

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

DISPOSIZIONI INERENTI IL DIVIETO DI *RETENTION* E LA GESTIONE DEL RIPENSAMENTO DEL CLIENTE NELLE PROCEDURE PER IL TRASFERIMENTO DELLE UTENZE DI RETE FISSA

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del _____;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”, ed in particolare l’art. 2, comma 20, lettera d);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art.1, comma 6, lettera a), n. 9;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 2 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS recante “Regolamento concernente l’accesso ai documenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 20 giugno 2001, n. 141 e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004 recante “Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare l’art. 23 e l’art. 41 (di seguito “Codice”);

VISTO il regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica, approvato con delibera n. 352/08/CONS del 25 giugno 2008 (di seguito “Regolamento”) ed, in particolare, l’articolo 4;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di

accesso”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

VISTA la circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008 recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS;

VISTA la delibera n. 78/08/CIR recante “Norme riguardanti la portabilità del numero mobile”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 299 del 23 dicembre 2008;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 203 del 2 settembre 2009, Suppl. Ordinario n. 161;

VISTA la delibera n. 52/09/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 269 del 18 novembre 2009;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 174 del 28 luglio 2010, Suppl. Ordinario n. 170;

VISTA la delibera n. 96/10/CIR recante “Adozione di misure cautelari ai sensi dell’articolo 4 del regolamento n. 352/08/CONS nella controversia tra Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. in materia di procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa”;

VISTA la delibera n. 124/10/CIR recante “Adozione di misure cautelari ai sensi dell’articolo 4 del regolamento n. 352/08/CONS nella controversia tra Telecom Italia S.p.A. e Teletu S.p.A. (già Opitel S.p.A.) in materia di procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa”;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Premessa

1. L’utilizzo su larga scala delle procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS come successivamente integrata e modificata, operative dalla seconda metà del 2008, ha comportato notevoli benefici per gli utenti finali in termini di libertà di scelta del fornitore, oltre che consentire a tutti gli attori del

mercato di competere ad armi pari. Come indice dell'intensità di utilizzo delle nuove procedure si richiama che ad oggi il numero di passaggi portati a termine è di 2.294.000 attivazioni, 374.000 migrazioni OLO-OLO e 339.000 rientri in Telecom, con un *trend* di crescita delle migrazioni del 300% tra il 2009 e il 2010 (una media di 6.500 passaggi/mese nel 2009 e di 27.000 passaggi/mese nel 2010) e un tempo medio di espletamento dell'ordine di 12-15 giorni a partire dalla richiesta del cliente. Si richiama altresì che, in attuazione della delibera n. 35/10/CIR, a partire dal 7 febbraio 2011 sono entrate nella fase operativa le procedure di *portabilità del numero puro*. Si richiama che le procedure di portabilità del numero puro consentono, mediante una rete telematica tra operatori, il passaggio in 8 giorni¹ da e verso qualunque operatore, sia nel caso di prima portabilità sia di portabilità successiva.

2. La semplificazione delle modalità di passaggio dei clienti da un operatore di rete fissa all'altro, consentita dalle procedure succitate, ha visto un parallelo adeguamento della strategia commerciale degli stessi operatori al fine di limitare la fuoriuscita di clienti e/o di riacquisire i clienti persi.
3. Tali pratiche commerciali hanno dato vita, in alcuni casi, a controversie tra gli operatori di rete fissa. Le stesse hanno avuto ad oggetto principalmente l'utilizzo illegittimo dei dati comunicati nell'ambito delle procedure di migrazione a fini di *retention* oltre che altre questioni a quest'ultima collegate, come l'utilizzo scorretto delle causali di scarto, la mancata gestione del ripensamento del cliente. Lo svolgimento dei connessi procedimenti ha dato luogo all'adozione da parte dell'Autorità delle misure cautelari di cui alle delibere n. 96/10/CIR e n. 124/10/CIR.

Tali provvedimenti confermano il divieto, durante la fase di passaggio del cliente, di effettuare la *retention* mediante l'utilizzo dei dati scambiati nel corso delle procedure di migrazione. Detti provvedimenti vietano inoltre l'utilizzo, per la gestione del ripensamento, della causale di scarto per servizio non richiesto o di qualunque altra causale, non introdotta dalla vigente normativa a tale fine.

