

**Esiti del Tavolo tecnico relativo
all'implementazione delle misure contenute nella
Delibera n. 86/21/CIR**

1° marzo 2022

Scopo del Documento

- La Delibera n. 86/21/CIR ha introdotto talune misure volte al rafforzamento dei controlli effettuati nel corso delle procedure di portabilità del numero mobile (MNP) e di sostituzione delle SIM nei casi di subentro, furto, smarrimento o distruzione. Con l'implementazione di tali misure l'utente sarà in grado di confermare o meno la prosecuzione dell'iter di sostituzione o di portabilità della SIM con l'obiettivo di sradicare il fenomeno del furto dei dati personali in corrispondenza del cd. SIM Swap;
- Il presente documento riporta l'esito dei lavori del Tavolo Tecnico, convocato ai sensi dell'art. 7, comma 1, della Delibera n. 86/21/CIR, nell'ambito del quale sono approfondite e sviluppate talune modalità delle disposizioni adottate al fine di agevolare il mercato nell'implementazione dei nuovi processi;
- A fronte delle tempistiche stabilite nella Delibera in questione, ed a seguito degli approfondimenti svolti nell'ambito del Tavolo ed alla luce dei tempi necessari per lo sviluppo delle prestazioni connesse alle specifiche definite nel presente documento, si è stabilito che gli operatori coordinino l'avvio in campo sincronizzato delle nuove procedure che dovrà avvenire non oltre il 15 novembre 2022;
- Le nuove procedure che saranno implementate manterranno inalterate le attuali tempistiche di cut-over e dovranno essere oggetto di una adeguata campagna informativa verso i clienti da parte degli Operatori, prima della messa in esercizio del nuovo processo;
- Sono riportate di seguito le schede delle fattispecie oggetto di discussione nell'ambito del tavolo tecnico che ne declinano in dettaglio le disposizioni di cui alla Delibera 86/21/CIR.

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 1 (1/5)

«La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di Mobile Number Portability (MNP), di furto o smarrimento, o altre fattispecie di modifica virtuale (eSIM), può essere effettuata esclusivamente dal titolare della SIM.»

Validazione/subentro

Con riferimento all'art.1 comma 4 che prevede che:

«I fornitori di servizi mobili gestiscono il cambio del titolare del contratto utilizzando sistemi di sicurezza analoghi a quelli di cui alla presente delibera.»

- la validazione del subentro può essere svolta, tramite:
 - SMS e/o OTP
 - chiamata telefonica
 - PEC
 - area riservata del portale cliente
 - raccomandata A/R (solo in casi del tutto residuali quando non è possibile usare altre modalità digitali) .

- 1. Per il subentro Business il Recipient può effettuare il cambio di anagrafica contestualmente alla richiesta di MNP in modo da evitare KO, per mancata corrispondenza tra CF/PIVA e titolare della numerazione sul sistema del Donating. La sicurezza dell'operazione del subentro lato Recipient è garantita dai meccanismi di sicurezza (OTP, chiamata registrata, ...) effettuati dal Recipient. Il subentro contestuale alla richiesta di MNP verrebbe effettuato previo utilizzo di apposite deleghe/strumenti di riconoscimento. Il Recipient deve conservare copia della documentazione raccolta ed esibirla in caso di richiesta. La richiesta di MNP viene inoltrata dal Recipient con i dati del titolare della SIM presso i sistemi del Donating ed il Donating verifica i dati trasmessi dal Recipient per validare la richiesta. La nuova SIM viene attivata dal Recipient con i dati del nuovo titolare subentrato.

- 2. Per il subentro Consumer, il Recipient può effettuare il subentro contestualmente alla richiesta di MNP con entrambi i soggetti: titolare del numero presso il Donating e reale utilizzatore.
 - I principi da rispettare sono:
 1. la richiesta di MNP è effettuata dal titolare della SIM che deve essere identificato;
 2. il titolare e reale utilizzatore effettuano il subentro del numero oggetto di MNP, con le modalità previste dalla delibera (art. 1 comma 4 e art. 3 comma 1)
 3. la MNP può essere effettuata sulla SIM del subentrato.

- 3. Le modalità di identificazione/prevalidazione richieste della delibera non si applicano ai progetti speciali.

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 1 (2/5)

«La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di Mobile Number Portability (MNP), di furto o smarrimento, o altre fattispecie di modifica virtuale (eSIM), può essere effettuata esclusivamente dal titolare della SIM.»

Gestione casi particolari per clienti Business

Caso 1: Cliente Persona FISICA (CF) appartenente all'Operatore 1 che deve passare in MNP all'operatore 2 su una Cliente Persona giuridica (PIVA) su una anagrafica di tipo Azienda A.

Soggetto che richiede la MNP al Recipient

La richiesta al Recipient è effettuata dal **referente delegato dell'Azienda A** che deve acquisire in MNP la SIM del **Cliente Persona Fisica (CF)**.

