

Allegato B alla delibera n. 483/06/CONS

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

MODALITA' DI ATTIVAZIONE, PASSAGGIO E CESSAZIONE NEI SERVIZI INTERMEDI DI ACCESSO OFFERTI DA TELECOM ITALIA

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 2 agosto 2006;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed, in particolare, gli articoli 19 e 44;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS, recante "Mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 33 del 9 febbraio 2006;

VISTA la delibera n. 34/06/CONS, recante "Mercato dell'accesso a banda larga all'ingrosso (mercato n. 12 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 44 del 22 febbraio 2006;

VISTA la delibera n. 33/06/CONS, recante "Mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): Identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 34 del 10 febbraio 2006;

VISTA la determinazione n. 11/06/SG, recante “Costituzione dei tavoli tecnici previsti dalle delibere nn. 4/06/CONS, 33/06/CONS e 34/06/CONS”, pubblicata sul sito dell’Autorità il 15 marzo 2006;

VISTI gli atti del procedimento ed in particolare :

VISTA la nota di Federconsumatori dell’8 maggio 2006 con cui la suddetta associazione sottolinea la necessità di:

- regolare in modo stringente le modalità di attivazione al fine di evitare la fornitura di prestazioni non richieste;
- individuare opportune modalità di ripristino dei servizi in caso di prestazioni non richieste a carico degli operatori *donating* e *recipient*, con il minimo coinvolgimento dell’utente;
- definire opportuni indennizzi a carico dell’operatore che ha provocato il disservizio volto a risarcire l’utente che ha subito la prestazione non richiesta;
- prevedere che in tutti i casi di migrazione il cliente debba mandare una richiesta/modulo d’ordine sempre e soltanto al *recipient*;
- prevedere che il diritto di recesso sia unicamente esercitato dal cliente presso il *recipient*, ed in nessun caso dal *donating* per conto del cliente;
- garantire il rispetto degli obblighi di separazione amministrativa tra funzioni di rete e commerciali di Telecom Italia prevedendo che sia lo stesso *recipient* ad informare la divisione commerciale di Telecom Italia dell’avvenuta cessazione da parte del cliente e non la divisione rete;

VISTA la nota di Wind S.p.A. del 15 maggio 2006, in cui si rileva, tra l’altro, la necessità di gestire con le medesime procedure di attivazione e passaggio anche i servizi di sola fonia (CPS e *wholesale line rental* - WLR);

VISTA la lettera del 10 luglio 2006 inviata dagli Uffici dell’Autorità agli operatori partecipanti al tavolo tecnico, con la quale è stata formulata una proposta sulle principali questioni controverse emerse nel corso dei lavori del Tavolo Tecnico, formulata sulla base degli indirizzi espressi dal Consiglio e valutando le posizioni espresse dai partecipanti al predetto Tavolo Tecnico, con riferimento alla procedura di attivazione regolata all’art. 17 e la procedura di passaggio regolata all’art. 18 della delibera 4/06/CONS prevedendo in particolare :

- che il *recipient* comunichi la cessazione del servizio finale di accesso di Telecom Italia alla divisione commerciale di Telecom Italia e che detta comunicazione avvenga con almeno 3 giorni lavorativi di preavviso rispetto alla data di effettiva attivazione;
- che in caso di ripensamento del cliente, sia l’operatore *recipient*, una volta ricevuta la comunicazione da parte del cliente, ad interrompere l’attivazione in corso dandone pronta comunicazione alla direzione rete di Telecom Italia;
- che la possibilità di interrompere l’attivazione/migrazione sia concessa al

donating unicamente in presenza di prestazione non richiesta, nel caso in cui il cliente attesti per iscritto tale circostanza;