4. Si richiama che l'Autorità aveva chiarito nelle premesse alle delibere nn. 96/10/CIR e 124/10/CIR che, partendo proprio dal primo passo svolto con dette misure cautelari, avrebbe portato a termine, generalizzando il contenuto di tali misure, una ricognizione del quadro regolamentare nei trasferimenti delle utenze di rete fissa. Tali misure cautelari, pertanto, secondo il ben noto paradigma della "*regulation by litigation*", anticipavano alcune indicazioni regolamentari valide per tutti gli operatori nell'ambito delle procedure di trasferimento di utenza su rete fissa. Ciò avrebbe anche consentito di allineare il quadro normativo delle procedure di passaggio su rete fissa agli orientamenti, in tema di *retention*, assunti nel caso della portabilità del numero mobile.
5. Tanto premesso con il presente provvedimento l'Autorità ritiene opportuno effettuare una ricognizione organica della normativa vigente sul tema della

¹ 13 giorni nel caso di portabilità di GNR.

retention e del ripensamento del cliente su rete fissa. Ciò al duplice scopo di garantire a tutti gli operatori di competere ad armi pari nei mercati fisso e mobile oltre che a tutela dell'utenza finale. Quest'ultima dovrà essere messa in condizione di svolgere scelte consapevoli nell'ambito dei passaggi tra operatori di rete fissa oltre che veder tutelato il proprio diritto di ripensamento.

6. Nella sezione seguente (II), sono riportate alcune considerazioni in merito al divieto di *retention*. La sezione III sarà dedicata alla tematica, per quanto visto strettamente collegata alla *retention*, dell'uso improprio delle causali di scarto finalizzato alla interruzione del passaggio in caso di ripensamento. Seguiranno, infine, alcune considerazioni (sezione IV) inerenti l'introduzione di accorgimenti, nelle attuali procedure di passaggio su rete fissa, al fine di migliorare la gestione del ripensamento.

II. La *retention*

7. Nel seguito si intende con il termine *retention* il contatto del proprio cliente, utilizzando dati ricevuti nell'ambito delle procedure di passaggio, al fine di effettuare allo stesso proposte di offerte commerciali migliorative nel corso del passaggio. Infatti è proprio a seguito di tali offerte (ovviamente non solo in tali casi, essendo in generale possibile che il cliente maturi il proprio ripensamento in modo indipendente) che il cliente può decidere di non voler più cambiare operatore e di recedere dal nuovo contratto con il *recipient*. Appare opportuno richiamare che il *donating* si è ritenuto, in alcuni casi e proprio a seguito del ripensamento del cliente, autorizzato ad utilizzare le causali di scarto previste dall'Accordo Quadro per interrompere, preventivamente, la procedura di passaggio al *recipient*.
8. La delibera n. 274/07/CONS non pone *un esplicito* divieto di *retention* in capo all'OLO *donating*. Tuttavia le premesse alla delibera indicano, sebbene implicitamente, la sussistenza di tale divieto. In particolare al punto 24 della citata delibera "*l'Autorità evidenzia che la comunicazione tra recipient e donating della volontà del cliente di recedere dal contratto in essere è unicamente finalizzata a garantire al donating la possibilità di effettuare le necessarie operazioni amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali di cessazione, ecc.)*". Il punto 29 della delibera n. 274/07/CONS riporta che anche per gli OLO "*la comunicazione della cessazione² al donating non può essere utilizzata che per le attività amministrative correlate alla cessazione della fatturazione all'utente finale e per le attività tecniche conseguenti*". Ne segue che l'OLO (ed in generale tutti gli operatori in qualità di *donating*) non può utilizzare i dati acquisiti nel corso delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS per effettuare controproposte al cliente che sta migrando ad altro Operatore.

² Da intendersi come notifica tramite la quale il *donating* viene informato dal *recipient* della volontà del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con il *donating* medesimo.

9. Si rileva che, viceversa, una esplicita prescrizione sul divieto di *retention* è prevista dalla delibera n. 78/08/CIR sulla portabilità del numero mobile. Ai sensi dell'art. 10, comma 6, della suddetta delibera, infatti, i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP sono trattati dall'operatore *donating* con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione.
10. Si richiama, a completamento del suddetto quadro normativo, che l'art. 41 comma 3 del Codice delle Comunicazioni prevede indistintamente per i mercati fisso e mobile che *“gli operatori che ottengono informazioni da un altro operatore prima, durante o dopo il negoziato sugli accordi in materia di accesso o di interconnessione utilizzano tali informazioni esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e osservano in qualsiasi circostanza gli obblighi di riservatezza delle informazioni trasmesse o memorizzate. Le informazioni ricevute non sono comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale”*.
11. Alla luce del quadro normativo richiamato, letto nella sua organicità, appare evidente che il divieto di *retention* svolta mediante l'utilizzo di dati scambiati nel corso delle procedure di passaggio sussista e vada riferito tanto alle procedure ex delibera n. 274/07/CONS quanto a quelle ex delibera n. 35/10/CIR e, comunque, tale divieto sia indipendente dallo specifico meccanismo di passaggio implementato.