Il Cliente Persona Fisica (CF) deve fornire al referente delegato dell'Azienda A:

- copia dei documenti (documento di identità e CF e ogni elemento previsto dall'art. 2 comma 2)
- autorizzazione a gestire per suo conto le attività di prevalidazione e la richiesta di MNP

Soggetto con il quale il Recipient effettua la prevalidazione

- Il Recipient effettua la prevalidazione con il referente delegato dell'azienda A
- Per la Prevalidazione in alternativa all'SMS o alla chiamata possono essere utilizzati i seguenti meccanismi alternativi:
 - i. Il personale commerciale dipendente del Recipient che acquisisce un nuovo cliente Business in MNP può effettuare la prevalidazione direttamente con il referente delegato dell'azienda A compilando un apposito modulo. Nel modulo il personale commerciale dipendente del Recipient inserisce i suoi dati, la copia dei suoi documenti che dimostrano di essere dipendente del Recipient e la conferma della richiesta di MNP da parte del delegato dell'azienda A.
 - ii. scambio di PEC tra Recipient e Cliente con conferma della richiesta di MNP del cliente via PEC
 - iii. firma elettronica (anche attraverso OTP) del contratto tra Recipient e cliente Business
 - iv. richiesta effettuata tramite portale dedicato
 - v. altre modalità digitali in cui l'identità del richiedente è certificata con i meccanismi attualmente previsti dagli operatori (area riservata, SPID, etc)

Documentazione che deve acquisire il Recipient dal referente delegato dell'Azienda A

- copia del documento e del CF, delega del Cliente Persona Fisica (CF) al referente delegato dell'Azienda A
- dati della SIM da portare (MSISDN) intestata al Cliente Persona Fisica (CF)

Inoltre, qualora non fossero già in suo possesso il Recipient acquisisce:

- visura camerale e eventuale PEC dell'azienda A
- documento di Identità del rappresentante Legale e Delega del rappresentante legale al **referente delegato dell'Azienda A**
- copia del documento **referente delegato dell'Azienda A**
- punto di contatto **referente delegato dell'Azienda A** con cui il Recipient effettua la prevalidazione

Si precisa che nei casi di richiesta di cambio SIM da parte di un soggetto Business (es sostituzione o MNP), non occorre che il Recipient acquisisca copia della SIM in quanto il meccanismo di prevalidazione è effettuato con il referente dell'Azienda A, la documentazione fornita dall'azienda business rappresenta un elemento di tutela della richiesta stessa.

Dati che il Recipient invia nel tracciato di MNP

- i dati del titolare della SIM presenti lato Donating ossia MSISDN e CF

Verifica del donating

- controllo corretta associazione tra CF e MSISDN

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 1 (3/5)

«La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di Mobile Number Portability (MNP), di furto o smarrimento, o altre fattispecie di modifica virtuale (eSIM), può essere effettuata esclusivamente dal titolare della SIM.»

Gestione casi particolari per clienti Business

Caso 2: Cliente Persona Giuridica (PIVA) dell'Azienda A appartenente all'Operatore 1 che deve passare in MNP all'Operatore 2 su una PIVA dell'Azienda B. (è incluso anche il caso in cui Azienda A e B coincidono)

Soggetto che richiede la MNP al Recipient

- La richiesta di MNP è effettuata dal referente delegato dell'Azienda B che deve acquisire in MNP le SIM del Cliente Persona giuridica (PIVA) dell'Azienda A

Soggetto con il quale il Recipient effettua la prevalidazione

- Il Recipient effettua la prevalidazione con il Referente Delegato dell'Azienda B
- Per la Prevalidazione in alternativa all' SMS o alla chiamata possono essere utilizzati i seguenti meccanismi alternativi:
 - i. Il personale commerciale dipendente del Recipient che acquisisce un nuovo cliente Business in MNP può effettuare la prevalidazione direttamente con il referente delegato dell'azienda B compilando un apposito modulo. Nel modulo il personale commerciale dipendente del Recipient inserisce i suoi dati, la copia dei suoi documenti che dimostrano di essere dipendente del Recipient e la conferma della richiesta di MNP da parte del delegato dell'azienda B.
 - ii. scambio di PEC tra Recipient e Cliente con conferma della richiesta di MNP del cliente via PEC
 - iii. firma elettronica (anche attraverso OTP) del contratto tra Recipient e cliente Business
 - iv. richiesta effettuata tramite portale dedicato (es. portale di self care WEB), previa registrazione con credenziali dell'Azienda B o del **referente delegato dell'Azienda B**
 - v. altre modalità digitali in cui l'identità del richiedente è certificata con i meccanismi attualmente previsti dagli operatori (area riservata, SPID, etc)

Documentazione che deve acquisire il Recipient dal referente delegato dell'Azienda B

- delega dell'azienda A al **referente delegato dell'Azienda B**
- autorizzazione del **referente delegato dell'Azienda A al referente delegato dell'Azienda B** ad effettuare la prevalidazione
- copia del documento del **referente delegato dell'Azienda A**,
- visura camerale dell'azienda A e sua eventuale PEC (se B coincide con A tale visura non è necessaria)
- dati delle SIM da portare (MSISDN) dell'Azienda A

Inoltre, qualora non fossero già in suo possesso il Recipient deve acquisire:

- visura camerale dell'Azienda B
- copia del documento di identità **referente delegato dell'Azienda B**
- delega del rappresentante legale al **referente delegato dell'Azienda B**
- contatto del **referente delegato dell'Azienda B** da utilizzare per attività di prevalidazione

Si precisa che nei casi di richiesta di cambio SIM da parte di un soggetto Business (es sostituzione o MNP), non occorre che il recipient acquisisca copia della SIM in quanto il meccanismo di prevalidazione è effettuato con il referente dell'Azienda e, la documentazione fornita dall'azienda business rappresenta un elemento di tutela della richiesta stessa.

