



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica*

VERBALE AUDIZIONE SULLE PROCEDURE DI MIGRAZIONE  
(delibera n. 274/07/CONS e n. 569/07/CONS)

Il giorno 5 febbraio 2008 si è tenuta in Roma, nella sede dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, giusta convocazione, un'audizione con i rappresentanti delle Società di cui al foglio allegato, come richiesto da alcune delle stesse Società, al fine di poter illustrare lo stato di avanzamento delle attività del tavolo tecnico costituito dagli operatori in attuazione delle delibere n. 274/07/CONS e n. 569/07/CONS.

Hanno partecipato alla riunione, per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (DIR):  
ing. Vincenzo Lobianco, ing. Giovanni Santella, avv. Luigi Marotta e ing. Mario Tagiullo.

I partecipanti in rappresentanza degli Operatori intervenuti sono riportati nel foglio allegato.  
L'audizione ha inizio alle ore 11.30.

L'ing. Lobianco introduce l'audizione ricordando l'importanza del tema in questione per il Consiglio anche alla luce delle sollecitazioni che provengono dalla Commissione Europea, la quale ha espresso un giudizio negativo sul mancato accordo tra gli operatori per l'implementazione delle nuove procedure e per le conseguenze a danno dei consumatori.

L'ing. Lobianco riferisce di aver appreso, sulla base delle risultanze di alcuni incontri con gli OLO effettuati sull'argomento dall'Ufficio rapporti tra gli operatori della Direzione, come i lavori del Tavolo Tecnico non si siano conclusi in quanto su alcuni punti gli operatori non hanno ancora trovato un accordo.

In particolare si tratta di alcuni punti di carattere interpretativo della delibera n. 274/07/CONS, tra cui rientra il silenzio assenso ed il ripensamento cliente, ed altri di carattere tecnico-implementativo tra cui rientra in particolare la scelta del sistema informativo (sistema centralizzato POM vs sistema OLO to OLO).

Come noto, l'Autorità ha stabilito con delibera n. 274/07/CONS che le nuove procedure di migrazione entrassero in vigore a partire dalla operatività dell'offerta *bitstream*, e pertanto sarebbe stato auspicabile che nel tempo intercorso dall'approvazione della predetta delibera ad oggi gli operatori avessero trovato un'intesa sull'applicazione delle procedure previste dal provvedimento stesso.

L'ing. Lobianco, oltre a far presente che la questione è all'ordine del giorno per la riunione della CIR del 6 febbraio 2008, richiama alcuni punti fermi:

- Si ritiene che la delibera n. 274/07/CONS sia adeguatamente chiara e dettagliata. Tuttavia, qualora in alcuni punti la delibera n. 274/07/CONS fosse ritenuta, da qualche Operatore di

controversa interpretazione, è intenzione dell'Autorità fornire tutti i chiarimenti necessari nel corso della riunione.

- Per quanto riguarda i tempi di implementazione la norma di riferimento è la delibera n. 274/07/CONS che prevede che le procedure definitive siano operative con l'entrata in vigore del bitstream. La tempistica definita dalla delibera non deve subire quindi ulteriori ed immotivati ritardi. Considerato che l'accordo non è stato ancora raggiunto e che un periodo di implementazione risulta comunque necessario, le procedure dovranno essere operative al massimo entro 2 mesi dall'accordo. E' necessario quindi che l'accordo venga raggiunto entro il più breve termine possibile ed a tal fine si ritiene che possano essere accordati 10 giorni da oggi. In mancanza di un accordo entro tale data, la Direzione si riserverà di definire le proposte necessarie alla implementazione delle procedure da sottoporre alla CIR per la loro approvazione.
- Pertanto, riportando anche i desiderata del Consiglio, la DIR non intende accettare giustificazioni per ulteriori ritardi a meno che il Consiglio non decida, nel seguito, di cambiare orientamento.
- Per quanto riguarda le eventuali procedure transitorie da adottare fino alla implementazione di quelle definitive ex delibera n.274/07/CONS, è opportuno che gli operatori trovino un accordo basato sulle procedure già in essere.

L'ing. Santella effettua una presentazione fornendo chiarimenti in merito al silenzio assenso ed al ripensamento cliente, punti sui quali gli Operatori avevano manifestato posizioni discordanti, oltre a fornire la posizione della DIR in merito ai tempi di implementazione. Si riporta nel seguito una sintesi delle posizioni espresse nella presentazione:

1. Applicabilità del meccanismo del silenzio-assenso purché venga implementato un sistema di riscontro (ACK) automatico, dal *donating* al *recipient*, che garantisca la ricezione "formalmente corretta" del CODICE MIGRAZIONE inviato dal *recipient*. Tale meccanismo non deve introdurre ritardi nel processo ma solo garantire la correttezza del processo e ridurre la probabilità di disservizi per gli utenti finali.
2. Operatori Donating e Recipient possono interrompere il processo di migrazione del cliente ma solo in casi eccezionali, sulla base di cause di scarto specificatamente associate ad un problema tecnico riscontrato (non è incluso il ripensamento del cliente tra le cause di scarto).
3. Il cliente finale esercita il diritto di recesso (ripensamento) solo presso l'operatore Recipient; tuttavia, qualora il cliente si rivolga al Donating, questo lo inviterà a comunicare la richiesta di recesso al Recipient, ed il Donating potrà vigilare (gli Operatori potranno individuare appositi strumenti in tal senso) affinché non vi sia inerzia da parte del Recipient.
4. Il Donating può interrompere la procedura di migrazione nel caso in cui questo rilevi la sussistenza di una prestazione non richiesta dal proprio cliente finale.
5. Gli Operatori devono implementare le procedure definitive di migrazione in un tempo non superiore a 2 mesi. In merito all'adozione di procedure transitorie da utilizzare nei suddetti 2 mesi si intende proporre il rafforzamento delle procedure oggi vigenti senza che ciò comporti slittamenti nei tempi di implementazione delle procedure definitive e costi per gli operatori.
6. Solo qualora l'unica piattaforma possibile per una implementazione rapida delle procedure definitive fosse quella centralizzata si intende proporre agli operatori la convergenza verso tale soluzione, pur con tutte le garanzie di separazione amministrativa tra l'unità di (o incaricate da) Telecom Italia che gestisce tale piattaforma e la sua divisione commerciale. Viceversa, qualora gli Operatori dichiarassero la invarianza dei tempi di implementazione rispetto al tipo di piattaforma l'Autorità non è contraria al sistema OLO to OLO.

A questo punto viene passata la parola agli operatori presenti per un giro di interventi.

### **BT Italia**

Concorda in linea generale con i chiarimenti regolamentari esposti dall'Autorità.

Secondo BT sussistono difficoltà dal punto di vista tecnico-implementativo per cui occorrerà che gli operatori trovino un'intesa. BT richiede che una persona dell'Autorità segua il tavolo tecnico di implementazione. Per BT la finalità della fase 2 non è la comunicazione al *donating* della richiesta di migrazione bensì, come indicato nella delibera 274/07/CONS, la comunicazione dei servizi che il cliente finale intende cessare con il *donating* e che sono forniti attraverso una risorsa d'accesso che il *Recipient* intende ri-utilizzare. Si rende pertanto indispensabile l'individuazione della risorsa d'accesso, attraverso il cd "codice di migrazione" il cui formato deve essere quindi standardizzato e deve contenere tutti i dati relativi al servizio fornito al cliente dal *donating* (associazione tra accesso, servizio e numerazione) devono essere resi disponibili dal *donating* al cliente e quindi, attraverso quest'ultimo, al *recipient* affinché quest'ultimo possa compilare correttamente il codice di migrazione. L'Autorità dovrebbe inoltre indicare modalità e tempi di fornitura di tale codice al fine di garantire trasparenza ai clienti finali. BT fa inoltre presente che occorre risolvere il problema della mancata sincronizzazione della NP con i servizi bitstream.

Per quanto riguarda le procedure transitorie BT ritiene che dovrebbero riguardare la sovrascrittura di tutti i servizi intermedi anche in attivazione, sovrascrittura dei servizi bitstream (CVP e Adsl Whs) inclusa, e che il sistema dovrebbe essere comunque robusto e non basato su procedure manuali o scambio di files excel. Qualunque procedura industriale deve essere di tipo automatico.