III. Utilizzo improprio delle causali di scarto da parte del *donating*

12. Sulla base della esperienza acquisita a seguito dell'avvio delle procedure di migrazione l'Autorità ha rilevato che le causali di scarto, che il *donating* può utilizzare nel corso dello svolgimento delle procedure (durante le cosiddette fase 2 e fase 3 del processo di cui all'Accordo Quadro del 14 giugno 2008), possono essere utilizzate in modo improprio, in particolare al fine di gestire il ripensamento del cliente, in molti casi indotto da una offerta migliorativa del *donating* svolta nel corso del passaggio. Quanto sopra rappresentato, a livello generale, è di seguito chiarito con riferimento ad alcune causali di scarto. Resta fermo che i casi elencati rappresentano solo una esemplificazione di un fenomeno che può proporsi mediante l'utilizzo di una qualunque delle N causali di scarto previste dall'Accordo Quadro. Prima di procedere ed al fine di una migliore comprensione di quanto segue si richiama il quadro normativo relativo alla *gestione del ripensamento* del cliente, nell'ambito delle procedure di passaggio su rete fissa.

III.1 La gestione del ripensamento del cliente

13. In caso di ripensamento del cliente (cosiddetto *recesso* previsto dal Codice del Consumo³), le procedure di migrazione non consentono al *donating* di interrompere il passaggio del cliente. Viceversa il cliente può comunicare il proprio ripensamento al *recipient* (tramite raccomandata, secondo quanto previsto dall'art. 64, comma 2, del Codice del Consumo) il quale è tenuto ad interrompere la procedura di migrazione. Le procedure, di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, prevedono che qualora il cliente si rivolga al *donating* per il ripensamento, lo stesso provvede ad inviare al *recipient* una notifica per ripensamento in modo che quest'ultimo, pre-allertato, si attivi per le necessarie attività gestionali⁴ (verifica della ricezione della comunicazione del cliente, interruzione della procedura di passaggio, ecc.).

III.2 La causale di scarto per “servizio mai richiesto”

14. Le procedure di migrazione consentono al *donating* di verificare, a seguito della ricezione della richiesta di migrazione dal *recipient*, se il servizio sia stato richiesto o meno dal cliente. Ciò significa che l'OLO può contattare, a seguito della richiesta di migrazione e nel corso della fase 2 del processo, a campione i propri clienti per verificare se gli stessi avessero richiesto il passaggio verso il *recipient*. In caso tali clienti dichiarino di non aver richiesto il servizio, le procedure prevedono una specifica casuale di scarto, che il *donating* può inviare al *recipient*, per “servizio non richiesto”.

Va detto, a tale proposito, che l'introduzione del *codice segreto*, effettuata con delibera n. 52/09/CIR, impedisce l'attivazione del servizio se tale codice non è stato comunicato dal cliente al *recipient*. Ciò implica che la dichiarazione di “servizio non richiesto” del cliente non può, con ragionevole certezza, essere conseguenza di un'attivazione effettuata dall'operatore all'insaputa dello stesso (ad esempio tramite autogenerazione del codice di migrazione, come poteva avvenire prima dell'adozione della suddetta delibera). Il cliente potrebbe, viceversa, dichiarare che il servizio non è stato dallo stesso richiesto laddove fosse stato indotto dal *recipient* a sottoscrivere il contratto senza capire a fondo gli estremi dell'offerta o, ad esempio, il contratto fosse stato sottoscritto da un

³ Si richiama il Codice del Consumo, art. 64, commi 1 e 2:

1. Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dall'articolo 65, commi 3, 4 e 5.
2. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 1, di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini previsti dal codice o dal contratto, ove diversi. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso.

⁴ Come riportato nelle specifiche tecniche delle procedure di migrazione (allegato 1) “L'Agcom ha previsto che l'operatore *donating* possa inviare all'operatore *recipient* la notifica di mutata volontà. Tale notifica non interrompe il processo migrazione e può essere inviata dall'operatore *donating* solamente dopo avere registrato la volontà del cliente secondo le modalità previste dalla normativa vigente”.

altro componente della famiglia (in tal caso il modulo di adesione sottoscritto a favore del *recipient*, per l'adesione alla propria offerta commerciale, presenterebbe una firma diversa dal modulo di dichiarazione di servizio non richiesto sottoscritto a favore del *donating*). E' certo che, a seguito della introduzione del *codice segreto*, la casuale "servizio non richiesto" dovrebbe costituire una eccezione limitata a poche circostanze nell'ambito della attuali procedure.