Dati che il Recipient invia nel tracciato MNP

I dati delle SIM presenti presso il Donating ossia lista degli MSISDN da portare e PIVA dell'azienda A

Verifica del Donating

Controllo corretta associazione tra PIVA e lista degli MSISDN da portare.

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 1 (4/5)

«La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di Mobile Number Portability (MNP), di furto o smarrimento, o altre fattispecie di modifica virtuale (eSIM), può essere effettuata esclusivamente dal titolare della SIM.»

Gestione casi particolari per clienti Business

Caso 3 Cliente Business

Richiesta di sostituzione della SIM per furto/smarrimento, per SIM guasta, per obsolescenza della SIM

Nel caso di SIM aziendali, la richiesta di sostituzione della SIM per furto/smarrimento, per SIM guasta e per obsolescenza della SIM effettuata dal referente delegato del cliente business, tramite portale dedicato di self care oppure PEC aziendale, PEC + eventuale firma digitale del Cliente, ha anche valore di validazione.

Con tale modalità si ottempera alle modalità di fornitura di documentazione di cui all'art. 2 comma 2 e art. 3 comma 3.

La richiesta di sostituzione effettuata dal referente delegato del cliente business tramite rete di vendita, prevede che l'operatore:

- effettui la validazione (es SMS/OTP o chiamata) con il referente delegato del cliente business stesso
- riceva la risposta positiva.

Si precisa che nei casi di richiesta di cambio SIM da parte di un soggetto Business (es sostituzione o MNP), non occorre che il recipient acquisisca copia della SIM in quanto il meccanismo di prevalidazione è effettuato con il referente dell'Azienda e, la documentazione fornita dall'azienda business rappresenta un elemento di tutela della richiesta stessa.

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 1 (5/5)

«La richiesta di cambio della SIM, inclusi i casi di richiesta di Mobile Number Portability (MNP), di furto o smarrimento, o altre fattispecie di modifica virtuale (eSIM), può essere effettuata esclusivamente dal titolare della SIM.»

Linee intestate ad extracomunitari senza CF, Deleghe per clienti disabili e modalità alternative di validazione

Linee intestate ad extracomunitari senza CF

In caso di assenza di CF non viene effettuata la MNP.

Gestione delega per clienti disabili

Si precisa che la delibera 290/21/CONS prevede la possibilità per i clienti disabili di nominare un delegato per la gestione del contratto e non per l'attivazione di nuovi contratti quindi la richiesta di MNP deve essere effettuata esclusivamente dal titolare del numero.

Modalità alternativa di validazione

L'Operatore può effettuare la validazione anche tramite APP, PEC, PEC+ firma elettronica

Gli Operatori, se intendono sviluppare altre modalità di verifica in caso di subentro, sottoporranno le relative proposte ad AGCom.

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 2

«In caso di furto, smarrimento o malfunzionamento la richiesta della nuova SIM può essere effettuata solo presso il proprio operatore. In tali circostanze, la richiesta di MNP può essere effettuata solo dopo aver sostituito la SIM e, pertanto, disponendo di una SIM funzionante..»

MNP FLAG FURTO O SMARRIMENTO

Le richieste di MNP devono contenere sempre il flag "furto o smarrimento» valorizzato sempre ad N.

Nel caso in cui tale flag sia valorizzato ad Y, Il Donating scarta la richiesta di MNP con la causale 20 «Flag furto o smarrimento errato». Ciò in quanto il Donating non deve validare richieste MNP in caso di furto o smarrimento-

Art. 1 «Soggetto che può richiedere il cambio SIM» Comma 3

«L'utilizzo di deleghe al cambio della SIM è consentito solo nel caso delle SIM aziendali limitatamente ai casi che saranno declinati nell'ambito del Tavolo tecnico sulla»

Cambio SIM

In tutti i casi di SIM aziendale con PIVA o con CF o con PIVA/CF , non solo nei casi di riserva fredda, per le attività di richiesta di sostituzione SIM o di MNP, deve essere fornita al Recipient:

- la delega da parte **del legale rappresentante dell'azienda oppure da chi ha il potere di firma in azienda al referente delegato**
- il numero di telefono del referente delegato ad effettuare il cambio della/e SIM. Tale numero di telefono deve essere inviato tramite PEC, portale dedicato (nel caso in cui il cliente già attivo con l'operatore).

