

SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Si riporta di seguito una sintesi delle posizioni espresse dai soggetti intervenuti nell’ambito del procedimento istruttorio relativo alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa ed alcune informazioni relative al contesto internazionale.

LE TEMPISTICHE STABILITE DALLA DELIBERA n. 274/07/CONS IN MERITO AL PROCESSO DI MIGRAZIONE

Le osservazioni degli Operatori

1. In via preliminare, alcuni Operatori evidenziano che la diversità della posizione di mercato tra Telecom Italia e gli altri Operatori, nonché l’elevato livello di integrazione verticale di Telecom Italia tra mercato *retail* e *wholesale*, giustifichi il mantenimento di asimmetrie tra l’operatore dominante ed i propri concorrenti.

In particolare, si ritengono adeguate le tempistiche delineate dalla delibera n. 274/07/CONS, in considerazione del fatto che esse tengono correttamente conto della necessità da parte dell’OLO *donating* di avere a disposizione un tempo di preavviso del *donating* congruo a garantire la verifica dell’assenza di condizioni ostative alla migrazione e lo svolgimento di tutte le attività tecniche propedeutiche alla disattivazione del servizio di accesso, anche alla luce della tipologia di servizio sottostante e della relativa complessità infrastrutturale.

Pertanto, si ritiene che non debbano essere previste modifiche alle tempistiche attualmente vigenti per l’esecuzione della cosiddetta “fase 2” del processo di migrazione e che ogni eventuale modifica debba essere considerata nell’ambito dell’analisi di mercato.

2. Alcuni Operatori, a supporto di quanto riportato al punto precedente, ritengono che sia ancora prematuro analizzare l’efficienza complessiva delle procedure di migrazione, soprattutto in relazione alle tempistiche e che, quindi, nessuna modifica alle procedure di migrazione della delibera n. 274/07/CONS vada effettuata a breve termine, anche in considerazione degli impatti che ne deriverebbero. Tra l’altro, alcuni Operatori ritengono che sia opportuno procrastinare, essendo in corso sia le analisi di mercato che l’implementazione degli Impegni di Telecom Italia, un’eventuale modifica delle attuali procedure, al fine di poter disporre di un quadro generale più stabile e chiaro. Ulteriori ragioni per cui, secondo suddetti operatori, sarebbe non opportuno allo stato effettuare modifiche alle procedure di migrazione, sono legate alle attuali criticità relative alle condizioni tecnico-economiche di ingresso nei siti ULL, nonché all’elevata presenza di rifiuti in attivazione e di attivazioni fuori SLA a livello *wholesale*.

