'esercizio della prestazione stessa;
  - f) prevenzione e gestione delle eventuali frodi;
  - g) trasferimento dei dati personali del cliente;
  - h) procedure gestionali che tengano conto delle interazioni con la fornitura di altri servizi, quali la portabilità del numero e l'accesso disaggregato alla rete locale;
  - i) procedure relative alle prestazioni richieste dall'Autorità Giudiziaria.

### 6. Evasione degli ordinativi

- 6.1. La capacità di evasione degli ordinativi è posta a disposizione di tutti gli operatori preselezionati richiedenti a condizioni eque, trasparenti, non discriminatorie e proporzionali alle richieste stesse, ai sensi delle disposizioni di cui al presente articolo.
- 6.2. La capacità di evasione giornaliera minima è fissata in 20.000 ordinativi.
- 6.3. La capacità di evasione giornaliera è ripartita in misura proporzionale al numero di abbonati, residenziali ed affari, presenti in ciascuna Area Territoriale.

- 6.4. L'operatore preselezionato comunica all'operatore d'accesso, entro quindici giorni dalla fine del mese in corso, la capacità richiesta per il mese successivo, ripartita per Aree Territoriali.
- 6.5. L'operatore di accesso segnala con adeguato anticipo all'Autorità ed agli altri operatori interessati eventuali limiti temporanei e/o occasionali a livello operativo relativi all'espletamento di richieste di preselezione, fornendo contestualmente indicazioni sui tempi di rimozione di tali limiti.
- 6.6. La capacità richiesta dall'operatore preselezionato per ogni Area Territoriale non deve superare il valore di capacità di evasione mensile definita dall'operatore d'accesso nella stessa Area Territoriale. Il 40% della capacità di evasione mensile è assegnata uniformemente sulla base del numero complessivo di operatori preselezionati. Il 60% della capacità di evasione mensile è assegnata proporzionalmente alla capacità richiesta dai singoli operatori preselezionati.
- 6.7. La capacità giornaliera assegnata a ciascun operatore preselezionato, non utilizzata per l'evasione degli ordinativi, è resa disponibile dall'operatore di accesso agli altri operatori preselezionati attraverso la lista d'attesa. Ciascun operatore può trasmettere ordinativi in lista d'attesa entro un limite massimo giornaliero per operatore pari alla capacità massima teorica dell'operatore di accesso al netto degli ordinativi assegnati all'operatore medesimo. Ogni Operatore preselezionato potrà inviare ordinativi fino al massimo attivabile per ogni area. Gli ordinativi in lista d'attesa vengono evasi giornalmente dall'operatore d'accesso con un meccanismo iterativo e sequenziale volto a soddisfare in un ugual misura tutti gli operatori con lista di attesa.
- 6.8. Al fine di scoraggiare sottostime o sovrastime intenzionali nelle previsioni, l'operatore d'accesso ha facoltà, per ogni singolo periodo, di non accettare richieste eccedenti le previsioni. In caso di richieste inferiori, che incidano per oltre il 2% sulla capacità complessiva di espletamento degli ordinativi dell'operatore di accesso, la quota di richieste effettivamente evase per un operatore preselezionato sarà pari alla quantità effettivamente presentata diminuita dell'ammontare percentuale dello scostamento dalla previsione. L'operatore d'accesso utilizza, ai fini dell'applicazione della penale, lo scostamento percentuale tra capacità richiesta dall'operatore nel mese ed il numero di ordinativi effettivamente inoltrati. Tale fattore è utilizzato per ridurre, nel primo mese utile la capacità di cui al comma 6 del presente articolo. La capacità produttiva residua è suddivisa, in modo proporzionale, a vantaggio degli altri operatori.
- 6.9. Al fine di facilitare le operazioni di evasione degli ordinativi, l'inoltro dei dati si effettua su supporto informatico, secondo un formato concordato tra gli operatori e proposto dall'operatore d'accesso.