Il referente delegato potrà gestire:

- la richiesta e la conferma delle sostituzioni della SIM
- il subentro.
- le richieste di MNP delle SIM aziendali e la relativa prevalidazione
- La ricezione delle informazioni sullo stato di avanzamento della lavorazione della richiesta di MNP sul proprio numero di telefono del referente delegato

Art. 2 «Identificazione del soggetto richiedente il cambio della SIM» Comma 2 (1/2)

«Ai fini del comma 1, il fornitore di servizi mobili acquisisce dal titolare della SIM copia fotostatica chiara e leggibile: i) del documento d'identità del soggetto richiedente e di un documento attestante il Codice Fiscale; ii) della vecchia SIM; iii) nel caso di furto o di smarrimento della SIM, della relativa denuncia. L'Autorità, anche tenuto conto che nei casi di richiesta telematica è oneroso procedere a ritirare la SIM, ritiene che non debba essere obbligatorio effettuare il ritiro della SIM, ma solo la copia, e che salvo i casi di SIM guasta, smarrita o rubata, si dovrà prevedere una procedura con uno scambio SMS o fornitura di una OTP. (pag. 17) »

Art 3 comma 1

Nel caso di sostituzione della SIM, incluso i casi di MNP di cui al comma 3, il fornitore di servizi mobili effettua sempre una validazione della richiesta per verificare, tra l'altro, che la SIM sia attiva. A tal fine invia un messaggio SMS per informare il cliente che è stata richiesta la sostituzione della SIM e gli chiede conferma al fine di proseguire con le ulteriori procedure necessarie per esaudire la richiesta. In alternativa, può acquisire la volontà del cliente chiamandolo e registrando la chiamata.

Art 3 comma 2

«A seguito dell'invio del messaggio SMS e **in assenza della conferma** di cui al comma 1, il processo di sostituzione può proseguire esclusivamente nei seguenti casi: i) nel caso di sostituzione della SIM per SIM smarrita o rubata, qualora sia stata acquisita ed effettuata copia leggibile della denuncia all'Autorità competente e ii) nel caso di sostituzione della SIM per SIM guasta, qualora sia stata acquisita la vecchia SIM.»

Sostituzione della SIM per furto smarrimento e per SIM guasta

1. Il cliente può richiedere la sostituzione della SIM per furto, smarrimento e SIM guasta anche attraverso la sezione riservata dell'Area clienti del portale dell'Operatore. Il cliente deve allegare:
 - copia della denuncia (per furto e smarrimento). Non è possibile utilizzare altre forme di dichiarazione (es. autocertificazioni).
 - Foto/copia della SIM guasta (per SIM guasta).Il cliente è identificato attraverso l'accesso, con proprie credenziali, alla sezione riservata dell'Area clienti del portale dell'Operatore. Pertanto non deve allegare un suo documenti di identità e il suo CF nel caso siano già stati acquisiti dall'Operatore e siano in corso di validità.
2. Per tutte le modalità di richiesta di sostituzione **per SIM guasta**, l'Operatore può acquisire copia/foto della SIM guasta non ritirando fisicamente la SIM guasta.
3. Nel caso di SIM rubata/ smarrita o SIM guasta l'Operatore deve sempre inviare l' SMS/effettuare chiamata al cliente.
 - **per le Utenze Consumer**
La tempistica di attesa minima:
 - in caso di invio SMS, è pari a 5 minuti.
 - in caso di OTP il tempo di attesa è quello di vita dell'OTP.
 - l'operatore può provare a chiamare il cliente effettuando al minimo un solo tentativo di contattato.
 - **per le Utenze Business**
La tempistica di attesa minima:
 - in caso di invio SMS, è pari a 5 minuti.
 - OTP anche tramite SMS, il tempo di attesa è quello di vita dell'OTPL'operatore può eventualmente, notificare l'operazione utilizzando anche uno dei seguenti ulteriori canali, quali:
 - PEC del cliente
 - Chiamate telefoniche
 - Area portale dedicata al clientesecondo:
 - le specificità dei singoli clienti
 - le richieste dei singoli clienti
 - in base alla disponibilità o meno di SIM presso la sede aziendale.
4. Nel caso di cambio SIM la frase "il fornitore di servizi mobili acquisisce dal titolare della SIM", è intesa come "il fornitore di servizi mobili acquisisce dal soggetto che richiede la sostituzione della SIM", in quanto in caso di MNP il Recipient non può sapere se il richiedente coincide con il titolare della SIM sui sistemi del Donating.
5. Nel caso di eSIM, trattandosi di SIM non fisiche, non può essere effettuato il ritiro e la copia delle eSIM stesse. Il nuovo profilo sostituisce il vecchio (c.d. "bruciatura" ovvero cancellazione logica della eSIM a livello sw).

Art. 2 «Identificazione del soggetto richiedente il cambio della SIM» Comma 2 (2/2)

«Ai fini del comma 1, il fornitore di servizi mobili acquisisce dal titolare della SIM copia fotostatica chiara e leggibile: i) del documento d'identità del soggetto richiedente e di un documento attestante il Codice Fiscale; ii) della vecchia SIM; iii) nel caso di furto o di smarrimento della SIM, della relativa denuncia. L'Autorità, anche tenuto conto che nei casi di richiesta telematica è oneroso procedere a ritirare la SIM, ritiene che non debba essere obbligatorio effettuare il ritiro della SIM, ma solo la copia, e che salvo i casi di SIM guasta, smarrita o rubata, si dovrà prevedere una procedura con uno scambio SMS o fornitura di una OTP. (pag. 17) »

Sostituzione della SIM per furto smarrimento e per SIM guasta: Identificazione digitale

Ricorso al sistema SPID ed alla CIE allo scopo di "agevolare" l'identificazione dei clienti che richiedono la sostituzione della SIM per furto, smarrimento e guasto.