3. Alcuni Operatori evidenziano che solo una parte delle effettive richieste di passaggio ad altro operatore viene attualmente gestita attraverso le nuove procedure di migrazione, mentre nei restanti casi il passaggio viene gestito tramite comunicazioni formali di disdetta del servizio, inviate dal cliente all'operatore *donating* tramite raccomandata A/R. Tale comunicazione di disdetta comporta una dilatazione dei tempi di esecuzione sia a causa dell'incertezza sulla effettiva volontà del cliente (cessazione, passaggio ad altro OLO o rientro in Telecom Italia) sia a causa della mancata attivazione della procedura di migrazione. Quest'ultima è, inoltre, alla base di potenziali disservizi, venendo meno la possibilità di sincronizzare la migrazione dell'accesso con la *number portability*. Pertanto tali Operatori ritengono, in questa fase, prioritario che tutti i soggetti coinvolti pubblicizzino e promuovano il nuovo processo di migrazione, stimolandone l'utilizzo da parte dei clienti finali. Uno dei soggetti intervenuti nella consultazione ha peraltro evidenziato come, allo stato, non tutti gli operatori di rete fissa hanno sottoscritto l'Accordo Quadro e, di conseguenza, implementato le procedure di passaggio di cui alla delibera n. 274/07/CONS.
4. Un Operatore ritiene, viceversa, che le tempistiche stabilite dalla delibera n. 274/07/CONS in merito al processo di migrazione (art. 18, comma c), debbano essere riviste tenuto conto dei tempi effettivamente necessari all'operatore *Donating* per lo svolgimento delle attività di propria pertinenza. Tale operatore ritiene infatti che l'entità delle verifiche conseguenti alla richiesta di migrazione ricevuta dal *Recipient*, effettuate dall'operatore *donating* ai fini del corretto svolgimento della procedura di migrazione nella cosiddetta "fase 2" del processo, non giustifica gli attuali tempi di "fase 2", variabili tra i 9 e 19 gg lavorativi. Ad ulteriore supporto di quanto sopra esposto, ovvero della necessità di ridurre la durata della cosiddetta "fase 2" indipendentemente dal servizio di accesso sottostante, tale Operatore evidenzia quanto segue:
 - come stabilito dall'Autorità (punti 34 e 35 della delibera n. 274/07/CONS e premesse alla delibera n. 23/09/CIR) le verifiche in capo al *Donating* non devono prevedere alcun contatto tra l'operatore *Donating* e il cliente finale per la verifica della effettiva volontà del cliente di passare ad altro operatore;
 - anche nei casi in cui l'operatore *Donating* dovesse svolgere attività di modifica degli instradamenti di rete per la portabilità del numero, tali attività non sarebbero comunque svolte durante la "fase 2", bensì durante la successiva "fase 3" (e precisamente alla DAC). Diversamente, infatti, si causerebbero disservizi tecnici ai clienti finali;
 - le attività che il *Donating* deve svolgere, verifiche formali e gestionali, durante la "fase 2" sono indipendenti dal servizio di accesso attivo con il *Donating*.
5. Con riferimento alle attivazioni dei vari servizi intermedi di accesso (ULL, WLR, *bitstream*) alcuni Operatori lamentano le elevate percentuali di KO e di attivazioni effettuate fuori SLA, con tempi di attivazione al di sopra di quanto previsto nelle relative Offerte di Riferimento. Nello specifico, uno degli operatori riporta le

seguenti percentuali (calcolate su base mensile e di cui si riporta lo *spread* nel periodo considerato) di attivazioni effettuate fuori SLA, rilevate nel periodo gennaio-maggio 2009: 3%-14% per ULL-Linea Attiva, 7%-27% per ULL-LNA, 3%-9% per WLR-LA, 25%-70% per WLR-LNA. A ciò si aggiunge una elevata percentuale di rifiuti per il *bitstream*.

Le osservazioni di Telecom Italia

6. Telecom Italia, in via generale, richiede che siano introdotte regole e criteri che garantiscano una completa ed effettiva parità tra i propri clienti e quelli degli altri Operatori, eliminando tutte le attuali asimmetrie¹ di processo, sia per quanto riguarda i tempi, sia per quanto riguarda la quantità di informazioni da recuperare presso il cliente. A parere di Telecom Italia, infatti, le attuali procedure penalizzano il cliente intenzionato ad effettuare un trasferimento di utenza con rientro in Telecom Italia, costringendolo ad acquisire specifiche, laboriose e complicate informazioni tecniche e ad attendere un tempo, a proprio avviso, ingiustificato per concludere il passaggio. Telecom Italia osserva inoltre che il passaggio inverso, ovvero l'attivazione di un cliente di Telecom Italia presso altro Operatore, richiede semplicemente la fornitura del nominativo del cliente ed, eventualmente, del suo numero telefonico. Il trasferimento di utenza verso l'OLO si conclude in circa una settimana a partire dalla comunicazione di tali informazioni a Telecom Italia *wholesale*. Secondo Telecom Italia tali asimmetrie non trovano alcuna giustificazione anche in considerazione del fatto che la tutela dei diritti degli utenti finali ed, in particolare, del diritto di passaggio da un operatore ad un altro, prescinde dalla vigente regolamentazione sulle imprese che dispongono di un significativo potere di mercato.
7. Le nuove misure dovrebbero quindi, ad avviso di Telecom Italia, essere scevre da asimmetrie che pongono gli operatori in posizioni differenziate con l'effetto di arrecare un disagio alla clientela finale. A supporto di quanto sostenuto, Telecom Italia richiama alcune sentenze del TAR Lazio secondo cui (cfr. sentenza 6440) le misure asimmetriche non possono trasformarsi in “*un sistema a regime, destinato*