BT si dichiara infine favorevole all'utilizzo di rapporti bilaterali per la realizzazione della Number Portability, come ha fatto finora.

### **WELCOME Italia**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità e ringrazia per il contributo interpretativo il quale sarà di grosso aiuto per risolvere le divergenze finora riscontrate tra gli operatori. Concorda in particolare con il concetto di silenzio assenso come espresso dall'AGCOM. Evidenzia ad ogni modo il problema della NP di una numerazione non nativa di TI in particolare per le difficoltà di stipulare accordi bilaterali con gli Operatori. Concorda con la tempistica dell'Autorità (2 mesi) e propone di devolvere tutti gli sforzi per l'implementazione delle procedure definitive di cui alla delibera n. 274/07/CONS. Per quanto riguarda le procedure da adottare per i prossimi 2 mesi ritiene conveniente che gli operatori giungano ad un accordo che non escluda procedure transitorie di tipo anche manuale.

L'ing. Lobianco in merito ad alcune problematiche sollevate sulla NP riferisce che a breve, a valle del procedimento sulla MNP, partirà un procedimento analogo inerente la NP da fisso.

### **EUTELIA**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità. Esprime preoccupazione sulla possibilità che gli Operatori trovino l'accordo sulla scelta sulla piattaforma informatica (OLO-to-OLO oppure POM) vista la diversità delle posizioni. Ritiene comunque che tale accordo vada trovato entro pochi giorni. Condivide la necessità che sia rivista la normativa relativa alla NP su rete fissa. Per quanto riguarda la normativa attuale in merito alla NP richiama l'art.19 comma 4 della delibera n. 274/07/CONS il quale prevede che gli OLO stipolino accordi bilaterali.

## VODAFONE

Concorda con quanto esposto nella presentazione dell'Autorità.

Ritiene inoltre che nell'ambito di applicazione della delibera n. 274/07/CONS rientri la NP se associata alla richiesta di risorsa di accesso. Concorda inoltre con l'opportunità di avviare un procedimento inerente la NP. Per quanto riguarda la piattaforma informatica è favorevole al POM ove questo non comporti costi aggiuntivi e non è d'accordo con un sistema ibrido in quanto non sarebbe efficiente. Propone comunque che la gestione del POM sia attribuita ad un soggetto terzo nel medio periodo (6 mesi). Per quanto riguarda una soluzione transitoria ritiene essenziale che, qualunque essa sia, consenta di ridurre gli attuali disservizi per i clienti finali. Ritiene inoltre che Telecom Italia debba eliminare la causale di scarto nel caso di richiesta di un servizio *bitstream* su linea sulla quale è attivo il servizio Alice naked. Richiama infine che anche la delibera recentemente approvata sul bitstream (115/07/CIR) già prevede la sincronizzazione dell'attivazione bitstream con la NP.

## FASTWEB

Concorda con quanto esposto dall'Autorità e conferma la propria volontà di una rapida implementazione delle procedure, fermo restando che una valutazione più puntuale dei tempi potrà essere effettuata solo a seguito delle definizioni delle specifiche tecniche e procedurali che potrà avvenire solo a conclusione dei lavori del tavolo tecnico. Fastweb ritiene peraltro che alcuni ritardi nel raggiungimento dell'accordo tra gli operatori siano dovuti alle problematiche dei rientri effettuati unilateralmente da Telecom Italia da cui poi è scaturita la delibera 569/07/CONS. Ritiene inoltre che una eventuale procedura transitoria debba essere basata sui contratti esistenti con aggiustamenti a costi ridotti per gli Operatori. Per quanto riguarda la piattaforma informatica è contraria al POM a meno che questa sia gestita da una parte terza indipendente. In questa fase pertanto è favorevole a soluzioni OLO to OLO in analogia con procedure di tipo bilaterale già attive tra molti operatori. Per quanto riguarda il ripensamento del cliente, prende atto dell'interpretazione esposta dalla DIR e ritiene opportuno che siano previsti nella procedura di migrazione strumenti volti a consentire all'OLO donating lo svolgimento di quella vigilanza auspicata dalla stessa Autorità, ad esempio mediante l'introduzione di un flusso all'interno delle attuali procedure in fase di discussione per la notifica dal donating al recipient della volontà del cliente di rimanere presso il donating, un meccanismo di ACK da parte del *recipient* verso il donating che attesti la interruzione della migrazione da parte del *recipient* stesso che dovrà avvenire entro massimo un giorno dalla notifica da parte del donating o l'avvenuta comunicazione del cliente.

## WIND

In linea generale concorda con quanto esposto dall'Autorità e ritiene opportuno velocizzare la realizzazione delle procedure definitive. Ciò anche alla luce del fatto che sarebbe estremamente inefficiente mettere in piedi procedure transitorie per poi passare dopo soli 2 mesi a quelle definitive. Auspica un successivo incontro tra gli OLO per gli aspetti tecnici. In merito al POM, anche qualora questa fosse l'unica soluzione realizzabile in tempi brevi, ritiene che non debba essere esclusa la possibilità di gestire rapporti bilaterali. Per quanto riguarda il ripensamento cliente, evidenzia che è necessario tenere in considerazione la casistica in cui il cliente esprima il proprio ripensamento all'operatore *donating*, pertanto ritiene che occorra definire idonei strumenti di controllo della trasparenza del processo. Propone l'introduzione di un periodo di monitoraggio delle procedure per coprire almeno i primi 6 mesi di applicazione delle stesse. WIND richiama infine l'importanza delle procedure per la gestione della NP in caso di

passaggio dei clienti da un operatore con una offerta basata su un servizio di accesso intermedio acquistato da TI, ad un operatore con un servizio basato su un accesso proprietario e ne auspica un rapido riesame da parte dell'Autorità. Infatti è necessario che le procedure basate sulla 274/07/CONS possano gestire in modalità unificata tutti i passaggi dei clienti da un operatore ad un altro, senza che ci siano situazioni che deroghino e che determinino situazioni di asimmetria nei confronti degli operatori *incumbent* nella telefonia fissa e mobile. Inoltre Wind prendendo atto delle tempistiche (2 mesi dall'accordo tecnico) dettate dall'Autorità per l'implementazione delle procedure, sebbene chiede che gli operatori possano precisare, nel corso della successiva audizione, le esatte tempistiche sulla base della soluzione che man mano si sta maggiormente delineando.

## **OKCOM**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità. Per quanto riguarda la piattaforma informatica è favorevole al POM qualora sia a costo zero e gestito da una terza parte. In caso contrario preferisce la gestione OLO-to-OLO.

## **TELE2**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità. In particolare è favorevole all'introduzione di un ACK automatico di fase 2 entro 24 ore dalla ricezione del CODICE DI MIGRAZIONE ed ad un meccanismo di verifica in caso di mancato ACK nelle 24 ore. Per quanto riguarda la piattaforma informatica è favorevole al POM. Evidenzia inoltre che il 26 settembre Telecom Italia ha proposto la fornitura di questo sistema senza oneri per gli Operatori e gestito da una società terza. Per quanto riguarda la NP è favorevole all'ipotesi di avviare un procedimento in merito. Ritiene inoltre che la tempistica di implementazione (2 mesi) sia difficile ma coerente con le risposte dei fornitori. Ritiene che non valga la pena di investire sforzi sulle procedure transitorie, considerato che la loro implementazione necessita comunque di un periodo di almeno 6 settimane, per cui propone di basarsi sulle procedure attualmente vigenti benché rafforzate.

## **TELECOM ITALIA**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità. Ritiene inoltre opportuno definire bene come avviene la raccolta documentale ai fini di un eventuale contenzioso. Per quanto riguarda la tempistica concorda con i tempi stretti imposti dall'Autorità (2 mesi) per l'implementazione delle nuove procedure in linea con la delibera n. 274/07/CONS ovvero entro il 15 aprile 2008 e ciò pena sanzioni. Ritiene inoltre di poter fornire, entro 2 mesi, sistemi di interfaccia per operatori e POM. Si dichiara disponibile ad un accordo qualsiasi per l'implementazione sia del POM che di soluzioni OLO to OLO ma è contraria alla eventuale coesistenza delle due soluzioni perché comporterebbe una complessità gestionale non di poco conto. Telecom Italia ribadisce che a partire dalla notifica della delibera n. 569/07/CONS è stata sospesa l'attività di rientro unilaterale di clienti. Per quanto riguarda un'eventuale soluzione transitoria ritiene importante acquisire nel processo attuale il meccanismo del silenzio assenso il quale si può applicare con impatti minimali in maniera da ottemperare alle tempistiche introdotte dalla cosiddetta legge Bersani (30gg) in materia di passaggio tra operatori.