15. Ciò premesso, le attività ed i procedimenti svolti nell'ambito delle procedure in oggetto hanno messo in evidenza, sulla base di elementi fortemente sintomatici emersi, che in alcuni casi il mercato ha abusato dell'utilizzo di detta causale includendo tra le motivazioni che hanno dato luogo alla dichiarazione "di servizio non richiesto", da parte del cliente, anche il ripensamento di quest'ultimo. Si ritiene opportuno ribadire, a tale proposito, che detta causale va utilizzata esclusivamente nel caso in cui il cliente non abbia effettivamente richiesto il servizio in corso di attivazione.

III.3 La causale di scarto per "codice sessione non riconosciuto"

16. Il codice sessione è un *ticket* che identifica univocamente la richiesta di migrazione del cliente ed è rilasciato dal *donating* al *recipient* all'inizio della fase 2, ovvero contestualmente alla presa in carico dell'ordine di migrazione da parte del *donating*. Il codice sessione ha una validità di 20 giorni lavorativi durante i quali il *donating* non può accettare ulteriori richieste di migrazione per lo stesso cliente provenienti da altri *recipient*⁵. Le procedure di migrazione prevedono che la divisione rete di Telecom Italia, a cui viene comunicato il codice sessione dal *recipient* all'inizio della fase 3, svolga una verifica della correttezza del codice sessione con il *donating* prima di concludere la migrazione. In caso il *donating* non riconosca il codice sessione può attivare la casuale di scarto in oggetto, bloccando la migrazione.
17. Ciò premesso le attività ed i procedimenti svolti nell'ambito delle procedure in oggetto hanno messo in evidenza, sulla base di elementi emersi, che in alcuni casi il mercato ha abusato dell'utilizzo di detta causale includendo tra le motivazioni che hanno dato luogo alla sua attivazione la necessità di porre rimedio ad una mancata gestione, da parte del *recipient*, della prenotifica di ripensamento del cliente (cioè della notifica di mutata volontà che il *donating* effettua nei confronti del *recipient* affinché quest'ultimo interrompa la procedura di passaggio). Si ritiene, a tale proposito, opportuno richiamare che detta causale va utilizzata esclusivamente per gli scopi per i quali è stata introdotta e, pertanto, non per la gestione del ripensamento.

III.4 La causale di scarto per "cliente in cessazione"

⁵ Il codice sessione consente al *recipient* di disporre di un margine temporale di tolleranza grazie al quale poter concludere correttamente la procedura di migrazione qualora abbia ricevuto un rifiuto per cause rimosibili (ad esempio nel caso di richiesta compilata in modo non formalmente corretto).

18. Le procedure di migrazione prevedono che il *donating* possa rifiutare in fase 2 una richiesta di migrazione con causale di scarto “cliente in cessazione o cessato”. Suddetta causale è stata condivisa dagli operatori ma, nelle specifiche tecniche, non ne è stato declinato in modo specifico l’utilizzo. Le procedure di passaggio di cui alla delibera n. 274/07/CONS tuttavia prevedono una specifica procedura di cessazione, su richiesta del cliente, di un servizio intermedio di accesso, attraverso la quale il *donating* restituisce il controllo delle risorse della rete di accesso all’operatore notificato. È ragionevole ritenere, pertanto, che suddetta causale abbia lo scopo di fornire al *recipient* l’informazione che, per tale cliente, la procedura di migrazione non è utilizzabile in quanto non è più disponibile un servizio intermedio di accesso, fornito dall’operatore *incumbent*, tramite cui erogare il nuovo servizio.
19. Anche in tale caso l’Autorità ha rilevato un utilizzo improprio di detta causale di scarto, probabilmente a causa di una non adeguata sua esplicitazione nell’ambito delle specifiche tecniche annesse all’Accordo Quadro. Si ritiene opportuno chiarire che detta causale va utilizzata esclusivamente nei casi di cessazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS su richiamati.