¹ Telecom Italia ritiene opportuno evidenziare puntualmente le asimmetrie previste dalle vigenti procedure di cambio operatore. Infatti, la procedura di attivazione, con la quale si determina il passaggio del cliente da Telecom Italia ad un OLO, è una procedura semplificata che prevede alcune sostanziali differenze rispetto alla procedura di migrazione con la quale si determina, invece, il passaggio del cliente da un OLO a Telecom Italia (ovvero da OLO a OLO). Telecom Italia, infatti, rileva che per la migrazione si registrano tempi più lunghi, rispetto all'attivazione, di almeno 10/20 giorni lavorativi, al netto dei tempi di *provisioning* tecnico, da considerarsi approssimativamente equivalenti. Inoltre, nel caso di migrazione, il *Donating* è informato dal *Recipient* con 10/20 giorni di anticipo prima che il *provisioning* tecnico sia attivato e quindi ha un tempo più che sufficiente a sua disposizione per poter gestire l'eventuale ripensamento del cliente. Mentre, nel caso delle attivazioni, Telecom Italia *retail* è informata da Telecom Italia *wholesale* con al massimo 5 giorni di anticipo rispetto alla conclusione del passaggio del cliente e per di più le è espressamente vietato l'utilizzo di tale informazione per fini diversi da quelli necessari per completare correttamente la chiusura del rapporto contrattuale con il cliente che sta passando ad altro Operatore. Rilevanti asimmetrie si osservano anche con riferimento alla capacità di evasione degli ordinativi, l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore.

a perdurare fin quando gli operatori, progressivamente entrati, non abbiano raggiunto lo stesso livello organizzativo e funzionale dell'incumbent.”. In altri termini, “non possono tradursi in una rendita di posizione..... rappresenta un errore di fondo ritenere che gli operatori alternativi debbano sempre e costantemente essere aiutati a rimanere nel mercato, anche se ciò si traduce in un costante pregiudizio economico per l’operatore incumbent”.

8. Parimenti Telecom Italia ritiene che vadano prese in considerazione le Sentenze del TAR Lazio 18.6.2009, nn. 5769 e 5781 in tema di *Mobile Number Portability* al fine di pervenire ad un’effettiva armonizzazione delle procedure di passaggio dei clienti di rete fissa e mobile. Infatti, clienti sottoposti ad analoghi vincoli contrattuali in materia di recesso contrattuale con il *Donating* e verosimilmente appartenenti allo stesso operatore convergente, potrebbero vedersi trattare in modo differente a seconda della piattaforma tecnologica, senza alcuna apparente giustificazione, il processo di trasferimento della propria utenza. Ciò, secondo Telecom Italia, si pone in antitesi a principi di diritto applicabili *erga omnes* (che non possono quindi trovare applicazioni differenti in ragione della piattaforma tecnologica di volta in volta interessata dalla procedura di attivazione/migrazione).
9. Telecom Italia ritiene opportuno rivedere le procedure di trasferimento delle utenze tra Operatori in merito ai seguenti punti:
 - tener conto del diritto del *Donating* di ricevere il preavviso di recesso da parte del cliente sia in caso di attivazione che di migrazione;
 - disponibilità delle informazioni per il trasferimento di utenza, qualunque esse siano, in bolletta;
 - comunicazione delle informazioni tecniche presenti nell’attuale Codice di Migrazione dall’Operatore *Donating* all’Operatore *Recipient*, in riscontro alla richiesta di migrazione di quest’ultimo. Ciò al fine di consentire il completamento della procedura di migrazione sollevando il cliente dall’onere di fornitura del Codice di Migrazione all’Operatore *recipient*;
 - riduzione dei tempi delle migrazioni. Telecom Italia ritiene che le attività di “fase 2” possano essere effettuate in 1 giorno lavorativo.
 - Simmetria, tra attivazioni e migrazioni, delle informazioni che gli Operatori devono scambiarsi per il trasferimento di utenze relative a configurazioni di accesso multi-numero (la migrazione di un accesso multi-numero deve richiedere le stesse informazioni necessarie per dare corso all’attivazione di un accesso multi-numero).
10. Telecom Italia, inoltre, evidenzia che il diritto del cliente di ottenere, senza alcun aggravio di spese, la precedente configurazione della propria linea in caso di attivazione o migrazione non richiesta non è specificamente regolato nelle attuali procedure per i servizi di accesso, diversamente da quanto previsto dall’art. 4 della delibera n. 4/03/CIR per la *Carrier Preselection*. Telecom Italia ritiene, pertanto, che il diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente, entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione di passaggio non richiesto, il ripristino della precedente configurazione della propria linea, debba essere esteso anche per i servizi di