L'assolvimento degli obblighi previsti all'art. 2 "Identificazione del soggetto richiedente il cambio della SIM" della Delibera 86/21/CIR avverrebbe utilizzando il 'Sistema Pubblico di Identità Digitale' (SPID) ovvero attraverso la CIE, in linea con quanto prevista dal Decreto del 28 dicembre 2018.

L'utilizzo di tali sistemi di identificazione rappresenta per il **cliente che richiede la sostituzione della SIM**, una **modalità ulteriore ed alternativa di richiesta**.

I **benefici** consistono in:

1. demandare a qualsiasi Identity Provider (in quanto soggetto accreditato da AgID) l'obbligo di identificazione, previsto dall'art. 2 comma 1 della Delibera 86/21/CIR. Ne consegue che viene bypassato l'obbligo di acquisire copia chiara e leggibile del documento d'identità e del Codice Fiscale, previsto dall'art.2, comma 2, lettera i) della Delibera 86/21/CIR.
2. l'attuale assetto regolamentare e normativo previsto da AgID in tema di identificazione certa dell'utente con credenziali **almeno** di livello 2 (ISO LoA3), *consente di*:
 - in caso di furto e smarrimento, eliminare l'acquisizione della copia della denuncia (art.2, comma 2, lettera iii), Del. 86/21/CIR);
 - in caso di guasto, eliminare l'acquisizione vecchia SIM (art.2, comma 2, lettera ii), Del. 86/21/CIR);Sarà sufficiente che l'utente, identificato tramite SPID o CIE, riporti flag dichiarando sotto la propria responsabilità che in caso di:
 - furto e smarrimento, ha effettuato denuncia presso l'Autorità competente;
 - guasto, la vecchia SIM è guasta
3. abbreviare e velocizzare l'esperienza del cliente che richiede online la sostituzione della SIM per furto, guasto e smarrimento.

Art. 3 «Validazione nei casi di sostituzione SIM e modifiche all'art. 6 della delibera n. 7/11/CIR »

Comma 1-2-3

1. Nel caso di sostituzione della SIM, **incluso i casi di MNP di cui al comma 3**, il fornitore di servizi mobili effettua sempre una validazione della richiesta per verificare, tra l'altro, che la SIM sia attiva. A tal fine invia un messaggio SMS per informare il cliente che è stata richiesta la sostituzione della SIM e gli chiede conferma al fine di proseguire con le ulteriori procedure necessarie per esaudire la richiesta. In alternativa, può acquisire la volontà del cliente chiamandolo e registrando la chiamata.
2. A seguito dell'invio del messaggio SMS e in assenza della conferma di cui al comma 1, il processo di sostituzione può proseguire esclusivamente nei seguenti casi: i) nel caso di sostituzione della SIM per SIM smarrita o rubata, qualora sia stata acquisita ed effettuata copia leggibile della denuncia all'Autorità competente e ii) nel caso di sostituzione della SIM per SIM guasta, qualora sia stata acquisita la vecchia SIM
3. Il comma 1, dell'art. 6, della delibera n. 147/11/CIR, è modificato nella parte in cui prevede che la validazione è facoltativa stabilendone l'obbligatorietà.
..[omissis]

Validazione

- Per il contatto telefonico si ritiene che non sia necessario precisare la policy di contatto che l'Operatore deve attuare (numero di tentativi di contatto da effettuare, intervallo temporale in cui devono essere effettuati tali tentativi, modalità e durata di conservazione dei tentativi di contatto effettuati, eventuale registrazione e modalità di esibizione in caso di contenziosi). Ciò in quanto ogni Operatore nei casi di sostituzione della SIM per furto/smarrimento/SIM guasta effettuerà almeno un tentativo di contatto nel rispetto della delibera e secondo le proprie procedure interne e nel caso di richiesta di MNP potrà procedere con l'invio dell'ordine solo in presenza della conferma del cliente. In questo ultimo caso sarà cura del Recipient definire il numero di tentativi di contatto necessari per ottenere la conferma del cliente.
- L'SMS di validazione inviato al Cliente e la relativa conferma, nonché ogni altra prova di validazione, devono essere conservati per almeno 6 mesi.
- Data la specificità dei contratti business negoziati bilateralmente, il meccanismo di validazione, della delibera 86/21/CIR non potrà essere effettuato in quanto non applicabile.
- Premesso che ad oggi gli indennizzi partono da quando il cliente richiede la MNP, l'applicazione della delibera comporta che gli indennizzi verranno applicati da quando il Recipient riceve l'OK dal cliente a seguito della risposta effettuata mediante prevalidazione.

Art. 3 «Validazione nei casi di sostituzione SIM e modifiche all'art. 6 della delibera n. 7/11/CIR »

Comma 4 (1/2)

I fornitori di servizi mobili prevedono una procedura semplice e di immediato utilizzo per l'utente al fine interrompere il processo indesiderato di sostituzione della SIM, attivabile dal cliente laddove non vi sia stato un lecito consenso esplicito in fase di validazione parziale. In particolare, gli operatori interrompono il processo di sostituzione della SIM indesiderato quando il cliente risponde negativamente al messaggio ricevuto ovvero richiede l'interruzione del processo inviando un SMS ad un numero prestabilito uguale per tutti i fornitori di servizi mobili con codice "40", o chiamando il customer care, o accedendo ad un'area riservata sul sito web. **Le indicazioni sulle modalità disponibili per interrompere la procedura dovranno essere rese note al cliente tramite SMS o e-mail e facilmente reperibili all'interno dei siti dei fornitori di servizi mobili. Nel caso di MNP il messaggio di blocco determina una sospensione della procedura e, effettuate le verifiche, l'annullamento della MNP esclusivamente qualora non sia stato il cliente ad effettuare la richiesta di MNP.**

Sull'Interruzione della procedura

Il seguente passaggio

Nel caso di MNP il messaggio di blocco determina una sospensione della procedura e, effettuate le verifiche, l'annullamento della MNP esclusivamente qualora non sia stato il cliente ad effettuare la richiesta di MNP.