IV. Gestione del ripensamento: introduzione di accorgimenti tecnici nelle procedure di passaggio dei clienti tra operatori

20. Con riferimento alle procedure di migrazione, l’Autorità ha rilevato che alcuni operatori *recipient* hanno ritenuto, sulla base di quanto previsto dal Codice del Consumo e coerentemente con quanto concordato nell’Accordo Quadro, di aver titolo a dar seguito alla prenotazione di ripensamento, prevista in tale accordo, interrompendo la procedura solo dopo la ricezione della raccomandata con la quale il cliente dichiara il proprio recesso. Alla luce delle tempistiche delle procedure di migrazione (la fase 2 dura 5 giorni) e tenuto conto che il diritto di recesso può essere esercitato fino a 10 giorni successivi alla conclusione del contratto, può accadere che la raccomandata giunga al *recipient* nel corso della fase 3 o a passaggio ormai avvenuto. Premesso che l’operatore *recipient* è, anche in tali casi, tenuto ad effettuare, di concerto con il *donating* e la divisione rete di Telecom Italia, tutte le attività necessarie per il ripristino della configurazione iniziale del cliente, si ritiene opportuno valutare l’adozione di accorgimenti nell’ambito delle migrazioni che consentano, laddove possibile, di evitare gli aggravii, per il cliente e l’operatore, del doppio passaggio (attivazione e ripristino della configurazione iniziale). Tali accorgimenti possono essere presi in considerazione nei seguenti casi:
- a) Il cliente si rivolge al *donating*, ad esempio tramite *call center* o inviando un fax/mail/telegramma, comunicando il ripensamento. In tal caso le procedure consentono al *donating* di inviare al *recipient* una prenotazione di ripensamento del cliente. Si ritiene a tale proposito opportuno che, all’atto della ricezione della prenotazione di ripensamento da parte del *donating*, il *recipient*, laddove tale prenotazione giunga⁶, unitamente al fax/mail/telegramma del cliente, durante

⁶ Dopo avere registrato la volontà del cliente secondo le modalità previste dalla normativa vigente, come previsto nell’Accordo Quadro (allegato 1). L’art.64, comma 2 del Codice del Consumo prevede che la

la fase 2, ritardi l'avvio della fase 3 in modo da poter attendere la ricezione della raccomandata nei tempi previsti dalla normativa ed, in caso affermativo, non avviare la fase 3. Quest'ultimo potrebbe ad esempio attendere, una volta ricevuta la prenotazione, 15 giorni solari complessivi (cioè calcolati dalla conclusione del contratto) prima dell'avvio della fase 3.

- b) Il cliente si rivolge direttamente al *recipient*, secondo le modalità semplificate su esposte, per informarlo della propria intenzione di recedere dal contratto. Quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata e se la suddetta prima comunicazione (tramite fax/mail/telegramma) giunge nel corso della fase 2, applica quanto sopra proposto, attendendo un periodo complessivo di almeno 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar via alla fase 3.
- c) Il cliente invia direttamente una raccomandata al *recipient* senza alcun contatto preventivo. Ovviamente se la raccomandata giunge al *recipient* nel corso della fase 2 il *recipient* non avvia la fase 3. Tuttavia nel caso in esame è molto probabile che tale raccomandata sia ricevuta nel corso della fase 3 o a passaggio avvenuto (infatti il cliente può inviare la raccomandata entro 10 giorni solari dalla conclusione del contratto, più il tempo di recapito della raccomandata). In tali casi si ritiene che il *recipient* sia tenuto a interrompere la migrazione per ripensamento del cliente se la raccomandata del cliente viene ricevuta con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC)⁷ e, comunque, a collaborare diligentemente con il *donating* e *Telecom Italia* rete al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente. Ovviamente lo stesso principio si applica nei casi a) e b), laddove la comunicazione del cliente, in qualunque forma essa sia, giunga al *recipient* a fase 2 già completata.
21. L'Autorità ritiene che analoghi meccanismi possano essere previsti al fine di gestire la gestione del ripensamento del cliente nel caso delle procedure di portabilità del numero pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR. Va tuttavia evidenziato che le peculiarità delle procedure di portabilità pura non consentono una diretta applicazione del meccanismo proposto per le migrazioni. A tal riguardo si richiama che nella procedura di NP pura il *recipient* trasmette, all'inizio del processo, la richiesta di NP al *donor*, il quale si occupa di ingaggiare il *donating*, gestire le diverse fasi del processo e inoltrare le comunicazioni tra *donating* e *recipient* (si richiama che il *donor* può coincidere con il *donating*, in tal caso la comunicazione del *recipient* arriva ad entrambi). Quest'ultimo non ha, in caso di notifica di ripensamento e tenuto conto di come sono strutturate le procedure di NP, la possibilità di ritardare o sospendere l'avvio della fase di *provisioning* del servizio, come avviene nel caso della procedura di migrazione. Inoltre un'eventuale sospensione del processo da parte

comunicazione di recesso può essere inviata, entro lo stesso termine (di 10 giorni), anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax.