accesso, descrivendo altresì le modalità con cui il cliente potrà rivolversi verso l’Operatore responsabile dell’attivazione “non richiesta”.

11. Al fine di tutelare il mercato da comportamenti dilatori che comportano ritardi nel tempo di migrazione, Telecom Italia ritiene opportuno prevedere anche l’introduzione di una penale sul ritardo di fornitura di tutte le informazioni associate all’accesso da parte dell’Operatore *Donating*. Tale penale, secondo Telecom Italia, dovrebbe essere corrisposta dall’Operatore *Donating* all’Operatore *Recipient* e dovrebbe essere determinata in modo da tutelare il cliente finale indipendentemente dal servizio intermedio usato dal *Donating*.

**AFFINAMENTO DELLE PROCEDURE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO
“PURA” (UTILIZZATE NEL CASO IN CUI NON SIA PREVISTA UNA
MIGRAZIONE DEL SERVIZIO INTERMEDIO) DI CUI ALLA DELIBERA n.
27/08/CIR**

Le osservazioni degli Operatori

12. In via generale, alcuni Operatori ritengono, in linea con quanto definito nella delibera n. 27/08/CIR e confermandone le tempistiche previste², che il processo di NP debba prevedere un ruolo cardine dell’operatore *donating*, il quale deve:
 - essere il primo attore coinvolto nel processo;
 - avere garantiti tempi congrui (almeno 5 giorni) per la gestione del passaggio, tali da consentire le verifiche previste sul cliente, in particolare, in presenza di un cliente *business*;
 - poter notificare all’operatore *recipient* la presenza di un ripensamento della volontà del cliente richiedendo, contemporaneamente, l’interruzione del processo, in analogia al processo definito per le migrazioni;
 - poter bloccare, a valle delle verifiche tecniche, formali e commerciali, la richiesta di *porting* con un KO dovuto alla presenza di anomalie nella richiesta formulata dall’operatore *recipient*. Sono proposte le seguenti causali di scarto tecniche/commerciali:
 1. altro ordine in corso (“fase 2” delle migrazioni con altro operatore);
 2. numero in cessazione;
 3. numero in trasformazione tecnica (cambio numero, trasloco, movimentazione commerciale del cliente);
 4. servizio non richiesto³.

² Tempistica di almeno 10 giorni lavorativi (15 nei casi complessi) di cui 5 gg (10 gg nei casi complessi) a disposizione del *donating* per le proprie attività;

³ Si ritiene che la facoltà del *donating* di inviare un rifiuto tramite la causale di scarto per “servizio non richiesto” debba essere mantenuta anche nell’ambito della portabilità “pura” del numero, al fine di contrastare fenomeni fraudolenti messi in campo da alcuni Operatori.