## **TISCALI**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità. Per quanto riguarda la piattaforma informatica è favorevole al POM anche se non esclude la possibilità di realizzare soluzioni del tipo OLO to

OLO. Nonostante inoltre i tempi di implementazione delle nuove procedure imposti dall'Autorità siano stretti ritiene opportuno rafforzare le procedure in vigore in via transitoria.

## **MCLINK**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità e ringrazia l'Autorità per aver risolto alcuni problemi di tipo interpretativo quali ad esempio il silenzio assenso. Concorda inoltre che il ripensamento del cliente vada utilizzato solo dal Recipient al fine della interruzione della procedura di migrazione, sebbene occorra un controllo da parte del Donating. In merito alle procedure transitorie ritiene che non valga la pena di investire sforzi dal momento che sono stati imposti 2 mesi e 10gg per l'implementazione delle procedure definitive.

## **ASSOPROVIDER**

Si ritiene estremamente soddisfatta dell'intervento dell'Autorità e delle interpretazioni fornite. E' favorevole a qualunque soluzione che porti in tempi brevi alla portabilità OLO to OLO di qualunque servizio. Non vede grosse difficoltà per rispettare la tempistica imposta.

## **UNIDATA**

Concorda con quanto esposto dall'Autorità. Per quanto riguarda il sistema informatico è favorevole al POM a patto che sia gratis e ci sia garanzia/controllo sulla riservatezza dei dati.

D'intesa con tutti gli operatori presenti l'Autorità fissa al 18 febbraio 2008 (pomeriggio)<sup>1</sup>, salvo diverse indicazioni che potranno essere comunicate dall'Autorità agli Operatori, un'audizione plenaria conclusiva nella quale gli operatori renderanno note le conclusioni delle attività svolte nei prossimi 10 giorni in merito all'attuazione delle indicazioni fornite dall'Autorità sul silenzio assenso (ad esempio la fornitura dell'ACK da parte del donating al recipient nella fase 2) ed al ripensamento cliente (ad esempio come attuare la vigilanza del donating sulla interruzione della migrazione da parte recipient in caso di ripensamento cliente). Gli Operatori presenteranno inoltre le loro conclusioni in merito alle intese raggiunte circa gli altri aspetti di carattere tecnico, tra i quali rientrano il CODICE DI MIGRAZIONE, le CAUSALI DI SCARTO, la PIATTAFORMA INFORMATICA.

L'audizione ha termine alle ore 14.30 circa.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma 5 febbraio 2008

---

<sup>1</sup> La riunione plenaria viene successivamente rinviata al 26 febbraio 2008 presso la sede di Roma dell'Autorità.

VERBALE AUDIZIONE SULLE PROCEDURE DI MIGRAZIONE  
(delibera n. 274/07/CONS e n. 569/07/CONS)

Il giorno 26 febbraio 2008 si è tenuta in Roma, nella sede dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, giusta convocazione, un'audizione con i rappresentanti delle Società di cui al foglio allegato, al fine di consentire agli operatori di illustrare lo stato di avanzamento delle attività del tavolo tecnico a seguito dell'audizione del 5 febbraio 2008 (cosiddetto "tavolo dei 10 giorni").

Hanno partecipato alla riunione, per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (DIR):  
ing. Vincenzo Lobianco, ing. Giovanni Santella, e ing. Mario Tagiullo.

I partecipanti in rappresentanza degli Operatori intervenuti sono riportati nel foglio allegato.

L'audizione ha inizio alle ore 15.00.

L'ing. Santella dà inizio all'audizione e chiede agli operatori intervenuti di presentare i risultati delle attività svolte a seguito dell'audizione del 5 febbraio 2008 evidenziando i punti di condivisione e di disaccordo.

Wind, al fine di agevolare la presentazione del lavoro svolto, ha predisposto un documento che sarà utilizzato come base della discussione durante l'audizione, e contenente le procedure finora condivise nel corso delle riunioni del tavolo tecnico, sebbene sussistano alcuni punti di divergenza che verranno messi in evidenza nel corso della presentazione. La presentazione inoltre conterrà, nella parte finale, anche una descrizione dei punti ancora da affrontare e che richiederanno ulteriori incontri su aspetti sia di carattere tecnico che regolamentare e giuridico.

Telecom Italia chiede di poter effettuare una breve precisazione prima che abbia inizio la presentazione del documento comune.

Viene lasciata la parola a Telecom Italia la quale chiarisce quanto segue:

- ⇒ ritiene che al fine di una maggiore trasparenza ed efficienza delle procedure di migrazione il CODICE DI MIGRAZIONE debba essere messo a disposizione del cliente all'atto di attivazione del servizio ed aggiornato a seguito di movimentazioni sull'accesso. Inoltre, il codice migrazione deve essere fornito al cliente in una modalità strutturata e non certo per telefono: si immagini quale possa essere il tasso di errore nella dettatura di codici lunghi almeno 18 caratteri e come possa trascriverli il cliente che a sua volta deve poi dettarli al recipient. Infine, per consentire un efficace avvio delle procedure è necessario che, per la Customer Base già in consistenza, ciascun OLO proceda all'avvio di una comunicazione massiva di tale codice verso la propria clientela.

⇒ alla luce delle posizioni espresse dai partecipanti al tavolo tecnico, che non hanno consentito una condivisione unanime della soluzione centralizzata di comunicazione tra Operatori mediante il POM proposto, TI ritira la propria disponibilità alla fornitura di tale soluzione e si dichiara pertanto favorevole alla soluzione cosiddetta OLO-to-OLO basata su una procedura di comunicazione “a maglia” tra tutti gli operatori.

Viene lasciata la parola a WIND la quale è incaricata dai presenti di rappresentare lo stato di avanzamento dei lavori del tavolo tecnico svolti successivamente all’audizione del 5 febbraio 2008.

WIND descrive tutte le procedure di attuazione della delibera 274/07/CONS sui quali gli operatori hanno raggiunto un accordo (allegato 1) in merito all’“attivazione” ed alla “migrazione”. Con riferimento alla fase2 della “migrazione” (il processo di passaggio dei clienti da OLO1 - escluso Telecom Italia- a OLO2 – incluso Telecom Italia) WIND precisa che a seguito dell’audizione del 5 febbraio 2008 alcuni operatori hanno proposto di introdurre una “notifica di ripensamento del cliente” effettuata dall’operatore che riceve una comunicazione (giuridicamente valida) dal cliente in tal senso all’altro operatore coinvolto nel processo. Su tale proposta BT Italia ha dichiarato il proprio dissenso durante la riunione del GdL. La notifica suddetta può avvenire in due direzioni:

