

ACCORDO QUADRO

TRA

BT.....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
CONSIAG.....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
FASTWEB.....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
TELE 2.....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
TELECOM ITALIA S.p.A ., con Sede Legale in Milano, Piazza degli Affari, 2 e Direzione Generale....
(denominata anche "operatore notificato" oppure "Parte")
TISCALI....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
OKCOM.....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
VODAFONE....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
WELCOME ITALIA....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
WIND Telecomunicazioni S.p.A....(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
TEX 97 (denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
MCLINK(denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
EUTELIA (denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
INFRACOM NETWORK APPLICATION (denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
TELEUNIT (denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")
BRENNERCOM (denominato anche "operatore OLO" oppure "operatore alternativo" oppure "Parte")

(congiuntamente denominate anche "Parti" o ciascuna singolarmente "Parte" o "Operatore")

Relativo alla disciplina modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, n.417/06/CONS, 4/CIR/99.

Servizio intermedio: ai sensi della delibera n. 274/07/CONS.

Premesso Che

1. l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ha adottato la delibera n. 274/07/CONS avente ad oggetto "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso";
2. Tale delibera fornisce disposizioni in merito alla procedure di attivazione, migrazione e cessazione dei servizi intermedi di accesso;
3. La stessa delibera n. 274/07/CONS prevedeva la costituzione di un Tavolo tecnico tra gli Operatori che provvedesse a definire le modalità implementative di quanto stabilito dall'Autorità;
4. Successivamente alla entrata in vigore della delibera n. 274/07/CONS gli Operatori partecipanti al cosiddetto "Tavolo Tecnico sulle migrazioni" hanno concordato, nel corso delle audizioni convocate dall'Autorità del 5, 26, 29 febbraio 2008, e 26 marzo 2008, le procedure operative in attuazione della suddetta delibera. Tali procedure contengono:
 - i. Le "**Procedure Operative**" per la gestione delle richieste di attivazione e migrazione in ottemperanza con la delibera 274/07/CONS;
 - ii. I "**Tracciati Record**" contenenti le informazioni che Telecom Italia deve inviare agli OLO e di quelle che gli OLO devono inviare a Telecom Italia e le informazioni che gli OLO si devono scambiare;
 - iii. Le "Causali di Scarto", con cui l'OLO donating può segnalare al recipient le eventuali difformità o incompletezze dei dati contenuti nell'ordine o difficoltà tecnico/amministrative che non consentono, nella prima fase di applicazione, di procedere alla migrazione, le causali di scarto che Telecom Italia wholesale può

segnalare al recipient in fase 3, oppure le causali di scarto relative alla portabilità del numero in alcuni casi particolari (i.e. Number Portability non sincronizzata alla risorsa d'accesso);