- che l'ordine del *recipient* di attivare un servizio intermedio inclusivo della componente di accesso su una linea già impegnata comporti la cessazione del servizio preesistente ogni qualvolta il cliente ne abbia fatto espressamente richiesta, indipendentemente dai servizi intermedi coinvolti;
- che l'OLO *donating*, trascorsi 8 giorni lavorativi dalla prima notifica della rete di Telecom Italia (16 nel caso di disattivazione di servizi di accesso disaggregato), riceva un ulteriore preavviso 5 giorni lavorativi prima dell'effettiva disattivazione e che, in mancanza di risposta, Telecom Italia possa comunque procedere alla migrazione;
- che i tempi di attivazione dei servizi di accesso disaggregato siano portati a 5 giorni lavorativi in luogo dei 7 giorni solari attualmente disposti della delibera 4/06/CONS;
- che eventuali SLA e penali in capo agli OLO circa la possibilità di prorogare la data di rilascio del cliente per cause tecniche siano fissate in analogia a quanto adottato da Telecom Italia nell'attivazione dei propri servizi intermedi;
- che le modalità di migrazione ed attivazione includano anche il trattamento degli ordinativi complessi (ad. es. linee multi-numero), limitando gli scarti, in linea di principio, ai soli casi non evitabili, ad es. per motivi di incompletezza o incoerenza degli ordini.

VISTA la nota di Assoprovider dell'11 luglio 2006 con cui si esprime apprezzamento circa la posizione espressa di consentire l'attivazione con contestuale cessazione del servizio preesistente indipendentemente dalla tipologia dei servizi intermedi impiegati;

VISTA la nota di Fastweb S.p.A. dell'11 luglio 2006 con cui la stessa Società sottolinea che recenti ordinanze della Prima Sezione della Corte di Appello di Milano (relatore Lamanna, ordinanza depositata in data 16 maggio 2006) hanno accertato l'illegittimità delle pratiche di *win-back* messe in essere da Telecom Italia e che la modalità proposta dalla lettera del 10 luglio 2006 verrebbe a facilitare la pratica di Telecom Italia di fornire controproposte commerciali finalizzate a dissuadere l'utente finale dal passare con gli operatori concorrenti;

VISTA la nota di Wind S.p.A. del 12 luglio 2006 con cui la stessa Società ha comunicato i propri commenti sulla proposta dell'Autorità espressa nella nota del 10 luglio 2006, sottolineando, tra l'altro, la necessità di prevedere una gerarchia dei servizi intermedi nelle modalità di passaggio che salvaguardi i servizi di *unbundling* nei confronti dei servizi a minor livello di investimento;

VISTA la nota di Telecom Italia S.p.A. del 17 luglio 2006 con cui la stessa Società ha comunicato i propri commenti sulla proposta dell'Autorità espressa nella nota del 10 luglio 2006, auspicando, tra l'altro, una rapida messa in opera delle modalità di

migrazione secondo lo schema proposto dall'Autorità;

VISTA la nota di Wind S.p.A. del 27 luglio 2006 con cui la stessa Società rileva che la modalità proposta dalla lettera del 10 luglio 2006 verrebbe a facilitare Telecom Italia nelle proprie attività di *retention* sul cliente finale e che la cessazione dei servizi di *unbundling* a seguito dell'attivazione di un servizio *bitstream* è in contrasto con la promozione della concorrenza basata sulle infrastrutture e che la modalità di silenzio-assenso proposta comporterebbe forti rischi di disservizio per la clientela finale;

CONSIDERATO che gli operatori non hanno espresso un accordo sulla predetta proposta degli Uffici e CONSIDERATO necessario modificare alcune delle previsioni della delibera n 4/06/CONS, ritenendo altresì opportuno, con il presente provvedimento consentire ai soggetti interessati ed, in particolare alle associazioni dei consumatori, di formulare le proprie osservazioni sulla proposta di modifica;

RITENUTO necessario che le modalità di gestione di cui alla presente proposta si applichino ai servizi regolati dalle delibere 4/06/CONS, 33/06/CONS e 34/06/CONS e che tali modalità di gestione consentano la migrazione tra i diversi servizi con il minimo disagio per la clientela finale ed inoltre necessario integrare le procedure di migrazione includendo, laddove previsto, anche l'attivazione del servizio *wholesale line rental*;