- ⇒ da *recipient* a *donating*: l’utente che aveva aderito all’offerta di servizi con il *recipient* (Fase 1 del processo), nel corso della Fase 2 esprime a quest’ultimo (nei termini e nei modi previsti dalla normativa vigente) il proprio ripensamento dichiarando di aver deciso di continuare ad utilizzare i servizi dell’operatore *donating*. In tal caso il *recipient* comunica (entro 1 giorno) al *donating* di aver interrotto la procedura di migrazione per ripensamento del cliente.
- ⇒ da *donating* a *recipient*: l’utente che aveva aderito all’offerta di servizi con il *recipient* (Fase 1 del processo), esprime il proprio ripensamento solo al *donating* (il quale invita il cliente a comunicare la propria volontà al *recipient* affinché quest’ultimo interrompa la procedura di migrazione) o, in alternativa, il *donating* ne viene a conoscenza essendo stato messo in copia nella comunicazione che il cliente aveva inviato al *recipient*. In entrambe i casi il *donating* invia una “notifica di ripensamento cliente” (detta anche “notifica di ricezione mutata volontà” ) al *recipient*. Da questo momento il *recipient*, una volta ricevuta la comunicazione di ripensamento da parte del cliente nei modi previsti dalla normativa vigente, interrompe la procedura di migrazione ed effettua la notifica al *donating* di cui al punto precedente. Nel caso in cui il cliente, seppur sollecitato dal *donating*, non invii la comunicazione al *recipient*, quest’ultimo, senza che alcuna responsabilità a lui ascrivibile, non interromperà il processo di migrazione (sebbene questo abbia ricevuto la notifica di “ricezione mutata volontà” da parte del *donating*). L’ing. Santella chiarisce che il *donating* tuttavia è in grado di rilevare la mancata interruzione della migrazione non avendo ricevuto la notifica di interruzione della migrazione, di cui al punto precedente, che si aspettava. A questo punto, prosegue l’ing. Santella, è ipotizzabile una procedura di *escalation* in cui il *donating* verifica con il cliente che questi abbia inviato la comunicazione di ripensamento al *recipient* e che il *recipient* l’abbia ricevuta. Se tutto ciò è riscontrato, è ipotizzabile anche un’*escalation* da parte del *Donating* verso il *Recipient* affinché questi si attivi quanto prima a bloccare la migrazione.

Telecom Italia si dichiara favorevole alla suddetta notifica ma solo nella direzione da *recipient* a *donating*. In subordine, qualora si decidesse di adottare la notifica in entrambe le direzioni Telecom Italia chiede che sia inserita, nelle stesse modalità, anche in “attivazione”.

Fastweb ritiene che nel processo di migrazione il donating debba avere la facoltà di inviare per conto del cliente al recipient l'attestazione di mutata volontà del cliente e che il recipient in questo caso sia obbligato a procedere entro un giorno all'interruzione della procedura di migrazione.

WIND chiede la parola e richiama che successivamente all'adozione della delibera 274/07/CONS una serie di avvenimenti hanno cambiato il contesto regolamentare nel senso di richiedere una maggiore vigilanza sui comportamenti di Telecom Italia e maggiori strumenti a tutela della concorrenza. Tra gli eventi di maggiore rilevanza si citano l'avvio delle procedure unilaterali di distacco dei clienti da parte di Telecom Italia, i recenti procedimenti sanzionatori nei confronti di Telecom Italia di cui alla delibere 487/07/CONS e 570/07/CONS, l'attività di separazione della rete ancora in corso, gli ordini dell'Autorità a TI per l'interruzione dei distacchi unilaterali di cui anche all'ultima delibera 569/07/CONS, il procedimento A375 avviato dall'Autorità *Antitrust* in merito al quale TI ha presentato impegni sul *win back* sottoposti attualmente a consultazione. In tal senso WIND ribadisce la propria richiesta di poter inserire la possibilità di invio, nel corso della fase 2 della "migrazione", di un KO da parte dell'OLO *donating* per ripensamento cliente o, in subordine, la notifica suddetta e la implementazione (in modo non attivo) di tale KO, in modo tale da poterlo implementare rapidamente nel giro di uno o due giorni nel caso in cui a valle dell'avvio delle procedure vengano evidenziate delle *malpractice* in tal senso. Eutelia e Fastweb concordano con quanto proposto da Wind.

WIND chiede all'Autorità di esprimersi nel merito.

A tale riguardo Telecom Italia puntualizza che la maggiore vigilanza richiesta da Wind debba essere estesa a tutti gli Operatori quando sono Donating.

L'ing. Santella ribadisce che, come chiarito nel corso dell'audizione del 5 febbraio 2008, la delibera 274/07/CONS ed il quadro normativo non consentono che il *donating* interrompa la migrazione per ripensamento del cliente. Si esprime a favore ad una attività di monitoraggio sui comportamenti degli operatori *recipient* in merito al ripensamento cliente ed al possibile inserimento, in caso di accertati comportamenti non in linea con la normativa e gli accordi sottoscritti, di strumenti che perfezionino le procedure (contando che ciò non venga ostacolato adducendo strumentalmente tempi di implementazione eccessivi) nel senso di una maggiore tutela del *donating* (ad esempio agendo su opportune causali di scarto).

L'ing. Santella fa inoltre presente che la Direzione è comunque favorevole alla notifica da parte del *donating* al *recipient* per ripensamento cliente, come sopra descritta, ritenendola un valido deterrente rispetto a comportamenti scorretti da parte del *recipient* (ad esempio inerzia nella interruzione della migrazione a seguito del ripensamento cliente) oltre che un utile strumento di vigilanza.

In merito alla richiesta di Telecom Italia di inserire la notifica di ripensamento cliente anche in attivazione l'ing. Santella fa presente che la Direzione ha sollecitato nel corso dell'audizione del 5 febbraio l'introduzione di strumenti di vigilanza sul corretto trattamento delle comunicazioni di ripensamento cliente con riferimento alla migrazione, dopo aver espresso la propria contrarietà alla causale di scarto per ripensamento cliente nella fase 2. La notifica suddetta è stata quindi discussa nel corso delle riunioni successive all'audizione del 5 febbraio nell'ambito della migrazione e non dell'attivazione, processo per il quale il ripensamento cliente non era stato mai rappresentato all'Autorità come un elemento di criticità precedentemente all'audizione del 5 febbraio.

Telecom Italia propone che tutti gli operatori presenti condividano e sottoscrivano un CODICE DI COMPORTAMENTO in merito alla gestione delle comunicazioni di ripensamento ed a tutti quegli

aspetti delle procedure introdotte dalla delibera 274/07/CONS suscettibili di contenzioso tra gli operatori e disservizi agli utenti finali.

L'ing. Santella, a nome della Direzione accoglie con favore la proposta; gli operatori presenti si dichiarano disponibili a valutare l'opportunità della definizione congiunta di tale codice.

WIND, prende atto di quanto espresso dall'Autorità, in merito all'intenzione di agire rapidamente, a valle dell'avvio delle procedure, per un eventuale perfezionamento delle stesse; ad esempio WIND propone di introdurre la causale per KO per ripensamento cliente utilizzabile esclusivamente nel processo di migrazione lato OLO *donating* nel caso vengano accertate *malpractices* in tal senso. Conseguentemente richiede se è possibile implementare almeno tecnicamente il KO fin da ora per consentire in caso di *malpractices* una rapida azione. WIND procede con l'illustrazione degli elementi condivisi in merito alle procedure di migrazione/attivazione. La presentazione di WIND termina con l'elenco dei punti che richiedono ulteriori approfondimenti, di seguito elencati:

- ⇒ Una delle CASUALI DI SCARTO di fase 2 non è stata condivisa (“Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso”). Questa causale, applicabile principalmente alla casistica dei clienti business, si può verificare nel caso in cui un cliente è servito da un Operatore con un accesso su cui sono configurate più numerazioni. Secondo alcuni Operatori, tra cui BT Italia, una richiesta di cessazione/migrazione per l'accesso ed una parte delle numerazioni configurate su tale accesso, deve essere scartata dal *donating* perché genererebbe un disservizio al cliente sul servizio finale (associato alla numerazione non cessata). BT Italia ritiene che a tale richiesta debba corrispondere un KO e che è onere del recipient chiedere una nuova risorsa di accesso. Secondo altri Operatori, nell'ottica di lasciare il cliente libero di scegliere un'offerta e una struttura di accesso differente da quella precedentemente attivata con l'OLO *Donating*, tale richiesta non deve essere scartata e deve essere onere del *Donating* gestire, in accordo con il cliente, la terza numerazione o cessandola o configurandola su un altro accesso. Telecom Italia ritiene che tale causale se presente nel processo di migrazione deve essere prevista anche nel processo di attivazione. L'Autorità, visto che sul punto non è stato possibile raggiungere un accordo, si esprimerà nel merito.
- ⇒ Formato del CODICE SESSIONE. Gli operatori presenti concordano sulla necessità di ulteriori incontri sui relativi aspetti tecnici.
- ⇒ Modalità e tempi di comunicazione del CODICE DI MIGRAZIONE. BT Italia in proposito richiede che la fornitura del codice di migrazione ai clienti sia resa obbligatoria. L'ing. Santella chiarisce che il “codice di migrazione”, essendo elemento essenziale per l'avvio della procedura di migrazione, deve essere reso disponibile ai clienti nell'ottica della trasparenza e dell'efficienza del processo, evitando comunque che il reperimento da parte del cliente sia complesso, soggetto a discrezionalità da parte dell'operatore *donating* e/o ad errore umano di trasmissione. Fastweb, fermi restando i principi appena richiamati dall'Autorità, ritiene che l'individuazione delle specifiche modalità e tempistiche di comunicazione del codice di migrazione dall'OLO *donating* al cliente finale debba essere lasciata alla scelta di ciascun operatore, in funzione delle caratteristiche della propria organizzazione e tipologia di offerta.
- ⇒ Tracciato record di FASE III. Verrà discusso in successive riunioni del tavolo tecnico.