5. Gli Operatori partecipanti al suddetto Tavolo Tecnico hanno convenuto sull'opportunità di stipulare un unico Accordo quadro, cui possono aderire tutti gli operatori titolari di una autorizzazione per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, che disciplini gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate per le attivazioni e migrazioni e per la portabilità del numero.
6. In data 24 aprile 2008, l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito la "Circolare del 9 aprile 2008", che si riferisce alle modalità attuative della delibera 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori", nella quale l'Autorità richiama che "*L'accordo quadro, che dovrà sostituire gli accordi bilaterali tra gli operatori per le migrazioni incluso la portabilità del numero, oltre a richiamare gli accordi tecnici e le modalità di perfezionamento degli stessi, dovrà essere concordato tra gli Operatori entro il 26 maggio 2008. Qualora richiesto, gli uffici dell'Autorità forniranno il proprio supporto nella definizione del suddetto accordo quadro*".
7. La Circolare del 9 aprile 2008 richiama inoltre gli "accordi tecnici, tra gli Operatori, da utilizzare per la implementazione delle procedure di migrazione";
8. L'art. 17 della delibera 274/07/CONS, che definisce i principi generali per la fornitura dei servizi di accesso, è interamente recepito dal presente accordo;
9. L'art. 17 bis della delibera 274/07/CONS disciplina l' "attivazione" di un qualsiasi servizio di accesso presso un operatore alternativo con l'utilizzo di qualsiasi servizio intermedio d'accesso sincronizzato alla portabilità del numero/i, cioè il passaggio degli utenti finali da Telecom Italia agli OLO (Telecom Italia è Operatore *Donor* e/o *donating*). –Le attivazioni dei clienti finali, incluso quindi la portabilità del numero, avvengono oggi sulla base di accordi bilaterali. Il presente accordo quadro, per quanto applicabile, integra gli attuali accordi bilaterali fermo restando la validità degli stessi.
10. L'articolo 18 della delibera 274/07/CONS disciplina le procedure di migrazione dei clienti finali da operatore OLO 1 (donating) a operatore OLO 2 (recipient) con l'utilizzo di qualsiasi servizio intermedio d'accesso con possibilità di sincronizzare la richiesta di portabilità del numero/numeri oltre che i passaggi del cliente da OLO a Telecom Italia ("rientro") qualunque sia il servizio di accesso intermedio. Ad oggi i "rientri" e la portabilità tra OLO, sono attuati sulla base di accordi bilaterali secondo procedure che prevedono la comunicazione della volontà del cliente all'operatore *donating*. Il presente accordo quadro integra tali procedure e le sostituisce per quegli aspetti che non fossero conformi alla normativa vigente, fermo restando la validità degli accordi bilaterali in essere. Resta comunque inteso che la sottoscrizione del presente accordo consente ad un OLO di poter gestire la portabilità del numero da e verso tutti gli altri, ovvero anche in assenza di un precedente accordo di portabilità del numero vigente tra gli OLO coinvolti, la portabilità sarà espletata senza che le parti debbano sottoscrivere alcun accordo specifico;
11. L'articolo 20 della delibera 274/07/CONS prevede che le procedure di passaggio tra operatori e di migrazione tra servizi debbano essere svolte arrecando il minimo disservizio al cliente finale; in particolare Telecom Italia, in caso di cambio di tecnologia nell'ambito del contratto con un medesimo operatore garantisce la sincronizzazione delle operazioni di cambio di fornitura in accordo con le richieste dell'operatore richiedente;
12. In data 30 aprile 2008 il Tavolo Tecnico ha stabilito, nel corso di uno specifico incontro, l'avvio della sessione di test delle procedure di cui all'Allegato 3 da condursi nel periodo 10 Maggio 2008 – 13 Giugno 2008.

Articolo 1

Premesse ed allegati all'Accordo

1. Il presente accordo (di seguito, "l'Accordo") si compone di n. 16 articoli, preceduti dalle premesse di cui al punto precedente e da n. 3 Allegati.
2. Le premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.
3. In caso di incoerenza tra le premesse, il testo dell'Accordo e gli Allegati, il presente Accordo deve interpretarsi, salvo quanto altrimenti espressamente indicato nell'articolato, con il seguente ordine di priorità:
 - 1) Articolato dell'Accordo;
 - 2) Allegati.

Articolo 2

Oggetto dell'Accordo

1. Il presente Accordo disciplina le modalità operative per garantire il passaggio della clientela finale da un operatore (operatore cedente o *donating*) verso un altro operatore (operatore ricevente o *recipient*). Il presente accordo disciplina in particolare il passaggio che avviene utilizzando un servizio di accesso intermedio ai sensi della delibera n.274/07/CONS dell'Operatore notificato e di quanto disposto nella circolare dell'Autorità di cui alle premesse;
2. In particolare il presente Accordo disciplina le modalità operative per la realizzazione del:
 - a) "Passaggio del cliente da Telecom Italia (*donating*) a OLO (Recipient) con l'utilizzo di qualsiasi servizio intermedio secondo le procedure definite al successivo Articolo 4 (di seguito "Procedure di Attivazione");
 - b) "Passaggio del cliente da operatore OLO 1 (*donating*) a operatore OLO 2 (*recipient*) con l'utilizzo sia da parte del operatore OLO1, sia da parte del operatore OLO2 di qualsiasi servizio intermedio oppure passaggio del cliente da operatore OLO (*donating*) all'operatore notificato (*recipient*)", secondo le procedure definite al successivo Articolo 4 (di seguito "Procedure di Migrazione");
 - c) Portabilità del numero della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio intermedio (di seguito "Procedure di Portabilità Pura").
 - d) Cambio tecnologia nell'ambito del contratto con un medesimo operatore attraverso la sincronizzazione delle operazioni di cambio fornitura in accordo con le richieste dell'operatore richiedente;

(Le procedure di cui al comma 2 sono denominate "Procedure", quando richiamate in modo generico o congiunto)

Articolo 3

Obblighi delle Parti

1. Le Parti si impegnano a:
 - a) segnalare agli altri Operatori sottoscrittori dell'Accordo i propri **punti di contatto** e tutte le informazioni previste dagli allegati tecnici necessarie alla piena Operatività delle procedure in oggetto.
 - b) proporre, condurre, adottare ed espletare la fornitura dei propri servizi in conformità alle Procedure definite dal presente Accordo e comunque in ottemperanza alla normativa vigente.