CONSIDERATO che, ai sensi del Codice del Consumo, il cliente, in caso di contratti a distanza, può avvalersi del diritto di recesso attraverso una comunicazione all'operatore *recipient* entro dieci giorni lavorativi dal giorno in cui sono stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'art. 52 dello stesso Codice del Consumo;

RITENUTO, pertanto, necessario prevedere, ai sensi del Codice del Consumo, che l'attivazione e la migrazione possano essere interrotte solo in caso di ripensamento del cliente finale attraverso una comunicazione dello stesso al *recipient* e RITENUTO altresì necessario consentire al *donating* l'interruzione della procedura di migrazione unicamente nel caso in cui rilevi che si tratta di prestazione non richiesta, dietro attestazione scritta da parte del cliente finale, in quanto tale caso non rientra nell'applicazione del diritto di recesso;

RITENUTO opportuno, in caso di contratti a distanza per i servizi di accesso telefonici e a banda larga, prevedere, in linea con quanto all'art. 65 comma 5 del Codice del Consumo, garanzie nei confronti dei consumatori più ampie del solo espletamento degli obblighi informativi di cui all'art. 52 del Codice stesso;

RITENUTO, pertanto, necessario introdurre l'obbligo per il *recipient* di trasmettere al cliente un modulo d'ordine contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente e l'indicazione della data in cui si è formato l'accordo tra le

parti, e che tale modulo sia compilato a cura dell'utente finale e rimandato prontamente al *recipient* a comprova dell'avvenuto accordo tra le parti;

CONSIDERATI i rilievi mossi dagli operatori, anche nel corso della riunione del Tavolo Tecnico del 28 luglio 2006, in merito alla proposta contenuta nella lettera del 10 luglio, di prevedere che il *recipient*, nel corso dell'attivazione, trasmetta alla divisione commerciale di Telecom Italia una comunicazione contenente gli estremi dell'utente, per consentire a quest'ultima di "effettuare le proprie verifiche". In particolare, secondo gli operatori alternativi tale comunicazione alla Direzione commerciale di Telecom Italia consentirebbe all'operatore notificato di aggirare di fatto gli obblighi di separazione amministrativa e legalizzare pratiche anticompetitive nonché di effettuare interventi anticompetitivi mirati di *retention* finalizzati a bloccare lo sviluppo del mercato dell'accesso. Inoltre, sempre secondo gli OLO la previsione non sarebbe motivata in quanto non necessaria né alla verifica di eventuali pendenze del cliente nei confronti di Telecom Italia (comunque non rilevanti ai fini del processo di attivazione dei servizi agli OLO) né a gestire i casi di prestazione "non richiesta", poiché tale casistica è già stata trattata in un apposito e separato intervento dell'Autorità.

CONSIDERATO altresì che, secondo Telecom Italia, la modalità di comunicazione proposta risulta corretta, in quanto consente di praticare uguali opportunità ed uguale trattamento per i propri clienti. Inoltre secondo Telecom Italia, in fase di passaggio dei clienti la Direzione commerciale di Telecom Italia, così come qualsiasi altro operatore *donating*, deve avere la possibilità di verificare l'effettiva volontà del cliente finale. A tal fine il preavviso alla propria divisione commerciale di soli tre giorni, prospettato dalla lettera del 10 luglio, non sarebbe compatibile con le ridotte tempistiche di attivazione richieste (5 giorni lavorativi);

RITENUTO quindi allo stato opportuno acquisire, sul punto, ulteriori valutazioni in merito alla proposta contenuta nella lettera del 10 luglio, prevedendo una modalità di salvaguardia della effettiva volontà del cliente nel rispetto dei principi della concorrenza, anche valutando eventuali modalità alternative di gestione di tale procedura;