- 6.10. L'operatore di accesso rende disponibili agli operatori preselezionati le modalità e gli strumenti per il controllo formale degli ordinativi inviati.
- 6.11. Per consentire il monitoraggio del processo di richiesta ed attivazione degli ordinativi di *Carrier Preselection*, l'operatore di accesso comunica a cadenza trimestrale all'Autorità i seguenti dati:
- capacità richiesta e capacità assegnata per ogni operatore preselezionato a livello di Area Territoriale;
  - ordinativi effettivamente inoltrati, respinti ed evasi per ciascun operatore preselezionato.
- 6.12. L'operatore preselezionato fornisce a cadenza trimestrale per ciascuna Area Territoriale i dati relativi agli ordinativi richiesti, assegnati ed effettivamente inoltrati, questi ultimi suddivisi per singolo distretto telefonico. Gli ordinativi effettivamente inoltrati sono ulteriormente distinti in ordinativi respinti, suddivisi per causale di rifiuto, ordinativi evasi entro il tempo massimo ed ordinativi evasi oltre il tempo massimo.

### **Attivazione e disattivazione della CPS**

#### **7. Modalità per l'attivazione della prestazione di CPS**

- 7.1. Il titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea o le linee d'utente è il solo soggetto legittimato a chiedere l'attivazione della prestazione di CPS.
- 7.2. L'accordo di prestazione di CPS si forma tra il soggetto legittimato di cui al comma 1 e l'operatore preselezionato nel rispetto del principio di libertà delle forme di perfezionamento del contratto.
- 7.3. Ai fini dell'attuazione dell'accordo l'operatore preselezionato è tenuto a trasmettere tempestivamente e con qualsiasi mezzo, anche informatico, un modulo d'ordine al cliente contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente, nonché l'indicazione della data in cui si è formato l'accordo tra le parti. Ai medesimi fini costituisce onere del cliente la restituzione all'operatore preselezionato del modulo da lui sottoscritto. Il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti.
- 7.4. L'operatore preselezionato, anche avvalendosi di supporto informatico, trasmette all'operatore di accesso, nei termini stabiliti nella Carta dei servizi, l'ordine di lavorazione per l'attivazione del servizio di CPS recante gli elementi di cui al paragrafo 9.

- 7.5. L'operatore di accesso dà tempestivamente seguito all'ordine di lavorazione da parte dell'operatore preselezionato, nei tempi tra loro stabiliti dall'art. 10.
- 7.6. Il cliente ha facoltà di trasmettere all'operatore d'accesso con ogni mezzo copia del modulo d'ordine sottoscritto. La trasmissione ha valore di manifestazione della volontà dell'utente d'instaurare il rapporto di CPS con l'operatore preselezionato.

## **8. Modalità per la disattivazione della prestazione di CPS**

- 8.1. Il titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea o le linee d'utente è il solo soggetto legittimato a chiedere la disattivazione della prestazione di CPS.
- 8.2. L'utente che intende disattivare la prestazione di CPS comunica per iscritto la propria volontà all'operatore preselezionato, che la rappresenta all'operatore di accesso, anche avvalendosi di supporto informatico; in alternativa, egli può indirizzare la stessa comunicazione scritta all'operatore di accesso, che ne dà informazione all'operatore preselezionato. Le comunicazioni tra gli operatori devono avvenire entro i termini di cui all'art. 11.
- 8.3. Le comunicazioni di cui al precedente comma 2 contengono almeno le seguenti informazioni:
  - a) nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
  - b) numero telefonico della linea (o delle linee) per il quale si richiede la disattivazione della prestazione di CPS;
  - c) indicazione dell'operatore preselezionato;
  - d) data di ricezione della richiesta di disattivazione proveniente dall'utente e data dal medesimo indicata per l'esecuzione della disattivazione.

## **9. Procedure per l'attivazione della CPS**

- 9.1. L'operatore preselezionato trasmette all'operatore d'accesso l'ordine di lavorazione, in formato elettronico (via posta elettronica o altri strumenti equivalenti) o in formato cartaceo (via fax), che contiene almeno i seguenti dati:
  - a) nome e cognome del titolare dell'abbonamento;
  - b) numero/i della/e linea/e telefonica/che su cui si richiede di attivare la prestazione CPS con specifica del relativo profilo di chiamata;
  - c) nome dell'operatore preselezionato;
  - d) data di ricezione del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente.