Viene implementato nel seguente modo:

in caso di risposta negativa alla prevalidazione l'ordine di MNP non va avanti.

Il seguente passaggio

Le indicazioni sulle modalità disponibili per interrompere la procedura dovranno essere rese note al cliente tramite SMS o e-mail e facilmente reperibili all'interno dei siti dei fornitori di servizi mobili".

Viene implementato nel seguente modo:

ogni operatore valuterà il canale più opportuno da utilizzare sulla base delle proprie policy aziendali.

Per il caso di cambio SIM da parte del proprio Operatore (Non MNP) le seguenti modalità per interrompere il processo sono tra loro alternative:

- *quando il cliente risponde negativamente al messaggio ricevuto*
- *ovvero richiede l'interruzione del processo inviando un SMS ad un numero prestabilito comunicato da ogni Operatore ai propri clienti (es. codice "40")*
- *chiamando il customer care,*
- *accedendo ad un'area riservata sul sito web.*

Art. 3 «Validazione nei casi di sostituzione SIM e modifiche all'art. 6 della delibera n. 7/11/CIR »

Comma 4 (2/2)

I fornitori di servizi mobili prevedono una procedura semplice e di immediato utilizzo per l'utente al fine interrompere il processo indesiderato di sostituzione della SIM, attivabile dal cliente laddove non vi sia stato un lecito consenso esplicito in fase di validazione parziale. In particolare, gli operatori interrompono il processo di sostituzione della SIM indesiderato quando il cliente risponde negativamente al messaggio ricevuto ovvero richiede l'interruzione del processo inviando un SMS ad un numero prestabilito uguale per tutti i fornitori di servizi mobili con codice "40", o chiamando il customer care, o accedendo ad un'area riservata sul sito web. Le indicazioni sulle modalità disponibili per interrompere la procedura dovranno essere rese note al cliente tramite SMS o e-mail e facilmente reperibili all'interno dei siti dei fornitori di servizi mobili. Nel caso di MNP il messaggio di blocco determina una sospensione della procedura e, effettuate le verifiche, l'annullamento della MNP esclusivamente qualora non sia stato il cliente ad effettuare la richiesta di MNP.

Porting Back

Si precisa che:

- il processo di MNP una volta avviato non può essere interrotto. Eventuali blocchi della procedura vanno effettuati prima della conclusione della prevalidazione a cura del Recipient.
- nel processo di Porting Back non è garantito che il cliente possa riottenere il profilo/piano tariffario originario che aveva precedentemente alla MNP.

Premesso che con la delibera 86/21/CIR:

- la procedura di sostituzione per SIM guasta/smarrita o rubata è possibile solo presso il proprio Operatore;
- viene introdotta, in modo obbligatorio, la procedura di prevalidazione che precede la MNP;

si ritiene che i casi di disconoscimento possano verificarsi in casi del tutto eccezionali (es. errore nel processo di MNP) in quanto vengono effettuate tutte le verifiche in modo ancora più robusto.

Ciò premesso, nel caso in cui l'intestatario della SIM si rivolga al Donating contestando l'avvenuta MNP presso un Recipient, il Donating ed il Recipient effettuano le seguenti verifiche:

- presenza di tutta la documentazione prevista per la MNP (gli Operatori, su richiesta si scambiano i documenti di disconoscimento, la documentazione contrattuale ed il TR di prevalidazione)
- corretto espletamento della procedura di prevalidazione
- verifica tracciati record.

Si possono verificare 3 casi. Se i due operatori:

1. riconoscono l'errore nel porting, effettuano la MNP inversa
2. NON concordano sull'esito della verifica, effettuano il porting back **solo se entrambi gli Operatori ricevono un ordine dalle Autorità competenti.**
3. constatano che la MNP è stata svolta nel rispetto delle specifiche tecniche ed effettuano il porting back **solo se entrambi gli Operatori ricevono un ordine dalle Autorità competenti.**

Processo

In tutti e 3 i casi, l'ex Donating:

- tramite i punti di contatto contrattuali (assurance) previsti dall'AQ, chiede al Recipient i dati necessari che vanno inseriti nel tracciato record per avviare la MNP inversa. Il flag di prevalidazione viene valorizzato a Y senza necessità di effettuare la prevalidazione.
- non può garantire tecnicamente la riattivazione della vecchia SIM ed il profilo tariffario precedente.

Per i casi 2 e 3 il Recipient cessa immediatamente la numerazione in modo che la numerazione oggetto di disconoscimento sia completamente isolato.