- ⇒ ACCORDO QUADRO: si chiede all'Autorità di chiarire se tale accordo sostituisce gli accordi bilaterali per la NP. L'ing. Santella nel merito ritiene che, a maggior favore del mercato, l'accordo quadro debba definire le condizioni sia per le procedure di attivazione/migrazione/cessazione che per la portabilità del numero.
- ⇒ Trattamento del caso in cui la richiesta NP pura determina la cessazione del servizio di accesso. L'ing. Santella fa presente che sul punto fornirà un chiarimento della DIR al termine della presentazione di WIND.
- ⇒ CONDIZIONI ECONOMICHE.
- ⇒ GERARCHIA DEI SERVIZI. Nello specifico alcuni operatori chiedono all'Autorità di chiarire se, ai sensi dell'articolo 20 della delibera 274/07/CONS, la richiesta da parte di un operatore di attivazione di un servizio *bitstream* (non *naked*) o *shared access* venga rigettata in presenza del servizio Alice *naked* di Telecom Italia. A tale proposito Telecom Italia precisa che una richiesta di *bitstream* (non *naked*) o di Shared Access per un doppino, su cui c'è solo un servizio dati in banda alta e nessun servizio in banda fonica, è da scartare per le ovvie incongruenze di mancata remunerazione del costo del doppino che ne deriverebbero e che proprio per evitarle la regolamentazione ha avvertito la necessità di definire il *bitstream naked* e l'ULL dati. Altri operatori ritengono che il *bitstream* debba sovrascrivere Alice *naked*.
- ⇒ ESPLETAMENTO A "DAC" O A "SLA". Gli operatori hanno chiesto all'Autorità se la modalità di espletamento a DAC prevista dalla delibera 274/07/CONS dovesse essere imposta anche nei casi nei quali il Recipient chieda a TI Wholesale un nuovo servizio intermedio che non comporti la cessazione di alcun servizio preesistente con TI Retail o con altro operatore (es. attivazione di un Bitstream ADSL su una linea RTG sulla quale è presente solo un servizio WLR). L'Autorità ha chiarito che le richieste di questo tipo vengono gestite secondo le modalità descritte nelle corrispondenti offerte di riferimento di TI, che potranno essere modificate secondo i normali processi di approvazione previsti dalla normativa vigente, ma non sono oggetto di questo Tavolo Tecnico. Altri non concordano con quanto espresso dall'Autorità.

Al termine della presentazione fornita da WIND l'ing. Santella fornisce la posizione della Direzione in merito alla problematica del trattamento del caso in cui la richiesta NP pura determina la cessazione del servizio di accesso (allegato 2).

Al termine della presentazione gli operatori si riservano di fornire le proprie valutazioni nel merito.

Wind prende atto con favore dell'intenzione dell'Autorità di considerare incluso nelle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS, articolo 19, anche il caso in cui la richiesta NP pura determina la cessazione del servizio di accesso (vedi allegato). In particolare Wind prende atto con favore della necessità di sincronizzare il passaggio della numerazione con la cessazione del servizio di accesso.

A questo proposito WIND sottolinea di aver già inviato al Tavolo Tecnico una soluzione che consentirebbe la sincronizzazione in tempi certi e minimizzando il disservizio al cliente finale.

Vodafone ribadisce che l'ambito di applicazione della delibera 274/07/CONS è riferito unicamente ai servizi di accesso come definiti nell'art.1, lettera a) e che quindi il caso di richiesta di sola NP non rientra nell'ambito di applicazione della suddetta delibera.

Gli operatori prendono atto con favore inoltre di quanto evidenziato dall'Autorità sul tema della portabilità delle numerazioni VoIP aggiuntive alla numerazione tradizionale di Telecom Italia fornite sul servizio ALICE nelle sue diverse forme.

A tal riguardo Tex97 afferma che Telecom Italia non consente la portabilità delle sopra citate numerazioni VoIP aggiuntive alla numerazione della linea principale, mentre come evidenziato dall'Autorità nel corso dell'audizione, l'obbligo di portabilità sussiste anche per tali numerazioni, già da due anni a seguito della delibera 11/06/CIR.

Telecom Italia si riserva di verificare internamente in merito a quanto dichiarato sopra.

In chiusura dell'audizione l'Ing. Lobianco fa presente che la Direzione servizi e reti di comunicazione elettronica (DIR) intende presentare nel corso della riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 6 marzo uno schema di accordo, sottoscritto dai partecipanti al tavolo tecnico, sulle procedure di attuazione della delibera 274/07/CONS. Come già precisato nella precedente riunione del 5 febbraio 2008, qualora residuassero punti di disaccordo l'Autorità si riserverà di prendere una decisione. Si ribadisce in ogni caso l'auspicio di giungere ad una posizione condivisa da parte di tutti gli operatori in merito all'attuazione delle procedure.

L'ing. Lobianco, fermo restando i due mesi accordati dall'Autorità per la implementazione delle procedure, propone quindi il seguente piano di lavoro:

1. la DIR predispose un verbale relativo alle due audizioni del 5 e del 26 febbraio 2008 cui si allega l'accordo tecnico degli operatori sulle procedure attuative della delibera 274/07/CONS e le indicazioni e chiarimenti regolamentari dell'Autorità fornite nel corso delle audizioni suddette.
2. Gli schemi di verbale e le presentazioni della Direzione verranno inviati, entro il 27 febbraio, agli operatori partecipanti al tavolo tecnico.
3. I verbali, integrati con gli eventuali commenti degli operatori e l'accordo tecnico vengono accettati e sottoscritti nel corso dell'audizione del 29 febbraio, che viene sin da ora convocata alle ore 11,00 presso la sede di Roma.
4. Il verbale e l'accordo tecnico sottoscritto vengono presentati all'Autorità.

L'audizione si conclude alle ore 19.00

Letto, approvato e sottoscritto

Roma 26 febbraio 2008

VERBALE AUDIZIONE SULLE PROCEDURE DI MIGRAZIONE  
(delibera n. 274/07/CONS)

Il giorno 29 febbraio 2008 si è tenuta in Roma, nella sede dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, giusta convocazione, un'audizione con i rappresentanti delle Società di cui al foglio allegato, al fine di consentire agli operatori di illustrare lo stato di avanzamento delle attività del tavolo tecnico a seguito dell'audizione del 26 febbraio 2008 (cosiddetto "tavolo dei 3 giorni").

Hanno partecipato alla riunione, per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (DIR):  
ing. Vincenzo Lobianco, ing. Giovanni Santella e ing. Mario Tagiullo.

I partecipanti in rappresentanza degli Operatori intervenuti sono riportati nel foglio allegato.

L'audizione ha inizio alle ore 11.30.

L'ing. Santella dà inizio all'audizione nel corso della quale sono approvati con alcune modifiche i verbali delle riunioni precedenti del 5 e 26 febbraio 2008.

Successivamente sono approvati con alcune modifiche i seguenti documenti predisposti dagli operatori a conclusione delle attività svolte che costituiscono parte integrante del presente verbale :

Allegato 1: sintesi della procedura di attivazione e migrazione.

Allegato 4: tracciato record di FASE 2

Allegato 5: causali di scarto di FASE 2

Allegato 6: tracciato record per i servizi di accesso disaggregato e WLR

Allegato 9: Nuove Causali Bitstream Migrazioni

Allegato 10: Causali Servizi di accesso Disaggregato

Allegato 10bis: Causali di scarto migrazione WLR

Allegato 11: contenente l'elenco dei punti aperti sui quali occorre raggiungere un accordo.