Ogni modalità proposta, condotta, adottata od espletata che non sia prevista dal presente Accordo costituisce una condotta illegittima ed abusiva da parte dell'Operatore che la conduce;

- c) ad avviare la "procedura" per conto del Cliente finale, solo previa manifestazione, ai sensi della normativa vigente, di volontà da parte di quest'ultimo. L'Operatore si obbliga a conservare gli estremi dell'ordine con cui ha avviato la procedura, unitamente alla documentazione con le modalità, di cui alla normativa vigente, della manifestazione di volontà del cliente finale di attivare il servizio nonché di recedere dal contratto con l'Operatore *Donating*;
- d) ad interrompere la procedura di migrazione qualora il *donating* rilevi, attraverso l'inequivoca manifestazione di volontà da parte del proprio cliente finale, la sussistenza di una prestazione non richiesta. Il *Donating* si obbliga a conservare la manifestazione del cliente relativa a prestazione mai richiesta con cui ha interrotto la procedura.
- e) In caso di contestazione da parte del *donating* per conto del cliente finale circa la volontà di quest'ultimo di migrare, l'operatore *recipient* è tenuto a fornire al *donating* la documentazione attestante la volontà del cliente finale che ne ha determinato la richiesta di migrazione;
- f) Qualora il *recipient* riceva dal cliente espressa volontà di ripensamento, il *recipient* si attiva senza indugio per bloccare la procedura di migrazione;
- g) Le Parti si impegnano a definire le specifiche tecniche per la migrazione/attivazione di circuiti *bitstream* simmetrici tramite riutilizzo della risorsa. Tali modalità dovranno essere rese operative tempestivamente.
- h) Ad adoperarsi, per quanto di propria competenza, al fine di garantire l'applicazione, di tutto quanto previsto dal presente accordo anche ai propri *Reseller*;

Articolo 4

Procedure di "Attivazione" e "Migrazione"

1. Le Procedure di "Attivazione" si applicano nel caso di passaggio del cliente: da operatore Telecom Italia (*donating*) a operatore OLO (*recipient*), con l'utilizzo qualsiasi servizio intermedio di Telecom Italia
2. Nei casi nei quali il *recipient* chieda a Telecom Italia *wholesale* un nuovo servizio intermedio che non comporti la cessazione di alcun servizio preesistente con Telecom Italia *retail* o con altro operatore, tali richieste dovranno essere gestite secondo le modalità descritte nelle corrispondenti Offerte di Riferimento di Telecom Italia approvate.
3. I casi di attivazione di servizi *bitstream* con richiesta di sincronizzazione della NP, indipendentemente dalla cessazione del servizio preesistente, sono gestiti secondo le procedure di cui al presente accordo.
4. Le procedure di "Migrazione" si applicano nel caso di passaggio del cliente:
 - a. "da operatore OLO 1 (*donating*), che utilizza qualsiasi servizio intermedio di Telecom Italia a operatore OLO 2 (*recipient*), che utilizza qualsiasi servizio intermedio di Telecom Italia,
 - b. da OLO1 (*donating*), che utilizza qualsiasi servizio intermedio di Telecom Italia a Telecom Italia (cosiddetto "rientro").

- c. Le procedure di "Migrazione" si applicano inoltre nel caso di cambio tecnologia nell'ambito del contratto con un medesimo operatore, garantendo la sincronizzazione delle operazioni di cambio fornitura in accordo con le richieste dell'operatore richiedente;
5. L'allegato 1 contiene le procedure tecniche concordate tra gli Operatori per l'operatività dei passaggi di cui ai commi 1 e 4.