Per il caso 1 il Recipient NON procede alla cessazione immediata nel solo caso in cui riscontri un errore tecnico nello svolgimento della procedura.

Nel caso di errore nella procedura di sostituzione per SIM guasta/smarrita o rubata l'Operatore ripristinerà la situazione del cliente riattivando la SIM (se tecnicamente possibile) oppure attivando una nuova SIM con mantenendo la stessa numerazione.

Art. 4 «Integrazione al modello d'interazione di cui all'art. 5 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR»

Comma 1-2-3-4 (1/2)

1. Dalla lett. i), del comma 4, dell'articolo 5, è eliminato "reale utilizzatore".
2. Dalla lett. g), del comma 6, dell'articolo 5, è eliminato "se del caso".
3. La lett. d), del comma 10, dell'articolo 5, è modificata eliminando la frase "quando il numero di riferisce a un contratto di abbonamento".
4. Tra i dati che devono essere inseriti ai fini del comma 10, lett. a), dell'art. 5, deve figurare l'indicazione riguardo al fatto che il recipient ha già provveduto ad effettuare una validazione parziale secondo quanto stabilito all'art. 6, della delibera n. 147/11/CIR.

Aggiornamenti al testo della delibera 147/11/CONS

Talune parti del testo della delibera 147/11/CONS non risultano pienamente coerenti con quanto previsto dalla delibera 86/21/CIR. In particolare, evidenziando in corsivo il testo originale della delibera 147/11/CONS, in barrato il testo da eliminare ed in non corsivo il testo da aggiungere, sono state prefigurate le seguenti modifiche da apportare:

- Il comma 10 dell'articolo 5 comma della 147/11/CONS viene così modificato al fine di adattarlo alla delibera 86/21/CONS. In particolare:
10. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating, oltre che nel caso di superamento della capacità di evasione messa a disposizione, soltanto nei seguenti casi:
a) *richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati di cui al precedente comma 6. Il Recipient deve inviare al Donating, tra le altre cose, l'informazione dell'avvenuta -validazione parziale);*
b) *dati di cui al precedente comma 6 non valorizzati secondo quanto stabilito nell'Accordo quadro;*
c) *assenza nella richiesta sia del Codice Fiscale/Partita IVA sia del numero seriale della carta SIM;*
d) *mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento;*
e) *mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM, quando il numero si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato;*
[-]
- la delibera 147/11/CIR è integrata come segue:
 - «Il Recipient dovrà inviare al Donating MSISDN e PIVA (nel caso clienti Business) o MSISDN/CF (nel caso di clienti consumer) . Il Donating dovrà controllare la corretta associazione tra MSISDN e PIVA/CF»
 - «Fino alla data di messa in esercizio delle procedure previste dalla delibera 86/21/CIR il Recipient dovrà richiedere al cliente l'ICCID. A valle del rilascio in esercizio delle procedure previste dalla delibera 86/21/CIR il Recipient potrà non richiedere al cliente l'ICCID.»
- Il comma 5 dell'art. 6 della delibera 147/11/CIR è modificato come segue:
«5. In alternativa all'invio della comunicazione via SMS, l'operatore recipient può contattare il cliente chiamando il numero MSISDN principale oggetto di richiesta di portabilità; anche in questo caso l'operatore chiede al cliente destinatario di confermare la correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento della portabilità, quali l'identificativo del donating e del recipient nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare; e di fornire il codice personale acquisito nella fase di sottoscrizione. La chiamata è registrata rispettando le norme relative alla protezione dei dati personali.
Ciò in quanto in caso di MNP la validazione parziale non sostituisce il controllo dell'associazione MSISDN con CF/PIVA.

A fronte della proposta di superamento delle incoerenze sopra riportate, si ritiene che non sia necessario procedere ad una specifica modifica della delibera n. 147/11/CONS, in quanto innovata, in via generale, per gli aspetti considerati, dalla delibera 86/21/CIR. Gli Operatori procederanno nella redazione del nuovo accordo quadro tenendo conto della prevalenza dei principi stabiliti dalla Delibera 86/21/CIR rispetto alla delibera 147/11/CONS.

Art. 5 «Obblighi informativi nei confronti degli utenti durante il processo di MNP» Comma 1-2

1. In caso di MNP, il fornitore di servizi mobili, in aggiunta a quanto previsto all'articolo 3, informa, nelle modalità ritenute più idonee, in modo puntuale e completo il cliente non appena: i) viene registrata nei sistemi del recipient la richiesta di portabilità; ii) viene ricevuta da parte del recipient la risposta positiva o negativa alla richiesta di portabilità; iii) avviene il passaggio del numero; iv) viene accreditato il credito residuo sulla nuova SIM.
2. Le informazioni sono fornite tramite SMS o tramite una chiamata, anche automatica preregistrata, dal fornitore del servizio mobile. In caso di insuccesso della chiamata, l'informazione è trasmessa con SMS con conferma di ricezione.

Informativa ai clienti finali in caso di MNP

- Quanto contenuto a pagina 31 dell'allegato alla delibera 86/21/CIR e di seguito riportato, si riferisce al caso di sostituzione SIM per MNP.