⁷ Le specifiche tecniche per le procedure di migrazione (allegato 1 alla Circolare del 9 aprile 2008) prevedono che il *recipient* può interrompere la migrazione per ripensamento cliente (delibera n. 274/07/CONS, art. 17, comma 7) entro DAC-3.

del *donor* o del *donating* potrebbe creare un disallineamento tra i sistemi degli operatori coinvolti, a causa del meccanismo del silenzio assenso previsto per le notifiche del *donating*. Le specifiche tecniche della procedura di NP pura, infine, non prevedono alcuna notifica, inviata dal *donating*, per mutata volontà del cliente. Si propongono nel seguito alcune possibili soluzioni.

- I. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al *donating*, quest'ultimo, informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al *recipient*, lo invita comunque ad anticipare tale intenzione per le vie brevi (via *call center*, fax, *mail*, telegramma).
 - II. Nel caso in cui il cliente comunichi per le vie brevi (via *call center*, fax, *mail*, telegramma) il ripensamento al *recipient*, quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura non sia ancora stata avviata, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di inviare la richiesta di NP al *donor*.
 - III. In tutti i casi, a seguito della ricezione da parte del *recipient* della raccomandata del cliente, se questa viene ricevuta entro il termine previsto per le verifiche tecniche del *donating*⁸, il *recipient* interrompe la portabilità inviando tempestivamente una richiesta di annullamento al *donor*, altrimenti il *recipient*, il *donating* e il *donor* collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.
22. Attesa la universalità del diritto di ripensamento garantito al cliente, indipendentemente dalla specifica procedura di passaggio coinvolta, l'Autorità ritiene, altresì, che analoghi meccanismi possano essere previsti nel caso delle procedure di attivazione, al fine di attuare con il minimo disservizio tale diritto anche in tali casi. Rileva che, in tali procedure, la divisione *retail* di Telecom Italia è interessata dal processo di attivazione (in qualità di *donating*), ai sensi della delibera n. 52/09/CIR, nella fase di verifica del *codice segreto*. Ad esito positivo della stessa l'operatore *recipient* avvia la procedura di attivazione inviando l'ordine alla divisione *wholesale* di Telecom Italia.
- Ciò premesso si svolgono dapprima alcune considerazioni riferite al caso in cui il cliente si rivolge a Telecom Italia *retail* per esprimere il proprio ripensamento nei confronti di un contratto concluso con l'OLO *recipient*.
- I. In tal caso Telecom Italia *retail* dovrà invitare il cliente a comunicare la propria intenzione al *recipient* tramite raccomandata (nei termini previsti dalla normativa) anticipando comunque, allo stesso, tale intenzione per le vie brevi.

⁸ Il *recipient* può inviare una richiesta di annullamento al *donor*, ed il *donor* al *donating*, entro il termine previsto per le verifiche tecniche del *donating*, ovvero 4 giorni lavorativi (9 giorni lavorativi nel caso di GNR) dalla data di avvio della procedura di NP pura.

- II. Laddove il *recipient* ricevesse la comunicazione informale prima dell'avvio della procedura di attivazione nei confronti di Telecom Italia *wholesale*, il *recipient* stesso - ribadita al cliente la necessità della raccomandata - dovrebbe attendere 15 giorni prima di avviare la procedura. Ricevuta la raccomandata e qualora la stessa fosse stata effettivamente inviata entro 10 giorni dalla conclusione del contratto il *recipient* non avvia la procedura.
- III. Laddove il *recipient* ricevesse direttamente la raccomandata (nei termini di Legge) prima dell'avvio della procedura di attivazione nei confronti di Telecom Italia *wholesale*, non avvia la procedura.
- IV. Laddove viceversa la comunicazione di ripensamento giungesse dopo l'avvio della procedura nei confronti di Telecom Italia *wholesale* occorre valutare il caso in cui si tratti di una comunicazione informale o di una raccomandata. Nel primo caso il *recipient*, per prima cosa, informa il cliente della necessità di inviare una raccomandata. A questo punto occorre valutare la possibilità tecnica, per il *recipient*, di inviare a Telecom Italia *wholesale* una pre-notifica di ripensamento affinché la stessa possa porsi in uno stato di attesa, ad esempio per 15 giorni, trascorsi i quali, se il *recipient* non ha inviato un ordine di annullamento (con modalità tecnica anche questa da identificare), prosegue con il *provisioning* dell'ordine. Nel secondo caso occorre, analogamente, valutare la possibilità/modalità tecnica, per il *recipient*, di annullare direttamente l'ordine. Ovviamente qualora tale comunicazione di annullamento giungesse oltre il termine massimo per interrompere il processo (ad esempio oltre DAC-3) gli operatori coinvolti dovrebbero comunque collaborare diligentemente per ripristinare il servizio del cliente nella configurazione iniziale.