Articolo 5

Procedure di "Portabilità Pura" del numero

1. La procedura di *Portabilità Pura* si riferisce a tutti i casi di passaggio delle numerazioni della clientela finale senza la contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio. Gli operatori, anche ai sensi della normativa vigente, si impegnano a concordare le specifiche tecniche per l'operatività di tali procedure.
2. Le specifiche tecniche di cui al comma precedente, una volta concordate e sottoscritte dalle parti, sono annesse al presente accordo (come Allegato 2) anche qualora quest'ultimo fosse già stato sottoscritto tra le parti.
3. Successivamente alla definizione delle specifiche tecniche di cui ai commi precedenti gli Operatori concordano una fase di *test* di suddette procedure e la data di effettiva Operatività delle stesse.

Articolo 6

Durata dell'Accordo

1. Il presente Accordo entra in vigore dalla sua sottoscrizione ed avrà durata pari a un anno tacitamente rinnovato per periodi di pari durata.

Articolo 7

Rapporti con l'Autorità Giudiziaria

1. Le Parti forniscono su richiesta dell'Autorità Giudiziaria le prestazioni obbligatorie di cui all'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche di propria competenza.

Articolo 8

Modalità di adesione al presente Accordo

1. In sede di prima applicazione (nel seguito "fase iniziale") gli operatori che intendano aderire al presente Accordo sono tenuti a fornire preventivamente le informazioni di cui all'art 3, comma 1, ed ad effettuare con successo la sessione dei *test* della durata di 4 settimane da condursi dal 19 Maggio 2008 al 13 Giugno 2008, secondo le modalità previste nell'Allegato 3.
2. Fermo restando gli obblighi di cui alla delibera 274/07/CONS, della Circolare del 9 aprile 2008 e successive modificazioni, gli Operatori, al fine di aderire al presente Accordo, sono tenuti a fornire preventivamente le informazioni di cui all'art 3, comma 1, agli altri Operatori che hanno già sottoscritto l'Accordo quadro. Suddetti Operatori potranno chiedere supporto al Comitato tecnico di cui all'art.10 per il completamento dei *test*.

3. Gli Operatori che completino i *test* per il ruolo di *Donating*, potranno comunque aderire all'Accordo Quadro e completare successivamente i test per il ruolo di Recipient. A tal fine gli Operatori già pienamente qualificati, dovranno garantire l'effettuazione ed il completamento dei test per il ruolo di Recipient rispettando l'ordine di richiesta dell'Operatore richiedente.
4. Il presente accordo può essere sottoscritto presso gli Uffici dell'Autorità di Roma, Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica.

Articolo 9

Comitato Tecnico

1. Le Parti si impegnano ad istituire un Comitato Tecnico per facilitare l'esecuzione del presente Accordo, composto da un numero massimo di tre membri per Parte, nominati da ciascuna di esse in ragione delle questioni da trattare di volta in volta.
2. Il Comitato Tecnico si riunirà, previa convocazione di una Parte inviata a mezzo fax (anticipata via e-mail) o raccomandata A/R ai rispettivi "punti di contatto" di ciascuna Parte coinvolta nella questione in discussione, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della convocazione ed identificherà la soluzione nei successivi 15 giorni lavorativi. Le determinazioni del Comitato Tecnico saranno formalizzate tramite apposito verbale sottoscritto dai membri del Comitato Tecnico.
3. Il Comitato Tecnico può essere convocato:
 - 3.1. - tra ciascuna Parte coinvolta in una specifica questione in discussione;
 - 3.2. - tra tutte le Parti.
4. Rientrano nelle competenze del Comitato Tecnico, tra gli altri: la proposta di emendamenti e di modifiche all'Accordo; la definizione di modalità operative di ordine tecnico; la composizione, in qualità di organo di conciliazione non obbligatoria, di controversie relative all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Accordo, con particolare riferimento alle controversie concernenti problematiche tecniche ed operative.
5. Nel caso di cui al punto 3.2, qualsiasi modificazione, integrazione o deroga al presente Accordo deve risultare da comunicazione scritta ed accettata dai membri del Comitato, nominati da tutte le parti, mediante controfirma del rappresentante munito di idonea procura. E' vietata ogni modifica al presente accordo che non sia previamente accettata da tutte le parti presenti.
6. Il Comitato è competente in qualità di organo di conciliazione non obbligatoria di controversie concernenti problematiche tecniche ed operative o relative all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Accordo.
7. Nell'ipotesi in cui suddette controversie non siano risolti entro il termine di 15 giorni dall'avvio della discussione, come risultante da apposito verbale, ciascuna Parte potrà tutelare i propri interessi presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e/o l'Autorità Giudiziaria che avrà parere determinante e definitivo in merito all'ottemperanza e all'interpretazione delle modifiche apportate o da apportare.

