

# Azioni condivise nel tavolo tecnico per impedire il fenomeno della «doppia fatturazione indesiderata»

3 luglio 2025

# Definizioni

- Considerato un servizio voce e/o dati, fornito su un accesso fisso+DN<sub>i</sub> (i=0, 1, ..., n), si ha «**doppia fatturazione indesiderata**» se, a seguito della richiesta di passaggio da parte del cliente al Recipient, il Donating mantiene attivo almeno uno dei servizi voce e/o dati di partenza senza la volontà del cliente
- **I servizi di rete fissa per i quali il Donating interrompe la fatturazione, così come riportato nel presente documento, sono:**
  - Servizio di accesso
  - Servizi vocali basati sulle numerazioni del cliente non portate ad altro operatore
- **Clienti c.d. residenziali:** persone fisiche identificate contrattualmente solo con il proprio codice fiscale alfanumerico
- **Clienti c.d. non residenziali:** persone fisiche o giuridiche identificate contrattualmente con partita IVA o con codice fiscale numerico

# Passaggio del cliente ad altro Operatore mediante migrazione dell'accesso Donating

| Modalità di fornitura dell'accesso da parte del Recipient | Modalità di realizzazione della NP   | Azioni da parte degli operatori Donating e Recipient per impedire il fenomeno della doppia fatturazione indesiderata   |
|---|--|--|
| Fornitura tramite migrazione dell'accesso Donating        | NP contestuale alla migrazione dell'accesso di alcune o di tutte le numerazioni associate all'accesso da migrare | <p><b>Nessuna nuova azione necessaria</b></p> <p>In linea con quanto definito dalla delibera n. 274/07/CONS, completata la migrazione dell'accesso e di alcune o di tutte le numerazioni associate all'accesso, il Donating interrompe la fatturazione al cliente dell'accesso migrato e di tutte le numerazioni associate</p> |
| Fornitura tramite migrazione dell'accesso Donating        | Nessuna richiesta di NP contestuale  | <p><b>Nessuna nuova azione necessaria</b></p> <p>In linea con quanto definito dalla delibera n. 274/07/CONS, completata la migrazione dell'accesso, il Donating interrompe la fatturazione al cliente dell'accesso migrato e di tutte le eventuali numerazioni associate</p>   |

# Passaggio del cliente ad altro Operatore mediante altro accesso del Recipient

| Modalità di fornitura dell'accesso da parte del Recipient                    | Modalità di realizzazione della NP   | Azioni da parte degli operatori Donating e Recipient per impedire il fenomeno della doppia fatturazione indesiderata   |
|--|--|--|
| Fornitura tramite altro accesso diverso dall'accesso Donating (es. LNA, FWA) | NP pura di alcune o di tutte le numerazioni associate all'accesso del Donating (c.d. NP parziale o totale) | <p><b>Contestualmente all'espletamento della NP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i <b>clienti c.d. residenziali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il <b>Donating</b> interrompe la fatturazione dei servizi forniti sull'accesso del cliente associato alle numerazioni portate</li> <li>• Il <b>Recipient:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informa il cliente che la modalità tecnica di attivazione dei servizi potrebbe aver lasciato attivi eventuali servizi presso il Donating</li> <li>• invita il cliente a verificare nel precedente contratto col Donating le modalità di cessazione di tali servizi</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Per i <b>clienti c.d. non residenziali:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il <b>Donating</b>, sulla base del contratto in essere con il cliente, interrompe o meno la fatturazione dei servizi forniti sull'accesso del cliente associato alle numerazioni portate</li> <li>• Il <b>Recipient:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informa il cliente che la modalità tecnica di attivazione dei servizi potrebbe aver lasciato attivi eventuali servizi presso il Donating</li> <li>• invita il cliente a verificare nel precedente contratto col Donating le modalità di cessazione di tali servizi</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| Fornitura tramite altro accesso diverso dall'accesso Donating (es. LNA, FWA) | Senza NP pura  | <p><b>Contestualmente all'attivazione di tutti i servizi dell'offerta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per <b>qualsiasi cliente (c.d. residenziali o c.d. non residenziali):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il <b>Recipient:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informa il cliente che la modalità tecnica di attivazione dei servizi richiesti non ha impatti su eventuali servizi già attivi con altri operatori</li> <li>• invita il cliente a comunicare al Donating l'eventuale richiesta di cessazione dei servizi ancora attivi</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>   |

# Informativa contrattuale degli Operatori nei confronti dei clienti

- **Ogni operatore**, in fase di sottoscrizione del contratto, informa:
  - il **cliente c.d. residenziale** che, nel momento in cui deciderà di cambiare operatore chiedendo la NP di alcune o di tutte le numerazioni associate ad un determinato accesso del cliente, sarà interrotta la fatturazione dei servizi forniti sull'accesso del cliente associato alle numerazioni portate
  - il **cliente c.d. non residenziale** se, nel momento in cui deciderà di cambiare operatore chiedendo la NP di alcune o di tutte le numerazioni associate ad un determinato accesso del cliente, sarà interrotta o meno la fatturazione dei servizi forniti sull'accesso del cliente associato alle numerazioni portate
  - **qualsiasi cliente (c.d. residenziale o c.d. non residenziale)** che, successivamente all'attivazione dei servizi richiesti, riceverà una comunicazione nel caso in cui la modalità tecnica di attivazione dei servizi richiesti potrebbe aver lasciato attivi eventuali servizi presso il Donating

# Precisazioni

- Nei casi previsti dal presente documento, il Donating interrompe la fatturazione dei servizi fonia associati alle numerazioni dell'utente anche se le stesse sono fornite da un operatore terzo
- È onere degli operatori retail Donating e Recipient impedire il fenomeno della «doppia fatturazione indesiderata» secondo le modalità condivise nel presente documento
- Le procedure definite nel presente documento si applicano agli operatori retail Donating e Recipient e non richiedono interventi sugli attuali processi in essere da parte degli Operatori wholesale
- Le procedure condivise nel presente documento dovranno essere rese operative entro **9 mesi** dalla pubblicazione sul sito web Agcom