Nel caso in cui il cliente si rivolga direttamente al *recipient* per esprimere il proprio ripensamento nei confronti di un contratto con lo stesso concluso, è applicabile direttamente quanto indicato nei punti II, III e IV sopra riportati.

V. Conclusioni

- 23. Alla luce dell'analisi su svolta l'Autorità ritiene opportuno richiamare, e definire ad integrazione del quadro vigente laddove necessario, a favore di tutto il mercato delle comunicazioni elettroniche, con il provvedimento in oggetto, quanto segue:
 - a) Gli operatori non possono utilizzare la casuale di scarto per servizio non richiesto e qualunque altra causale di scarto prevista dalle procedure di migrazione o portabilità pura in caso di ripensamento del cliente⁹;

⁹ Quanto proposto risulta in linea: 1) con le previsioni regolamentari della delibera n. 274/07/CONS, secondo cui, tra l'altro, "Le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all'offerta di

b) ai sensi di quanto chiarito nei punti 24 e 29 della delibera n. 274/07/CONS (e riportato nella sezione 5.3) e di quanto previsto dall'art. 41, comma 3, del Codice, è fatto divieto agli operatori di utilizzare i dati comunicati nel corso delle procedure a fini di *retention*. E' pertanto opportuno che gli operatori inviino una comunicazione interna, alle proprie forze commerciali (operatori di *call center*), contenente il divieto di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention* nel corso dei contatti con clienti oggetto delle richieste di passaggio (migrazione o portabilità pura) inoltrate dal *recipient*. Nel caso delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS tale divieto per il *donating* si applica, pertanto, a partire dalla ricezione dell'ordine di migrazione trasmesso dal *recipient* fino al completamento della cosiddetta fase 3 della procedura di migrazione o alla scadenza del codice sessione. Si richiama che al termine della fase 3 il cliente è a tutti gli effetti migrato e il *donating* riceve una notifica di completamento del passaggio. Nel caso della procedura di cui alla delibera n. 35/10/CIR tale divieto, per il *donor*¹⁰ e il *donating*, si applica a partire dalla ricezione dell'ordine di portabilità inviato dal *recipient* fino al completamento della stessa.

c) Gestione del ripensamento nell'ambito delle procedure di migrazione.

- I. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al *donating* quest'ultimo, dopo aver informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al *recipient*, invia senza indugio una prenotifica di ripensamento al *recipient*, unitamente al fax/mail/telegramma che attesta il ripensamento del cliente. Quest'ultimo all'atto della ricezione della suddetta prenotifica, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.
- II. Nel caso in cui il cliente comunichi per le vie brevi (via *call center*, fax, mail, telegramma) il ripensamento al *recipient* quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2 attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.
- III. In tutti i casi, a seguito della ricezione da parte del *recipient* della raccomandata del cliente, laddove sia in corso di svolgimento la fase

riferimento. Non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica" (art.17, comma 12); 2) con il contenuto dell'"*Accordo Quadro per il passaggio degli utenti finali tra operatori in attuazione della delibera 274/07/CONS*", stipulato in data 14 giugno 2008, secondo cui "*le Parti si impegnano (...) a espletare la fornitura dei propri servizi in conformità (...) alla normativa vigente*".

¹⁰ Si ritiene, per coerenza, che sebbene il *donor* non sia titolare del rapporto contrattuale con il cliente in portabilità, non possa utilizzare, durante il passaggio, i dati di cui è venuto a conoscenza per effettuare offerte commerciali.

2, il *recipient* interrompe la migrazione. Nel caso in cui sia in corso la fase 3 e la raccomandata del cliente viene ricevuta dal *recipient* con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC), il *recipient* interrompe (inviando la “richiesta di interruzione del processo di migrazione per ripensamento del cliente finale” di cui all’Accordo Quadro del 14 giugno 2008) la migrazione per ripensamento del cliente, altrimenti il *recipient*, il *donating* e *Telecom Italia* rete collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.

d) Gestione del ripensamento nell’ambito delle procedure di portabilità del numero pura.

IV. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al *donating*, quest’ultimo, informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al *recipient*, lo invita comunque ad anticipare tale intenzione per le vie brevi (via *call center*, fax, mail, telegramma).