Articolo 10

Capacità di lavorazione delle procedure di migrazione

1. A partire dal 16 di giugno al 31 luglio la capacità di evasione per le migrazioni è limitata ai seguenti valori:

- a. 150 ordini al giorno per gli operatori con CB > 1 milione di clt
 - b. 100 ordini al giorno per gli operatori con CB > 500.000 di clt
 - c. 60 ordini al giorno per operatori con CB >100.000 clt
 - d. 20 ordini a giorno per operatori con CB < 100.000 clt
 - e. 5 ordini al giorno per operatori con CB < 50.000 clt
2. Le Parti adegueranno a partire dal 1 agosto la capacità di evasione secondo quanto stabilito dall'Autorità successivamente al 16 giugno.

Articolo 11

Aggiornamento "Data Base Unico" e DB numeri portati

1. Le parti concordano sulla necessità di tenere aggiornata, ciascuno per le parti di propria competenza, la base dati centralizzata delle risorse di numerazione ("data base unico"), secondo quanto definito nell'accordo quadro, e i DB dei numeri portati.
2. Le parti concordano che in caso di attivazione, migrazione o "portabilità del numero pura" l'operatore *recipient* provvede a far sì che le basi dati di cui al comma precedente siano aggiornate tempestivamente, previa verifica con il cliente in merito alla volontà di quest'ultimo di modificare le informazioni che intende inserire nel DB Unico ovvero di negare l'autorizzazione ad apparire nella base-dati stessa.
3. Le parti concordano di definire, nell'ambito dei lavori del Comitato Tecnico, le specifiche, che saranno parte integrante del presente Accordo, per la creazione di un DB unico dei numeri portati aggiornato in tempo reale.

Articolo 12

Modalità di fornitura del CODICE DI MIGRAZIONE al cliente

1. Le parti concordano che ciascun Operatore è tenuto a fornire il codice di migrazione e le numerazioni ad esso associate ai propri clienti finali in ottemperanza a quanto già espressamente previsto dall'Autorità nella circolare del 9 aprile 2008.
2. Le parti forniscono tutte le informazioni necessarie per reperire il codice migrazione relativo alla/e modalità che dichiarano di adottare tra quelle previste nella suddetta circolare.

Articolo 13

Oneri economici

1. Gli eventuali costi di Telecom Italia Wholesale per le migrazioni, così come approvati dall'Autorità, sono remunerati dall'operatore *recipient*.
2. Le parti concordano di definire gli eventuali costi degli Operatori in un apposito tavolo tecnico.

Articolo 14

Modifiche all'Accordo Quadro

1. Le parti concordano che il presente accordo potrà essere rinegoziato, su richiesta delle parti, al fine di:
 - Migliorare le procedure definite negli allegati tecnici alla luce dei risultati della fase di avvio o, in generale, della fase di Test;
2. Le parti che intenderanno rinegoziare il contenuto dell'accordo seguono la procedura di cui all'art.9 del presente Accordo.

Articolo 15

Risoluzione

1. Si applica sulla base della decisione del Comitato Tecnico la risoluzione dell'Accordo Quadro all'operatore che dovesse incorrere nelle situazioni di cui ai punti sotto elencati:
 - a. Revoca o scadenza licenza/autorizzazione
 - b. Fallimento/assoggettamento a procedure concorsuali

Articolo 16

Avvio delle procedure

1. Le parti che sottoscrivono l'accordo, concordano sull'avvio delle procedure di attivazione e migrazione cui al presente accordo a partire dal 16 giugno.
2. Il Tavolo Tecnico sulle migrazioni continua la propria attività indipendentemente dal Comitato Tecnico di cui all'art. 9. Partecipano alle attività del Tavolo Tecnico anche gli Operatori non sottoscrittori del presente accordo.

Letto, approvato, sottoscritto.

Roma, li 14 giugno 2008

Per

BT		
CONSIAG		
FASTWEB		
TELE 2		
TELECOM ITALIA		
OKCOM		
VODAFONE		
WELCOME ITALIA		
WIND TELECOMUNICAZIONI		
TEX 97		
MCLINK		
EUTELIA		
INFRACOM NETWORK APPLICATION		
TELEUNIT		
BRENNERCOM		
TISCALI		