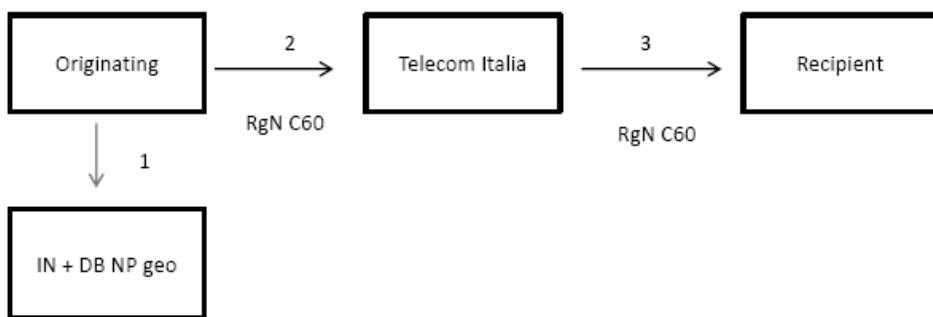
Si richiede inoltre che il processo consenta la possibilità per il *donating* di poter sincronizzare la cessazione dell'accesso su cui è attestato il numero oggetto di portabilità e che sia definita una *capacità di evasione* degli ordini di portabilità da allocare ad ogni operatore. Per quanto concerne la capacità di evasione per le procedure di NP, viene richiesto quanto segue:

- prevedere un adeguato periodo (almeno 6 mesi) di *test* a valle della entrata in vigore delle procedure, durante il quale la capacità di evasione sia estremamente ridotta;
 - prevedere, a regime, una capacità di evasione non superiore a 50 ordini/giorno;
 - la capacità di evasione di cui sopra dovrebbe essere applicata agli operatori alternativi, rimanendo immutata la capacità di evasione per la portabilità del numero fissata per Telecom Italia e pubblicata nella propria Offerta di Riferimento.
13. Gli stessi Operatori non ritengono opportuno prevedere alcuna differenziazione (quale ad esempio quella prevista nella soluzione *donor-centrica*, proposta nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico sulla portabilità del numero su rete fissa⁴) tra procedure di trasferimento delle utenze relative alla sola richiesta di NP e procedure relative ad una richiesta di NP + servizio di accesso *wholesale* sottostante (migrazione). Infatti, mentre si ritiene ragionevole prevedere che le due casistiche comportino tempi di realizzazione diversi, in funzione delle diverse attività tecniche ed operative sottostanti, non appare giustificabile, a detta di tali Operatori, prevedere procedure e mimiche tra Operatori diverse, sia per una ragione legata alla opportunità di ottimizzazione dei costi e dei processi (integrazione della portabilità di NP pura nell'ambito degli attuali processi di migrazione), sia per gli impatti sul cliente finale, che nella maggior parte dei casi non è a conoscenza della casistica in cui ricade.
14. Altri Operatori si dichiarano viceversa favorevoli alla soluzione “Donor centrica”, denominata nell’ambito dei lavori del tavolo tecnico soluzione “Ipotesi 2 Ibrida” che prevede causali di scarto esclusivamente tecniche relative a “richiesta di passaggio già in corso”. Tali Operatori concordano con l’utilizzo della piattaforma Pitagora, nel caso in cui sia Telecom Italia l’operatore *Donor*, e della piattaforma OLO-OLO nei restanti casi. Tale soluzione consentirebbe una ottimizzazione dei costi di implementazione.
15. Per quanto riguarda i tempi di realizzazione della portabilità del numero (calcolati a far data dalla richiesta inviata dall’operatore *recipient*), alcuni operatori ritengono accettabili le tempistiche definite nella delibera n. 27/08/CIR (10 giorni nel caso di richieste *standard* e 15 giorni in casi, limitati e preventivamente individuati, di richieste complesse). Altri Operatori, seppur concordando con al soluzione cosiddetta *Donor centrica*, nell’ottica di voler assicurare all’utente una prestazione efficiente, ritengono necessario una drastica riduzione dei tempi di