CONSIDERATO che le modalità di gestione dei servizi intermedi di accesso forniti da Telecom Italia ai sensi delle dalle delibere 4/06/CONS, 33/06/CONS e 34/06/CONS debbano contemplare l'attivazione anche su linea non attiva e RITENUTO necessario prevedere modalità efficienti, nel rispetto del principio di non discriminazione interna-esterna, di individuazione delle linee non attive in fase di attivazione. RITENUTO altresì necessario che Telecom Italia fornisca agli operatori alternativi i servizi di accesso (ULL, *bitstream naked*, e WLR), in tutti i casi in cui fornirebbe gli equivalenti servizi dettaglio ai propri cliente e, nel caso di richieste fuori perimetro urbano, che estenda agli operatori alternativi le modalità di attivazione dei

propri servizi alla clientela finale, prevedendo che gli eventuali tempi e contributi aggiuntivi consentano la replicabilità delle prestazioni offerte alla propria clientela finale;

CONSIDERATO che le attuali procedure prevedono modalità di consegna a data certa (DAC - Data di Attesa Consegna) per l'attivazione dei soli servizi di accesso disaggregato e RITENUTO, opportuno estendere tale modalità anche ai servizi di *bitstream* e WLR al fine di garantire, in tutti i casi di migrazioni, tempi certi per la sincronizzazione delle attività e la corretta informativa agli utenti per l'attivazione del servizio;

RITENUTO necessario, al fine di minimizzare il disservizio all'utente, che le modalità di gestione della portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, siano sincronizzate al passaggio della/e linea/e di accesso e che in caso di linea con più numeri sia prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri;

RITENUTO necessario che ciascun *donor* coinvolto nella gestione delle portabilità successive dei propri numeri (inclusa Telecom Italia), provveda al reistradamento delle chiamate geografiche secondo la modalità *onward routing* (fatte salve eventuali successive e diverse decisioni dell'Autorità in merito alla modalità tecnica di instradamento delle chiamate verso numeri portati), prevedendo SLA e penali adeguati alle tempistiche previste per la realizzazione della portabilità del numero, così da limitare il disservizio agli utenti finali;

RITENUTO altresì necessario che il reistradamento avvenga sulla base della comunicazione del *recipient*, il quale dichiara sotto la propria responsabilità di aver espletato ogni necessaria attività con il *donating*;

CONSIDERATO che secondo l'attuale soluzione tecnica per la portabilità del numero, definita dalla specifica 763-1, la rete di transito deve garantire al *donor*, non direttamente interconnesso con il *recipient*, il riconoscimento che la chiamata offerta è relativa a un numero portato e il trasporto trasparente del parametro *Called Party Number* verso la rete *recipient*;

RITENUTO, pertanto, necessario che Telecom Italia introduca ogni previsione utile ad agevolare l'implementazione della portabilità del numero tra operatori alternativi, garantendo l'instradamento della chiamata consegnata dal *donor* e diretta verso la rete dell'operatore *recipient*;

DELIBERA

Articolo 1
(Modalità di gestione dei servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR)

1. Fatto salvo ove diversamente specificato, per tutti i servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR sono adottate modalità di gestione uniformi secondo le disposizioni di cui al presente provvedimento. Eventuali modalità di gestione, specifiche all'attivazione ed alla disattivazione dei servizi *bitstream* e WLR, sono disciplinate in separati provvedimenti.
2. Le modalità previste nel presente provvedimento modificano le pertinenti disposizioni di cui alle delibere 33/06/CONS e 34/06/CONS circa le modalità di attivazione, disattivazione e migrazione dei servizi *bitstream* e WLR.