- 9.2. Le disposizioni concernenti i rapporti tra l'operatore d'accesso e l'operatore preselezionato, con particolare riferimento alla gestione degli ordinativi e all'attivazione del servizio, hanno come riferimento temporale certo la data di ricezione da parte dell'operatore di accesso dell'ordine di lavorazione trasmessogli dall'operatore preselezionato.
- 9.3. Qualora l'operatore di accesso riceva un ordine di lavorazione per un cliente già preselezionato con un operatore diverso dal richiedente, prevale l'ordine di lavorazione fondato sul modulo d'ordine più recente, ai fini della cessazione da parte dell'operatore di accesso della prestazione di CPS fino ad allora erogata e della contestuale attivazione della prestazione di CPS con il nuovo operatore preselezionato.
- 9.4. L'operatore preselezionato, in qualità di responsabile del rapporto contrattuale con il cliente, conserva copia dell'ordine di lavorazione trasmesso unitamente alla copia del modulo d'ordine sottoscritto dall'utente.
- 9.5. Le procedure definite dai commi precedenti e le modalità stabilite dall'art. 7 si osservano anche in caso di passaggio da un operatore preselezionato ad un altro.

## **10. Tempi di attivazione e riparazione guasti**

- 10.1. L'operatore d'accesso, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi e la loro completezza, attiva la prestazione all'utente nei tempi e secondo le modalità stabilite nei commi successivi.
- 10.2. Il termine per l'attivazione della preselezione sulla linea d'utente è di sei giorni lavorativi nel caso "ordinativi standard" e di otto giorni lavorativi nel caso "ordinativi non standard". Il termine decorre dal giorno di ricezione dell'ordine di lavorazione da parte dell'operatore d'accesso. Tali tempi si intendono garantiti per il 100% delle richieste.
- 10.3. In caso di "ordinativo complesso", l'operatore d'accesso comunica all'operatore preselezionato, entro tre giorni dalla ricezione dell'ordine di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di quindici giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli "ordinativi non standard".
- 10.4. Il tempo di ripristino dei guasti segnalati dall'operatore preselezionato è di otto ore lavorative dalla segnalazione del guasto. Tale tempo è garantito nel 100% dei casi.
- 10.5. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di CPS, sono previste le seguenti penali:



Ritardo	Penale come % del costo complessivo di attivazione
1-2 gg	30%
3-7 gg	100%
8-15 gg	150%
> 16 gg	200% + 100% per ogni giorno di ritardo

10.6. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione dei guasti del servizio di CPS, sono previste le seguenti penali:

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo di attivazione
< 5	30%
5-8	100%
8-10	150%
>10	200% + 100% per ogni ora di ritardo

## 11. Procedure per la disattivazione della prestazione di CPS

- 11.1. Qualora il cliente chieda la disattivazione della prestazione di CPS comunicando la propria volontà direttamente all'operatore di accesso, quest'ultimo comunica all'operatore prelezionato, secondo modalità operative definite tra gli operatori, la richiesta di disattivazione formulata dal cliente, con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta stessa ed indicando almeno le informazioni di cui al precedente art. 8, comma 3.
- 11.2. Qualora il cliente chieda la disattivazione della prestazione di CPS tramite l'operatore prelezionato, quest'ultimo rispetta le medesime regole in termini di modalità e tempi previsti in caso di attivazione della prestazione di cui ai precedenti artt. 7 e 9.
- 11.3. Almeno tre giorni lavorativi prima della disattivazione della prestazione di CPS, l'operatore di accesso invia all'utente, secondo le forme previste dalla normativa vigente, una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto.
- 11.4. La comunicazione di cui al precedente comma 3 contiene almeno le seguenti informazioni:
- a) il nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
  - b) la modalità con cui l'utente ha inoltrato la richiesta di disattivazione;
  - c) la data della richiesta di disattivazione sottoscritta dall'utente;

- d) numero telefonico della linea (o delle linee) per la quale è stata richiesta la disattivazione della prestazione di CPS;
- e) la data in cui sarà eseguita la richiesta formulata dall'utente.

11.5. La comunicazione all'utente contiene, inoltre, l'informativa della 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.

11.6. Nel processo di lavorazione delle richieste di disattivazione CPS sottoscritte dal cliente verrà presa a riferimento da parte dell'operatore di accesso la data indicata dal cliente per la disattivazione della prestazione, fermo restando il rispetto del termine di dieci giorni previsto dal comma 1 del presente articolo.