In merito alle problematiche emerse sulla definizione di procedure che consentano di gestire la richiesta di sola Number Portability all'interno del quadro definito dalla delibera 274/07/CONS, e sulle quali la Direzione si era espressa nel corso dell'audizione del 26 febbraio e con successivo invio di slides, l'ing. Santella rappresenta l'intenzione della Direzione di inviare al tavolo tecnico

una proposta di lavoro nel tentativo di giungere ad una soluzione condivisa entro la prossima audizione che verrà convocata sul tema specifico.

Sul tema della Number portability Wind richiama la necessità ed il vantaggio per gli Operatori di utilizzare i processi definiti nell'ambito delle procedure ex 274/07/CONS anche nel caso di passaggio dei clienti verso Operatori con accesso proprietario. WIND è disponibile ad esaminare con attenzione la proposta dell'Autorità e si riserva di far pervenire le proprie osservazioni in merito sia agli aspetti tecnici sia implementativi (quali ad esempio le tempistiche di analisi e realizzazione).

Altri punti sui quali gli operatori convergono:

- implementazione delle procedure, definite negli allegati tecnici sopra elencati, in 60 gg a partire da una data di kick-off (il 20 marzo essendo necessari ulteriori giorni per congelare l'Accordo)
- necessità di definire il numero di evasioni giornaliere (a tal fine ciascun operatore fornirà all'Autorità entro 15 gg informazioni numeriche in merito alle attivazioni effettuate sui singoli servizi di accesso disaggregato mese per mese nel corso del 2007 ed una indicazione sulla propria capacità giornaliera da garantire come donor/donating su tutti i servizi oggetto di migrazione)

L'ing. Santella presenta una bozza di Codice di condotta degli operatori predisposto dalla Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica, che completi l'accordo tecnico ed impegni gli operatori ad attuare le procedure di migrazioni nel rispetto dei diritti degli utenti e delle regole di *fair competition*.

Sulla base di tale documento l'ing. Lobianco chiede agli operatori di esprimere la propria posizione in merito all'opportunità di sottoscrivere un Codice in tal senso, una volta che sarà messo a punto, il contenuto definitivo, anche recependo eventuali commenti e/o osservazioni. A seguito delle osservazioni di alcuni Operatori, i quali hanno espresso riserve in merito, l'ing. Lobianco fa presente che sembrava esserci stato, nel corso della precedente riunione, un accoglimento favorevole della proposta da parte di tutti i presenti.

L'ing. Lobianco chiede quindi ai presenti di esprimere la propria posizione. TI, Eutelia, Tiscali, OKcom, Welcome Italia, TEX97, Teleunit concordano sull'opportunità di sottoscrivere un tale documento. A tal proposito tali operatori ritengono opportuno che sia specificata l'applicabilità erga omnes del Codice ovvero anche da parte degli operatori che non hanno partecipato al tavolo tecnico. Fastweb, BT Italia, Vodafone, Wind, si riservano, invece, di valutare al proprio interno la proposta e di riferire al più presto.

Viene fissato il prossimo incontro per giovedì 6 marzo 2008, alle ore 11.00 in Via delle Muratte, per la sottoscrizione del presente verbale ed il congelamento degli allegati sopra riportati..

L'audizione si conclude alle ore 17.00

Letto, approvato e sottoscritto

Roma 29 febbraio 2008

VERBALE AUDIZIONE SULLE PROCEDURE DI MIGRAZIONE  
(delibera n. 274/07/CONS)

Il giorno 26 marzo 2008 si è tenuta in Roma, nella sede dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, giusta convocazione, un'audizione con i rappresentanti delle Società di cui al foglio allegato, al fine di individuare soluzioni operative sui punti aperti (cioè sui quali nel Tavolo Tecnico non era stato finora raggiunto un accordo) relativi alle procedure in oggetto ed elencati nell'allegato 11, così come identificato dagli operatori ed inviato all'Autorità insieme agli altri allegati contenenti le procedure concordate.

Hanno partecipato alla riunione, per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (DIR):  
ing. Vincenzo Lobianco, ing. Giovanni Santella e ing. Mario Tagiullo.

I partecipanti in rappresentanza degli Operatori intervenuti sono riportati nel foglio allegato.

L'audizione ha inizio alle ore 15.00.

L'ing. Santella dà inizio all'audizione iniziando con l'esame dei punti contenuti nell'allegato 11. Il primo punto che viene discusso riguarda le modalità e tempistiche di FORNITURA DEL CODICE DI MIGRAZIONE da parte dell'OLO *donating* al proprio cliente.

Dopo un breve richiamo sulle problematiche emerse nel corso delle riunioni precedenti l'ing. Santella chiede a ciascun operatore presente di esprimere la propria proposta in merito al punto sopra richiamato.

WIND fa presente che, alla luce delle analisi di fattibilità interne effettuate ed al fine di essere operativa per il 25 maggio nel rispetto delle tempistiche richieste dall'Autorità, sarà in grado di implementare un sistema di comunicazione telefonica al cliente tramite voce registrata. Qualora il cliente incontri difficoltà quest'ultimo potrà, nell'ambito della stessa chiamata, parlare con un operatore cui eventualmente richiedere una comunicazione del codice di migrazione in forma scritta. WIND esprime inoltre la propria disponibilità ad aggiungere, in prospettiva ed a valle dei primi riscontri da analizzarsi possibilmente all'interno di una apposita Unità per il monitoraggio per l'avvio delle procedure, una modalità di accesso al codice di migrazione via web.

TISCALI implementerà una modalità di accesso del cliente al proprio codice di migrazione via web. Soltanto in caso di difficoltà implementative in relazione alla scadenza del 25 maggio, valuterà la possibilità di utilizzare nel transitorio una soluzione tramite *call center* o IVR.

TELECOM ITALIA esprime parere favorevole ad una modalità di comunicazione via web o tramite fattura telefonica ritenendo che una modalità di comunicazione tramite *call center* o IVR possa essere eccessivamente macchinosa e soggetta ad errori di comunicazione.

VODAFONE fa presente che sono in corso le analisi di fattibilità interne sulle diverse modalità di comunicazione finora proposte nell'ambito del Tavolo Tecnico (tramite call center, IVR, via web ed inserimento in fattura) e condivide che un sistema tramite *call center* costituirebbe una soluzione più rapidamente implementabile rispetto alle altre, ferma restando la disponibilità ad implementare in una fase successiva una soluzione via web qualora si convergesse verso tale soluzione.

BT Italia ritiene che l'operatore Donating dovrebbe fornire per *default* a tutti i clienti il codice di migrazione unitamente all'elenco delle numerazioni associate all'accesso senza richiesta da parte del cliente finale. Ritiene inoltre che la comunicazione di queste informazioni dovrebbe essere realizzata in forma scritta. Fermo restando che l'operatore si riserva di implementare soluzioni alternative alla luce di quanto emerso durante la riunione, la modalità in corso d'analisi prevede l'accesso al codice di migrazione da parte dei propri clienti via web. Ritiene che per una clientela di tipo affari la struttura del codice di migrazione può essere molto complessa e, di conseguenza, difficilmente comunicabile tramite *call center* o IVR.

FASTWEB si dichiara contraria affinché l'Autorità imponga una specifica modalità ed osserva che l'introduzione del codice di migrazione - come strumento centrale nella nuova procedura di migrazione - è stato condiviso a fronte di un sostanziale accordo tra i partecipanti sulla base del quale, ogni operatore soggetto all'obbligo di fornitura tale codice, avrebbe avuto totale libertà nella scelta delle modalità di fornitura dello stesso. Infatti, l'obbligo in capo ad ogni singolo operatore è rappresentato dal rilascio del codice in oggetto e non dalle modalità di rilascio dello stesso. Inoltre, Fastweb sottolinea che il periodo a valle dell'implementazione delle procedure di migrazione sarà monitorato dall'Autorità Garante per le Comunicazioni che garantirà l'osservazione da parte di tutti gli operatori del rispetto dell'obbligo suddetto, senza che ci sia la necessità di definire univocamente una modalità di pubblicazione dello stesso. Peraltro, l'implementazione di tali nuove procedure presenta di per sé forti impatti di carattere economico sugli operatori, ai quali deve essere data ampia libertà per la scelta della modalità da ognuno ritenuta di minore impatto economico per il perfezionamento della c.d. fase 1. Fastweb richiama in proposito la decisione OFCOM che prevede delle linee guida generali in base alle quali gli operatori sono tenuti a fornire ai clienti che lo richiedano entro un termine max di 5 giorni il codice di migrazione, lasciando agli operatori la scelta della modalità con cui fornire tale codice.