Articolo 2
(Modifiche ed integrazioni alle modalità di attivazione)

1. L'art. 17 commi 1 e 2 della delibera 4/06/CONS sono così modificati:
 - (1) La fornitura dei servizi di accesso disaggregato, *bistream naked* e WLR, da parte dell'operatore notificato, con riguardo alla gestione delle priorità e dei tempi di fornitura, nonché alle caratteristiche tecniche e di qualità del servizio, avviene nel rispetto dei principi di non discriminazione, trasparenza e parità di trattamento interna-esterna. In particolare, il *provisioning* avviene nei medesimi tempi garantiti alle proprie divisioni commerciali, a società controllate, controllanti, collegate o consociate.
 - (2) Per i servizi di accesso disaggregato, *bistream naked* e WLR, nel trasferimento dell'accesso al cliente tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo con l'ausilio di apposite procedure di sincronizzazione. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso disaggregato, *bistream naked* e WLR prevedono attivazione con consegna a data certa, indicata dal *recipient* in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.
2. L'art. 17 della delibera 4/06/CONS è integrato dai seguenti commi:
 - (2bis) ¹Nell'attivazione e migrazione relative ai servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR, l'operatore *recipient* trasmette copia al *donating* della comunicazione del cliente attestante la volontà di quest'ultimo di recedere dai contratti preesistenti. Nel caso che il *donating* sia un operatore alternativo, tale comunicazione è trasmessa contestualmente alla richiesta dell'attivazione del servizio di accesso alla divisione rete di Telecom Italia. Nel caso che il *donating* sia la direzione commerciale di Telecom Italia, tale comunicazione è trasmessa dal *recipient* a detta direzione

¹ N.B. Tale modifica è soggetta ad ulteriore valutazione da parte dell'Autorità, secondo quanto indicato nelle premesse.

commerciale con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data di attesa consegna del servizio di accesso richiesto. Gli operatori concordano opportune modalità di trasmissione delle informazioni atte a garantire lo scambio efficiente delle comunicazioni del cliente.

(2ter) L'operatore *donating* (ivi inclusa la divisione commerciale di Telecom Italia) ha facoltà di interrompere la procedura di attivazione/migrazione tramite un'apposita comunicazione alla direzione rete di Telecom Italia unicamente nel caso di prestazione non richiesta attestata da opportuna dichiarazione scritta dell'utente finale. Il *donating* conserva ed esibisce a richiesta tale dichiarazione anche al fine di comprovare la data di ricezione della stessa.

(2quater) Nel caso di contratti a distanza il *recipient* ha l'obbligo di trasmettere al cliente, un modulo d'ordine contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente. Tale modulo è compilato a cura dell'utente finale e rimandato prontamente al *recipient* a comprovare l'avvenuto accordo tra le parti. La decorrenza dei termini per avvalersi del diritto di recesso è calcolata dalla data di invio del modulo d'ordine da parte del cliente finale. Identica previsione si applica anche al caso di rientro in Telecom Italia con richiesta del cliente alla direzione commerciale di Telecom Italia.

(6bis) Telecom Italia prevede modalità di attivazione dei servizi di accesso disaggregato, di *bitstream naked*, e di WLR anche su linea non attiva. Tali modalità prevedono, meccanismi efficienti per l'individuazione delle linee non attive nelle comunicazioni tra gli operatori. Telecom Italia fornisce i propri servizi di accesso disaggregato, di *bitstream naked*, e di WLR in tutti i casi in cui fornirebbe la prestazione al dettaglio ad un proprio cliente. Telecom Italia estende, inoltre, agli operatori alternativi le modalità di attivazione dei propri servizi alla clientela finale per richieste fuori perimetro urbano, prevedendo che gli eventuali tempi e contributi aggiuntivi consentano la replicabilità delle prestazioni offerte alla propria clientela finale.

(6ter) Telecom Italia garantisce l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore di accesso disaggregato, *bitstream naked* o WLR, per la migrazione di un gruppo di linee relative al medesimo cliente finale che si è impegnato formalmente, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore preesistente.

(7bis) Le causali di rigetto e di rimodulazione della data di rimodulazione dell'ordinativo sono limitate a quelle contenute nell'elenco reso disponibile da Telecom Italia nell'ambito dell'offerta di riferimento. Quest'ultima riporta in maniera esaustiva le causali che possono portare al rigetto o alla rimodulazione della data di consegna della linea. Non sono ammesse causali generiche, che non individuano l'effettivo problema riscontrato. Telecom Italia prevede appositi SLA e

penali sul rigetto degli ordini e sulla rimodulazione della data di consegna. Le comunicazioni agli operatori identificano univocamente ciascuna causale.