11.7. Qualora il cliente richieda, tramite l'operatore preselezionato, l'attivazione di altri servizi con il medesimo operatore che comportino la disattivazione della prestazione CPS, l'operatore d'accesso gestisce con una procedura unificata tali attività. L'operatore d'accesso e l'operatore alternativo concordano opportune modalità gestionali secondo cui la cessazione del servizio CPS e l'attivazione del nuovo servizio avvengano con disservizio minimo per il cliente finale.

## **12. Contestazioni**

12.1. In caso di contestazioni nel processo di attivazione della CPS:

- a) l'operatore preselezionato ha l'obbligo di fornire su richiesta dell'operatore d'accesso copia del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente per la fornitura del servizio telefonico tramite CPS.
- b) l'operatore d'accesso, ove rilevi gravi incongruenze tra i dati forniti e quelli in suo possesso, ha facoltà di chiedere all'operatore preselezionato – previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio della copia dei moduli d'ordine sottoscritti dai clienti.

12.2. In caso di contestazione nel processo di disattivazione, qualora la richiesta venga inoltrata all'operatore di accesso:

- a) quest'ultimo ha l'obbligo di fornire, a richiesta, all'operatore preselezionato copia della disattivazione sottoscritta dal cliente. Tale richiesta non sospende la procedura di disattivazione della prestazione
- b) l'operatore preselezionato, ove rilevi gravi e motivate incongruenze, può richiedere all'operatore d'accesso - previa autorizzazione da parte dell'Autorità - il sistematico invio delle copie delle richieste di disattivazione inoltrate dai clienti.

### **13. Prestazioni non richieste**

13.1. Fatte salve le ulteriori conseguenze previste dalla normativa vigente, come previsto dall'art. 7 della delibera n. 73/11/CONS, in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o *carrier pre-selection*, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi".

### **14. Obblighi dell'operatore d'accesso**

14.1. L'operatore d'accesso:

- a) tratta con la massima riservatezza ed ai soli fini della prestazione richiesta i dati relativi agli utenti che chiedono l'attivazione o disattivazione della prestazione di CPS;
- b) non discrimina i clienti con CPS in termini di qualità del servizio telefonico, compatibilmente con la soluzione tecnica adottata;
- c) non effettua la tassazione e la fatturazione delle chiamate effettuate attraverso la preselezione;
- d) svolge le attività sulla propria rete, per l'attivazione o la disattivazione della CPS sulla linea o sulle linee telefoniche;
- e) accerta, limitatamente al traffico di propria competenza, il verificarsi di traffico anomalo svolto sulla linea del cliente;
- f) informa l'operatore preselezionato della data dell'effettiva attivazione o disattivazione della CPS;
- g) in caso di richieste di attivazione o disattivazione della CPS non andate a buon fine, informa, contestualmente al riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute, l'operatore richiedente circa le cause specifiche della mancata attivazione o disattivazione, dandone altresì comunicazione all'Autorità;
- h) in caso di variazione su richiesta del cliente dell'operatore di CPS, comunica all'operatore precedentemente preselezionato tale variazione, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali nonché dei provvedimenti emanati dall'Autorità competente.

### **15. Compiti dell'operatore preselezionato**

15.1. L'operatore preselezionato:

- a) chiede al cliente i dati e la documentazione necessari all'attivazione della prestazione di CPS;
- b) espleta le attività di configurazione sulla sua rete per la fornitura dei servizi offerti al cliente mediante la preselezione;
- c) stabilisce ed applica la tariffa per le chiamate raccolte ed instradate verso la sua rete dalla rete dell'operatore di accesso;
- d) fattura al cliente il traffico effettuato in preselezione;
- e) applica le restrizioni/disabilitazioni temporanee del traffico dovute a eventuali morosità o reclami da parte del cliente per il traffico effettuato in preselezione;
- f) gestisce eventuali restrizioni/disabilitazioni del traffico effettuato in preselezione dovute a particolari limitazioni che voglia introdurre nella sua offerta al cliente finale
- g) comunica all'operatore di accesso il recesso dal contratto da parte del cliente o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso. In tali casi, l'operatore di accesso è operatore predefinito per il traffico relativo alla prestazione di preselezione;
- h) informa i propri clienti dei prezzi applicati a tutte le numerazioni accessibili attraverso la prestazione di CPS;
- i) informa i propri clienti, in forma scritta, chiara e comprensibile, riguardo alla disponibilità della prestazione del blocco selettivo di chiamata conformemente a quanto disposto dall'art. 3 della delibera n. 78/02/CONS.