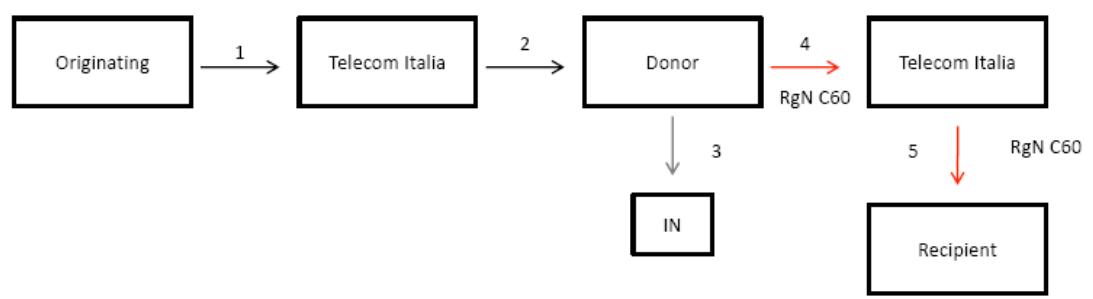
⁴ Si veda a tale proposito, per maggiori dettagli, l’Allegato 3 alla delibera n. 41/09/CIR.

fornitura della prestazione, rispetto a quanto attualmente previsto dalla delibera n. 27/08/CIR. Nello specifico viene proposto quanto segue:

- Tempi massimi di validazione dell'ordinativo pari ad 1 giorno, essendo tale tempistica congrua con l'esecuzione di tutte le verifiche formali e tecniche che devono essere eseguite unicamente da parte dell'operatore *Donor*;
 - L'assenza dell'ipotesi di rimodulazione della data di *cut-over*, in quanto non tecnicamente necessaria nell'ambito del processo di portabilità del numero;
 - Tempi effettivi necessari per effettuare il *provisioning* tecnico pari a 2 giorni, essendo tale tempistica congrua con l'esecuzione delle attività necessarie e che consistono sostanzialmente nella configurazione automatica di tabelle di *routing*;
 - Tempi complessivi di portabilità del numero pari a 3 giorni, coerentemente a quanto espresso nei punti di cui sopra.
16. Alcuni Operatori hanno evidenziato, al fine di ridurre i costi di transito ai quali sono soggetti la maggior parte di essi, la necessità di realizzare un *database* centralizzato di numeri geografici portati. In particolare viene richiamato (si veda figura seguente) il caso in cui il *Donor* non è direttamente interconnesso né con l'operatore *originating* né con l'operatore *recipient*. In tal caso l'operatore *originating*, all'atto del tentativo di chiamata del proprio cliente può interrogare la propria rete intelligente e verificare, grazie all'utilizzo di tale *database* centralizzato, se la numerazione chiamata è stata ceduta in NP. A questo punto, noto l'operatore *Recipient*, l'operatore da cui ha origine la chiamata è in grado di instradarla a destinazione utilizzando il servizio di transito, con trasporto del *routing number* (RgN) C60 del *Recipient*, offerto da Telecom Italia. Quest'ultima è, a sua volta, in grado di instradare la chiamata direttamente al *recipient*.



Sudetta procedura, grazie alla effettuazione di un unico transito ed un'unica terminazione, consentirebbe di ridurre i costi rispetto a quelli sostenuti con l'attuale procedura (riportata nella figura che segue).