Articolo 3

(Modifiche ed integrazioni alle modalità di migrazione per i servizi in accesso disaggregato, *bitstream* e WLR)

1. L'art. 18 della delibera n. 4/06/CONS regola le migrazioni tra i servizi di accesso disaggregato, *bitstream* e WLR ed è così modificato:

(1) Le procedure di passaggio delle linee in accesso disaggregato, *bitstream* e WLR sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato, prevedendo:

- a) che la richiesta di migrazione possa essere comunicata dal cliente finale all'operatore verso cui intende migrare ("*recipient*");
- b) che l'operatore *recipient* trasmetta la richiesta di migrazione a Telecom Italia;
- c) che Telecom Italia comunichi, senza indugio, detta richiesta all'operatore che cede il cliente ("*donating*");
- d) che nel caso il cliente abbia attivi servizi *bitstream* o WLR con un operatore alternativo, Telecom Italia preveda un tempo non inferiore a 8 giorni lavorativi dalla data di comunicazione all'operatore *donating* prima di dar seguito alla disattivazione del servizio intermedio;
- e) che nel caso il cliente abbia attivi servizi di *unbundling* (ULL, VULL, ULL dati e SA) con un operatore alternativo, Telecom Italia preveda un tempo non inferiore a 16 giorni lavorativi dalla data di comunicazione all'operatore *donating* prima di dar seguito alla disattivazione del servizio intermedio;
- f) che la procedura di disattivazione possa essere interrotta dall'operatore *donating* unicamente secondo quanto all'art. 17 comma 2ter.
- g) che Telecom Italia dia evidenza al *recipient*, senza indugio, della eventuale interruzione della procedura di migrazione;
- h) che allo scadere del termine di cui ai punti d) ed e), in assenza di ulteriori comunicazioni da parte del *donating*, Telecom Italia preveda l'inoltro al *donating* di una notifica finale con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla effettiva disattivazione della linea. Allo scadere di tale ulteriore termine Telecom Italia effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al *donating* che al *recipient*;
- i) che i termini di cui ai punti d) ed e) non si applichino qualora l'operatore *donating* sia Telecom Italia;

j) che, in caso di rientro in Telecom Italia, l'utente possa a sua scelta inoltrare la richiesta di attivazione alla direzione commerciale di Telecom Italia oppure richiedere la disattivazione all'operatore *donating*, con contestuale rientro in Telecom Italia.

(2) In caso di contratti a distanza, il *recipient*, ricevuta la comunicazione di recesso da parte del cliente, entro i termini prefissati al comma 1, punti d) ed e), invia senza indugio alla divisione rete di Telecom Italia un ordine di interruzione della migrazione/attivazione. Telecom Italia dà seguito agli ordini di interruzione dandone pronta comunicazione all'operatore *donating*.

(3) In caso di rientro in Telecom Italia, quest'ultima comunica all'utente, al momento dell'attivazione del contratto, la 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.

(4) Gli operatori *recipient*, nel caso di migrazione tra due operatori alternativi o di rientro in Telecom Italia, prevedono nei contratti con l'utente finale stipulati a distanza che, qualora il passaggio comporti la disattivazione di un servizio di accesso disaggregato, l'utente possa avvalersi del diritto di recesso per un periodo almeno pari a quello di cui al comma 1, lett. e).

(5) Le modalità di migrazione tra operatori alternativi e rientro in Telecom Italia includono apposite procedure volte a trattare le medesime casistiche già previste da Telecom Italia in fase di attivazione dei servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR, anche con riferimento a linee multi-numero, tipologie di impianti ed apparati in sede d'utente.