«Con riferimento a quali dovranno essere gli eventi dei quali il cliente è informato, l'Autorità ritiene che il recipient debba informare il cliente nei seguenti casi:

- 1) *immissione nei sistemi del recipient della richiesta di portabilità. Il cliente è, altresì, chiamato a confermare la validità della richiesta di portabilità, altrimenti il processo è bloccato.;*
- 2) *l'Autorità ritiene non necessarie comunicazioni in relazione alla ricezione da parte del recipient della presa in carico da parte del donating. Infatti, questo evento non sembra decisivo in quanto non è ancora noto se la richiesta è accettata o rifiutata;*
- 3) *ricezione da parte del recipient della risposta positiva o negativa alla richiesta di portabilità: si ritiene che questo messaggio sia utile al cliente onde comunicargli le motivazioni del rigetto (almeno con il dettaglio di cui alla delibera n. 147/11/CIR), ovvero, nel caso di validazione positiva, per comunicargli quando avverrà il passaggio.;*
- 4) *avvenuto passaggio del numero;*
- 5) *notifica dell'avvenuto accredito (in caso di trasferimento del credito residuo) – questo messaggio è necessario per la trasparenza verso il cliente. I messaggi potrebbero essere sostituiti da una chiamata dal customer care o di un IVR, sebbene il messaggio debba essere previsto in caso di insuccesso della chiamata.»*

- La Validazione della richiesta di MNP deve essere effettuata sempre nei modi previsti dalla delibera 86/21/CIR (SMS, SMS con OTP, Chiamata o attraverso i canali alternativi riportati nelle slide precedenti). Dopo la validazione, le notifiche al cliente previste dalla delibera 86/21/CIR circa lo stato di avanzamento della richiesta di MNP possono essere inviate dal recipient al cliente anche tramite email qualora disponibile (in alternativa ai canali SMS e chiamata telefonica). L'email a cui saranno inviate tali notifiche dovrà essere concordata formalmente tra il cliente e il recipient.

Art. 6 «M2M/IoT» Comma 1-2-3

1. Nel caso di SIM utilizzate per servizi M2M o IoT, il fornitore di servizi mobili deve acquisire dall'utente la numerazione alternativa a cui inviare le comunicazioni di validazione e riportarla nel contratto.
2. Al fine del rispetto del comma 1, il fornitore di servizi mobili informa il cliente che le SIM per servizi interpersonali, per le quali non è prevista la fornitura di una numerazione alternativa in modo obbligatorio, non vanno utilizzate per servizi M2M o IoT.
3. Eventuali variazioni dei contatti di riferimento sono effettuate tramite chiamate registrate o scambio di SMS con il cliente

eSIM e SIM M2M

eSIM

Si tratta di SIM tipicamente cablate nel terminale caratterizzate con profilo modificabile da remoto. Non sfilabili

SIM M2M (fisiche o eSIM) intestate ad aziende

Per tali casistiche la MNP o la sostituzione sarà richiesta dal referente delegato aziendale il cui punto di contatto costituirà « la numerazione alternativa a cui inviare le comunicazioni di validazione e riportarla nel contratto».

L'Operatore per le M2M acquisisce in fase contrattuale il contatto alternativo e le modifiche di tale contatto sono effettuate in sicurezza.

Doppio controllo - Codice Fiscale e ICC-ID (pag. 17)

Tenuto conto che l'Autorità per la MNP ritiene necessario uno scambio SMS o la fornitura di una OTP, si ritiene che non sia necessario il controllo dell'ICC-ID, mentre si conferma, per maggior sicurezza, che il Codice Fiscale dovrà sempre essere acquisito e trasmesso con la richiesta di MNP. L'Autorità ritiene di accogliere il suggerimento per cui lo scambio di un SMS o la fornitura di una OTP costituisca la validazione e, in tal caso, non sia necessario inserire tra i dati per la MNP l'ICC-ID.

Richiesta ICCID a valle dell'implementazione della delibera 86/21/CIR

L'ICCID potrà essere chiesto facoltativamente dal Recipient in caso di richiesta di MNP a valle della implementazione della delibera 86/21/CIR.

Copia della SIM – art. 2 comma 2

Ai fini del comma 1, il fornitore di servizi mobili acquisisce dal titolare della SIM copia fotostatica chiara e leggibile: i) del documento d'identità del soggetto richiedente e di un documento attestante il Codice Fiscale; ii) **della vecchia SIM**; iii) nel caso di furto o di smarrimento della SIM, della relativa denuncia.

Copia della SIM (fisica) nel caso di MNP:

La copia della SIM è effettuata a riprova del possesso della stessa da parte del richiedente. Allo scopo di evitare di introdurre inutili procedure che potrebbero avere impatti negativi dal punto di vista del livello di servizio percepito dal cliente, l'art.2 comma 2, limitatamente all'obbligo di acquisire la copia fotostatica della SIM, è interpretato nel senso che:

- (i) L'acquisizione della copia non è obbligatoria nel caso di eSIM
- (ii) L'acquisizione della copia è obbligatoria nel caso di sostituzione **di SIM fisica guasta**
- (iii) Nel caso di sostituzione di SIM fisica smarrita/rubata, l'acquisizione della copia della SIM non è necessaria in quanto è obbligatoria l'acquisizione della copia della relativa denuncia;
- (iv) Nel caso di MNP, l'acquisizione della copia della SIM (attiva) è obbligatoria.