## **16. Configurazione delle centrali dell'operatore di accesso**

- 16.1. Qualora sia già operativo, per l'operatore preselezionato, il servizio di raccolta in *carrier selection* (modalità *easy access*), la configurazione delle centrali dell'operatore d'accesso per la prestazione di CPS deve avvenire entro dieci giorni dalla data della sottoscrizione dell'accordo con l'operatore preselezionato.
- 16.2. Qualora non sia operativo, per l'operatore preselezionato, il servizio di *carrier selection*, la configurazione delle centrali dell'operatore d'accesso per la prestazione di CPS deve avvenire entro trenta giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo con l'operatore preselezionato.

## **17. Tempi di riparazione dei guasti**

- 17.1. L'operatore di accesso risponde della riparazione dei guasti che si verificano sulla propria rete e in relazione alle proprie responsabilità, nei tempi previsti all'art. 10; pertanto, nel caso di CPS la responsabilità dell'operatore di accesso è limitata all'infrastruttura di rete di sua competenza.
- 17.2. I tempi di ripristino, previsti dalle carte dei servizi degli altri operatori in caso di guasti o disservizi, decorrono dal momento in cui l'operatore di accesso viene direttamente informato dal cliente.

### **Sospensione o estinzione CPS o rigetto di richieste della CPS**

## **18. Sospensione della CPS**

- 18.1. La sospensione temporanea del servizio telefonico da parte dell'operatore di accesso, nei casi previsti dal regolamento di servizio/carta dei servizi, determina la disabilitazione della linea telefonica a tutte le chiamate uscenti, comprese quelle effettuabili in preselezione, ad eccezione delle chiamate verso i servizi di emergenza.
- 18.2. Salvo diverso accordo tra le parti, nel caso in cui vengano avviate le procedure di sospensione della linea nei termini previsti dal regolamento di servizio/carta dei servizi, l'operatore di accesso non è tenuto ad informare l'operatore preselezionato dell'avvio di dette procedure.

## **19. Cessazione della CPS**

- 19.1. Le seguenti cause determinano la cessazione della prestazione di CPS:
- a) il recesso da parte del cliente dal contratto di abbonamento telefonico dell'operatore di accesso;
  - b) il subentro al contratto di abbonamento telefonico dell'operatore di accesso di un altro utente, formulata in conformità alle disposizioni della carta dei servizi, salvo espressa dichiarazione del subentrante.
- 19.2. L'operatore di accesso informa l'operatore preselezionato con un anticipo di dieci giorni rispetto alla data della disattivazione.

## **20. Rigetto degli ordinativi di CPS**

- 20.1. L'operatore di accesso è autorizzato a respingere, dandone apposita informativa, le richieste di preselezione pervenute alla stessa data e per una medesima linea d'utente da operatori diversi. Nel caso, invece, di richieste di attivazione della preselezione per una medesima linea d'utente, pervenute da operatori diversi,

l'operatore di accesso configura l'operatore preselezionato in relazione alla richiesta sottoscritta in data più recente, in applicazione di quanto disposto all'art. 9 comma 3 del presente provvedimento.

- 20.2. In caso di rigetto dell'ordinativo, se le motivazioni fornite dall'operatore di accesso non risultino giustificate, quest'ultimo è tenuto a corrispondere una penale per il ritardo nella trattazione dell'ordinativo, a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo, per ciascuna linea cui l'ordine si riferisce, anche in caso di reiterazione dell'ordine da parte dell'operatore richiedente.
- 20.3. Le causali di rigetto dell'ordinativo sono limitate a quelle contenute nell'elenco reso disponibile dall'operatore di accesso nell'ambito degli accordi di interconnessione. Le comunicazioni agli operatori preselezionati identificano univocamente ciascuna causale.
- 20.4. L'operatore di accesso è autorizzato a respingere una richiesta di preselezione nel caso in cui per la linea telefonica o le linee telefoniche oggetto della prestazione esista una precedente richiesta da parte del cliente, ancora in fase di espletamento, volta ad ottenere la cessazione della linea, il subentro o il trasloco con cambio numero.