(6) La negoziazione di SLA e penali da definire in sede di accordi di interconnessione, con riferimento, tra l'altro, alla percentuale massima di ordini di migrazione rinviati per causali tecniche, all'entità ed alle causali dei rinvii stessi, alla percentuale di ordini di migrazione rifiutati per superamento dei limiti di evasione degli ordini, è improntata alla reciprocità rispetto alle procedure di attivazione previste da Telecom Italia nelle offerte di riferimento per i servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR. Gli operatori inviano all'Autorità l'elenco dettagliato delle causali di rigetto pattuite in sede di stipula degli accordi di interconnessione, corredato da note esplicative sull'uso delle singole causali. La modifica delle causali è concordata tra le parti e notificata all'Autorità.

(7) La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri;

(8) Ciascun *donor* coinvolto nella gestione delle portabilità successive dei propri numeri (inclusa Telecom Italia), provvede al reinstradamento delle chiamate geografiche secondo la modalità *onward routing* con tempi garantiti da SLA e penali adeguati alle tempistiche previste dalle portabilità del numero. Tale reinstradamento avviene sulla base della comunicazione del *recipient*, il quale dichiara di aver espletato ogni necessaria attività con il *donating*;

(9) Telecom Italia introduce ogni previsione utile a consentire l'implementazione della portabilità del numero tra operatori alternativi, garantendo l'instradamento della chiamata consegnata dal donator e diretta verso la rete dell'operatore *recipient*;

Articolo 4

(Modifiche ed integrazioni alle procedure di migrazione per i servizi in accesso disaggregato, *bitstream* e WLR)

1. L'art. 20 della delibera 4/06/CONS è così modificato:

(1) La divisione rete di Telecom Italia dà seguito alle richieste di attivazione e migrazione dei servizi intermedi secondo la volontà manifestata dal cliente finale all'operatore *recipient*, indipendentemente dai servizi intermedi coinvolti. Non sono previste gerarchie tra i diversi servizi intermedi e sono rigettate esclusivamente le seguenti richieste:

- la richiesta di *Shared Access* in presenza di servizi ULL, VULL, ULL dati e di *bitstream naked*;
- la richiesta di *bitstream* normale in presenza di servizi ULL, VULL, ULL dati e di *bitstream naked*.

(2) Gli operatori, in caso di contestazione, esibiscono copia di ogni comunicazione prescritta dagli art. 17, 18 e 19.

(3) Le procedure di passaggio tra operatori e migrazione tra servizi diversi garantiscono, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale, in particolare:

- a. Telecom Italia, in caso di modifica del servizio wholesale sottostante nell'ambito del contratto con un medesimo operatore, garantisce la sincronizzazione delle operazioni di passaggio da un servizio all'altro in accordo con le richieste dell'operatore alternativo;
- b. nel caso di passaggio da accesso condiviso ad accesso dedicato, Telecom Italia dà la possibilità all'operatore alternativo di decidere l'eventuale modifica della catena impiantistica sottostante;

- c. Telecom Italia, in caso di passaggio del cliente tra gli operatori alternativi, consente la sincronizzazione delle attività di attivazione e disattivazione dei servizi intermedi previo accordo con gli operatori interessati.

Articolo 5

(Modifiche dei tempi di attivazione per i servizi in accesso disaggregato)

1. Telecom Italia modifica i tempi di attivazione per i servizi di accesso disaggregato (ULL, VULL, ULL dati e SA) di cui all'art. 39 comma 8 della delibera n. 4/06/CONS consentendo, anche per linee non attive, un tempo minimo di preavviso per la DAC di 5 giorni lavorativi.
2. Telecom Italia adegua le penali di fornitura dei servizi di accesso disaggregato prevedendo che le penali incrementali di cui alla delibera 4/06/CONS si applichino a partire dal primo giorno di ritardo.

Articolo 6

(Disposizioni finali)

1. Le disposizioni di cui alla presente delibera sono recepite e rese operative da tutti gli operatori entro 120 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.
2. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. e degli operatori alternativi delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.
3. Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249.
4. Il presente provvedimento è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.