In ultimo Fastweb fa presente di poter implementare, entro l'avvio delle procedure, un sistema di tipo *call center* con comunicazione scritta (via mail, cartacea) del codice di migrazione al cliente. In merito alla possibilità di aggiungere una modalità di richiesta da parte del cliente anche via web afferma che non c'è alcuna preclusione in merito e che fornirà le proprie indicazioni all'Autorità, con maggiore dettaglio, dopo aver effettuato le proprie analisi di fattibilità interne.

WELCOME ITALIA implementerà direttamente un sistema di accesso via web.

EUTELIA ritiene di poter implementare, entro il 25 maggio, un sistema di tipo *call center*. Successivamente, con tempistiche da definire, potrà aggiungere una modalità di accesso via web.

OKCOM è a favore di un sistema di comunicazione scritta.

AEMCOM, BRENNERCOM, INFRACOM N.A., TELEUNIT e CONSIAGNET implementeranno, entro l'avvio delle procedure, un sistema di accesso tramite portale web all'interno della fattura on-line e, per i clienti sprovvisti di accesso Internet, un'assistenza tramite customer care con una comunicazione scritta tramite fax del codice di migrazione. Infine, in accordo con BT, le società ritengono che esista una criticità non trascurabile per la clientela di tipo business riguardo la

struttura del codice di migrazione, la quale potrebbe rivelarsi molto complessa, dunque, di difficile comunicazione tramite customer care.

Alla luce anche di quanto espresso dagli operatori in merito alle difficoltà implementative nei due mesi stabiliti a partire dal 25 marzo l'Autorità ritiene accettabile che nella fase iniziale successiva al 25 maggio gli operatori possano iniziare ad operare, qualora ritenessero tale soluzione l'unica praticabile, con un sistema basato su *call center* o IVR.

L'Autorità ritiene comunque che a regime (per i quali si propone 6 mesi dal 25 maggio) tutti gli operatori debbano implementare oltre ad un sistema base via *call center* o IVR, un sistema di tipo *pull* basato su *web* o su comunicazione scritta. Il sistema basato su *call center* o IVR deve essere comunque sempre disponibile, anche a seguito della implementazione via *web*, a favore ad esempio di quei clienti che non potessero, per varie ragioni, accedere via *web*.

L'Autorità chiarisce che anche un sistema basato su *call center* dovrà rispettare i seguenti principi:

- ⇒ facilità di accesso alle informazioni da parte del cliente e invio del codice di migrazione su richiesta in forma scritta (es. fax o E-mail);
- ⇒ comunicazione del codice di migrazione senza ingiustificati ritardi (l'Autorità propone 1 giorno lavorativo dalla data della richiesta da parte del cliente).

L'Autorità si riserva di monitorare il rispetto di tali principi e di intervenire, nelle forme opportune, anche sulla base di segnalazioni di difficoltà di accesso a tali informazioni che perverranno da parte dei clienti o delle associazioni dei consumatori.

La discussione procede con l'analisi di due CAUSALI DI SCARTO sulle quali non era stato raggiunto un accordo da parte degli operatori.

La prima causale di scarto che viene discussa è la numero 12 e riguarda il caso di richiesta da parte del *recipient* di migrazione di un numero non associato alla risorsa di accesso oggetto di migrazione (si pensi al caso in cui il cliente utilizzi 2 risorse di accesso con associati, ad esempio, un numero su ciascuna risorsa e che si voglia richiedere la migrazione di una sola risorsa su cui attestare entrambe i numeri. In generale si tratta del caso in cui si possono avere più numeri associati a ciascuna risorsa e si voglia richiedere la migrazione di una numerazione non associata alla risorsa da migrare). Tale tipo di richiesta verrebbe, sulla base della struttura del codice di migrazione, ritenuta non corretta dai sistemi e scartata.

L'Autorità, chiamata ad individuare una soluzione, ritiene che dati i ristretti tempi di implementazione, non sia allo stato conveniente ritoccare la struttura del codice di migrazione per cui chiede agli operatori di gestire tali casi mediante una richiesta di Number Portability relativa ad i numeri che l'operatore intende migrare indipendentemente dalla risorsa sottostante. Va osservato che tale fattispecie, potendo comportare la cessazione della risorsa non migrata, andrà gestita con la procedura di NP "con cessazione" che sarà oggetto di discussione nel corso della successiva riunione e su cui l'Autorità ha fornito una proposta di procedura.

Su questo punto WIND evidenzia che la propria proposta avanzata a Novembre 2007 consente, attraverso una piccola modifica del tracciato record (inviato a febbraio 2008), la gestione di questi casi (NP di una numerazione configurata su un accesso che rimane attivo presso l'operatore donating) e della richiesta di NP *stand alone* (NP di una numerazione configurata su un accesso che sarebbe stato cessato).

La seconda causale di scarto che viene discussa è la numero 14 e riguarda il caso in cui si intende richiedere la migrazione di una risorsa su cui il cliente ha associati N numeri chiedendo la migrazione della risorsa e di N-M numeri (quindi M numeri rimarrebbero in capo al *donating*). Per la struttura del codice di migrazione la richiesta di migrazione di una risorsa senza tutti i numeri associati comporta uno scarto.

Il tavolo tecnico individua la seguente soluzione: il *recipient* comunica, in fase I, il codice di migrazione completo (risorsa più N numeri). In Fase II il *recipient* invia al *donating* il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le N numerazioni associate all'accesso, anche nel caso in cui il cliente gli ha chiesto di migrare solo N-M numerazioni. In fase III il *recipient* chiede l'attivazione della risorsa e degli N-M numeri che intende migrare. TI espleta l'ordine e comunica al *donating* il dettaglio degli N-M numeri che il *recipient* intende migrare. A questo punto il *donating*, verificato che M numeri rimangono senza accesso sottostante, può procedere (nel caso TI donor) alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso (ad esempio radio per un altro cliente).

In conclusione entrambe le causali di scarto 12 e 14 sono confermate con l'aggiunta delle soluzioni operative suddette.

Si passa alla discussione sulla TABELLA DI SOVRASCRITTURA.

FASTWEB sottopone all'attenzione del tavolo tecnico una richiesta, già presentata e di fatto condivisa dai partecipanti (inclusa Telecom Italia). In particolare, fastweb richiede che le procedure di attivazione/migrazione di un servizio bitstream simmetrico (ex CVP) prevedano il riutilizzo della risorsa presente e attiva con Telecom Italia (nel caso di richiesta di attivazione da parte di fastweb) o con altro OLO (nel caso di richiesta di migrazione da parte di Fastweb. Tale modalità di gestione dei circuiti bitstream simmetrici garantirebbe una notevole riduzione della percentuale dei KO ad oggi riscontrati da Fastweb per insufficienza di risorse di rete. .

Telecom Italia conferma che ciò è possibile a parità di catena impiantistica.

FASTWEB richiede che venga inclusa la sovrascrittura anche di un servizio di tipo diverso dal CVP (ad es. POTS, ISDN, bitstream asimmetrico naked) fornito da OLO1/Telecom Italia con un servizio Bitstream simmetrico offerto da OLO2.

Telecom Italia fa presente che il suddetto secondo caso implica, oltre ad un cambio operatore, un cambio tecnologia, che può comportare la necessità di valutare la disponibilità delle risorse impiantistiche necessarie. Ad esempio nel caso in cui il cliente avesse un servizio POTS (con TI o in ULL) e volesse migrare con OLO2 con servizio Bitstream simmetrico potrebbe essere necessario attivare una seconda coppia in rame (caso HDSL) o gestire un "rilancio" nel caso si richieda una linea SHDSL in un comune non coperto da DSLAM con SHDSL.