V. Nel caso in cui il cliente comunichi per le vie brevi (via *call center*, fax, mail, telegramma) il ripensamento al *recipient* quest’ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura non sia ancora stata avviata, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di inviare la richiesta di NP al *donor*.

VI. In tutti i casi, a seguito della ricezione da parte del *recipient* della raccomandata del cliente, se questa viene ricevuta entro il termine previsto per le verifiche tecniche del *donating*, il *recipient* interrompe la portabilità inviando tempestivamente una richiesta di annullamento al *donor*, altrimenti il *recipient*, il *donating* e il *donor* collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.

e) Gestione del ripensamento nell’ambito delle procedure di attivazione.

Si richiede, prendendo spunto da quanto descritto al precedente punto 22 ed al fine di individuare un processo per la gestione del ripensamento utilizzabile anche nel caso delle procedure di attivazione, di fornire indicazioni in merito alla sequenza delle azioni, alle tempistiche ed alle causali tecniche utilizzabili nell’ambito delle comunicazioni tra OLO <i>recipient</i> e <i>Telecom Italia wholesale</i> .
--

UDITA la relazione del Commissario -----, relatore ai sensi dell’art. 29 del Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Utilizzo delle causali di scarto e divieto di *retention*)

1. E' fatto divieto di utilizzare la casuale di scarto per servizio non richiesto o qualunque altra causale di scarto, prevista dall'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio del 14 giugno 2008, al fine di bloccare la procedura di migrazione o portabilità pura in caso di ripensamento del cliente.
2. Ai sensi di quanto riportato nei punti 24 e 29 della delibera n. 274/07/CONS e di quanto previsto dall'art. 41, comma 3, del Codice, gli operatori di comunicazione elettronica inviano una comunicazione interna alle proprie forze commerciali contenente il divieto, per queste ultime, di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention* nel corso dei contatti con clienti, oggetto delle richieste di passaggio (migrazione o portabilità pura) inoltrate dal *recipient*.
3. Per le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, il divieto per il *donating* si applica a partire dalla ricezione, da parte di quest'ultimo, dell'ordine di migrazione inviato dal *recipient* fino al completamento della cosiddetta fase 3 della procedura di migrazione o fino alla scadenza del codice sessione. Per le procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR, il divieto per il *donating* si applica a partire dalla ricezione, da parte di quest'ultimo, dell'ordine di portabilità inviato dal *recipient* fino al completamento della stessa.

Articolo 2

(Gestione del ripensamento del cliente nell'ambito delle procedure di migrazione)

1. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al *donating* quest'ultimo, dopo aver informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al *recipient*, invia senza indugio una prenotifica di ripensamento al *recipient*, unitamente al fax, mail, telegramma che ne attesta il ripensamento. Il *recipient* all'atto della ricezione della prenotifica nelle modalità suddette, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.
2. Nel caso in cui il cliente comunichi, tramite *call center*, fax, mail, telegramma, il ripensamento al *recipient* quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2 attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.
3. In tutti gli altri casi, se il *recipient* riceve la raccomandata del cliente nel corso della fase 2 interrompe la procedura di passaggio. Se la raccomandata del cliente viene ricevuta dal *recipient* con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC), il *recipient* interrompe la migrazione per

ripensamento del cliente, altrimenti il *recipient*, il *donating* e *Telecom Italia* rete collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.

Articolo 3

(Gestione del ripensamento del cliente nell'ambito delle procedure di portabilità pura)

1. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al *donating* quest'ultimo, informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al *recipient*, lo invita comunque ad anticipare tale intenzione per le vie brevi (via *call center*, fax, *mail*, telegramma).
2. Nel caso in cui il cliente comunichi per le vie brevi (via *call center*, fax, mail, telegramma) il ripensamento al *recipient* quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura non sia ancora stata avviata, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di inviare la richiesta di NP al *donor*.
3. In tutti i casi, a seguito della ricezione da parte del *recipient* della raccomandata del cliente, se questa viene ricevuta entro il termine previsto per le verifiche tecniche del *donating*, il *recipient* interrompe la portabilità inviando tempestivamente una richiesta di annullamento al *donor*, altrimenti il *recipient*, il *donating* e il *donor* collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente.

Articolo 4

(Disposizioni finali)

1. La presente delibera è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità e nella *Gazzetta Ufficiale*.
2. Ai sensi dell'art. 11, comma 9, del Regolamento adottato con delibera n. 352/08/CONS, le prescrizioni di cui all'art. 1 del presente provvedimento, costituiscono un ordine ai sensi dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.
3. Ai sensi dell'art. 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
4. Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.