Telecom Italia si dichiara disponibile a definire, nell'ambito di un apposito sottogruppo di lavoro con gli OLO, una specifica procedura per gestire suddetti casi.

FASTWEB si dichiara disponibile ad incontrarsi in un apposito sottogruppo di lavoro per analizzare i diversi scenari prevedibili e relative soluzioni volte a garantire la possibilità di riutilizzare la risorsa in caso di richiesta di attivazione/migrazione di un servizio bitstream simmetrico entro la data di avvio delle procedure

FASTWEB chiede se la richiesta di un servizio *bitstream naked* con NP sovrascriva, con le attuali procedure di attivazione, un servizio Alice naked (con VoIP) di Telecom Italia, nel caso in cui il numero richiesto sia VoIP.

Telecom Italia fa presente che l'attuale tracciato *record* per la gestione dell'attivazione prevede la richiesta di NP solo relativamente al numero principale cioè quello POTS, per cui non è possibile gestire la richiesta di NP dei numeri VoIP associati all'accesso ADSL. Anche in questo caso Telecom Italia si dichiara disponibile a definire, nell'ambito di un apposito sottogruppo, la modifica dei tracciati *record* di attivazione per consentire la gestione della NP sui numeri VoIP..

WIND solleva il problema degli obblighi regolamentari in capo a Telecom Italia per quei clienti che usufruiscono di servizi telefonici in tecnologia VoIP su accessi ADSL. Ritiene infatti che tutti gli attuali obblighi, quali ad esempio quello di CPS, NP, replicabilità dell'offerta, ecc., non decadano.

Per quanto riguarda la questione della sovrascrittura di un servizio Alice *naked* (con VoIP) di Telecom Italia con un servizio *shared access* o *bitstream*, WIND propone di applicare quanto viene oggi fatto nel caso di un cliente di TI ISDN che intende utilizzare un OLO per la connettività dati: Telecom Italia attiva una nuova linea su cui l'OLO fornisce l'accesso dati pagando il costo previsto per lo *shared access* o per il *bitstream* condiviso.

L'ing Lobianco, nel prendere atto di quanto esposto, fa presente che una eventuale sovrascrittura dei servizi di *shared access* o *bitstream* su Alice *naked*, senza altri interventi, non potrebbe allo stato realizzarsi in quanto comporterebbe la mancata remunerazione del canone della linea di accesso.

Il problema generale degli obblighi in capo a TI per la disaggregazione della fonia - qualunque sia la tecnologia, quindi anche per il VoIP - dalla fornitura della connettività deve essere analizzato nelle sedi opportune, tra cui ad esempio nella revisione dei pertinenti mercati rilevanti.

In conclusione l'analisi del caso sollevato da WIND ha forti implicazioni regolamentari che non possono essere risolte nell'ambito del tavolo tecnico, per cui l'ing. Lobianco propone che nel caso di richiesta di attivazione di *shared access* o *bitstream* su Alice *naked* venga fornito un KO\* ove l'asterisco indica che occorrerà individuare una corretta soluzione tecnica e regolamentare.

Telecom Italia sempre in merito alla tabella di sovrascrittura fa presente di non capire la ragione della penultima colonna se non quello di ribadire che si tratta di un nuovo servizio intermedio che non comporta la cessazione di alcun servizio preesistente con TI Retail o con altro operatore. Telecom Italia fa presente che l'Autorità, già nel corso dell'incontro del 26 febbraio u.s., ha chiarito che tali casistiche sono gestite secondo le modalità descritte nelle corrispondenti offerte di riferimento di TI che non sono oggetto di questo Tavolo Tecnico. In sostanza tale colonna non serve altro che a ribadire la possibilità di richiedere tali servizi tramite le esistenti Offerte di Riferimento.

## CAMBIO TECNOLOGIA

Telecom Italia fa presente che, dopo aver effettuato le proprie verifiche sulla proposta di BT Italia, ritiene la procedura proposta implementabile senza particolari impatti sulle tempistiche già stabilite e si rende disponibile a definire, nell'ambito di un apposito sottogruppo con gli OLO, necessario per condividere le integrazioni/specificazioni al tracciato record necessarie per la sola gestione del cambio tecnologia.

## TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE

Su richiesta di chiarimento da parte di alcuni presenti l'Autorità ribadisce che le procedure condivise e riportate negli allegati inviati all'Autorità, inclusi i chiarimenti effettuati nella riunione odierna, dovranno essere implementati entro il 26 maggio.

In merito alla procedura di NP, oggetto di discussione nella prossima riunione e su cui l'Autorità ha inviato una proposta di lavoro agli Operatori, il tempo di implementazione partirà dalla data di congelamento della procedura suddetta e della analisi di fattibilità che ciascun operatore effettuerà al proprio interno. L'Autorità ribadisce comunque che tale procedura dovrà essere definita (incluso le analisi di fattibilità) entro 15giorni dalla riunione odierna.

Gli operatori sul punto forniranno le tempistiche di analisi e di implementazione della procedura di NP nel prosieguo del tavolo di lavoro.

WIND inoltre chiede all'Autorità di chiarire, a tutela dell'utenza, che cosa succede se dopo il 26 maggio non tutti gli operatori hanno implementato le procedure. In particolare, nel prendere atto di che sebbene tutti gli operatori presenti al tavolo hanno firmato il suddetto alcuni hanno espresso una riserva sull'avvio per il 25 maggio, chiede all'Autorità se la stessa emanerà delle linee guida che consentano di gestire i casi ed i disservizi dei clienti che, appartenendo ad un operatore che dopo il 26 maggio non ha implementato le procedure, decida di passare ad un operatore che le ha implementate.

WIND inoltre chiede all'Autorità di chiarire che un operatore che non implementerà le procedure non potrà essere *recipient*.

In aggiunta WIND propone la emanazione da parte dell'Autorità di una comunicazione agli operatori che indichi la data di avvio delle procedure e allegghi gli accordi raggiunti.

L'ing. Lobianco fa presente che l'Autorità valuterà caso per caso le opportune azioni da intraprendere sia in merito alle modalità di comunicazione delle modalità e tempistiche di implementazione delle procedure sia nei confronti di quegli operatori che non garantiranno il rispetto di quanto già richiesto dagli organi collegiali nelle delibere pertinenti e degli impegni presi dagli Operatori nel corso del tavolo tecnico.

Wind fa presente inoltre che risulterà necessaria una fase di Test tra operatori prima dell'avvio definitivo delle procedure sul mercato, evidenziando la propria disponibilità ad avviare i test anche la settimana precedente alla data di avvio stabilita dall'Autorità.

## ACCORDO QUADRO

In merito all'accordo quadro, che dovrà sostituire gli accordi bilaterali tra gli operatori per le migrazioni/attivazioni incluso la portabilità del numero, oltre a richiamare gli accordi tecnici e le modalità di perfezionamento degli stessi, l'Autorità effettuerà una proposta di lavoro da sottoporre agli operatori per commenti ai quali è richiesto un sostanziale contributo. 1.

## PUBBLICIZZAZIONE DEGLI ACCORDI

In merito alle modalità di comunicazione al mercato degli accordi tecnici, del codice di condotta e dell'accordo quadro l'Autorità valuterà, per ognuno di essi, una soluzione opportuna non escludendo la possibilità di comunicazione sul sito web.

## FASE DI TEST

Gli operatori concordano sulla opportunità di definire un periodo di test. L'Autorità concorda, purché tale periodo di test non ritardi eccessivamente l'avvio delle procedure rispetto al 25 maggio. Un periodo di 10 giorni con termine a fine maggio appare per l'Autorità congruo. Tuttavia alcuni operatori si riservano di fornire le proprie indicazioni dopo avere effettuato un'analisi di fattibilità interna.

## CODICE DI CONDOTTA

L'ing. Lobianco sollecita gli operatori a fornire le proprie osservazioni al testo proposto dall'Autorità nel corso della riunione del 29 febbraio.

Viene fissato il prossimo incontro per martedì 1 aprile 2008, alle ore 14.30 in Via Poli.

L'audizione si conclude alle ore 19.00

Letto, approvato e sottoscritto

Roma 26 marzo 2008