INTRODUZIONE DI ACCORGIMENTI NEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE CHE POSSANO CONSENTIRE LA RIDUZIONE DEL FENOMENO DEI PASSAGGI TRA OPERATORI MAI RICHIESTI DAI CLIENTI

Le osservazioni degli Operatori

17. In considerazione del fatto che le misure regolamentari in tema di pubblicazione del codice di migrazione in bolletta previste dall'Autorità nell'ambito della delibera n. 23/09/CIR sono in fase di implementazione, alcuni Operatori ritengono opportuno che si effettui, preliminarmente, un attento periodo di monitoraggio al fine di valutare la necessità di ulteriori interventi per prevenire il fenomeno dei servizi non richiesti.
18. Sul tema in oggetto alcuni Operatori ritengono opportuno estendere quanto già previsto nelle attuali procedure di migrazione alla procedura di portabilità del numero, attribuendo all'operatore *donating* la facoltà di inviare un rifiuto, all'operatore *recipient*, per “servizio non richiesto”. Tale strumento presenta il vantaggio di consentire un intervento tempestivo e preventivo, in un momento in cui il trasferimento di utenza non è ancora operativo sia dal punto di vista tecnico sia commerciale. Ciò eviterebbe, tra l'altro, il ricorso a ripristini *ex post* della situazione antecedente, che espongono comunque il cliente a disagi e disservizi.
19. In merito alla causale di scarto per “servizio non richiesto” altri Operatori ritengono, viceversa, che non debba essere l'operatore *Donating* a decidere sulla validità o meno della richiesta di passaggio del cliente ad altro operatore, potendo mancare della necessaria obiettività nel giudicare la validità o meno di detta richiesta. Richiamando in ciò la delibera n. 274/07/CONS (cfr. punto 34), si ritiene che il caso delle attivazioni di servizi non richiesti non debba essere risolto all'interno delle procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa, bensì debba essere affrontato con appositi strumenti volti a sanzionare i comportamenti abusivi. Si ritiene pertanto che la causale di scarto per “servizi non richiesti”, introdotta nelle procedure di migrazione, debba essere eliminata.
20. In merito alle relazioni tra Codice di Migrazione e servizi non richiesti, alcuni Operatori ritengono che il divieto della autogenerazione del Codice, o l'utilizzo di accorgimenti che ne impediscono la autogenerazione, non possano essere visti come strumenti atti ad impedire o ridurre il fenomeno in oggetto. La scelta illegittima di attivare servizi non richiesti, infatti, può essere compiuta dall'operatore a prescindere e indipendentemente dall'autogenerazione. Altri soggetti intervenuti nella consultazione ritengono viceversa che l'individuazione di una modalità tecnica che non consenta agli operatori *recipient* la autogenerazione del Codice di Migrazione possa rappresentare un utile strumento dissuasivo delle attività fraudolente a danno dei clienti⁵.

⁵ Un operatore ha proposto l'utilizzo di un codice COW scelto in modo casuale da una lista con cinquanta diverse possibilità.

21. Alcuni soggetti intervenuti nella consultazione ritengono che la tutela rispetto al fenomeno delle attivazioni non richieste debba essere individuata nella possibilità di prevedere l'introduzione di un PIN specifico, fornito al cliente dall'operatore *donating*. Una possibile ipotesi potrebbe consistere nella previsione di un codice a 5 cifre, diverso ed aggiuntivo rispetto al codice di migrazione, fornito dal cliente al *recipient* e, successivamente, comunicato dal *recipient* al *donating* nell'ambito delle procedure di migrazione al fine di dare avvio della "fase 2". Viene chiarito che l'implementazione del PIN comporta, da un lato, una modifica agli attuali tracciati *record* per l'inserimento di un ulteriore campo e, dall'altro, una modifica dei processi per consentire agli operatori *donating* di automatizzare la verifica sulla correttezza del PIN fornito dall'operatore *recipient*. Le relative modalità di sviluppo potranno essere condivise nel corso di un apposito tavolo tecnico.
22. Alcuni Operatori ritengono che la soluzione più idonea per contrastare i fenomeni di attivazioni non richieste sia l'esercizio da parte dell'Autorità di una costante vigilanza e conseguente attività sanzionatoria, piuttosto che l'introduzione di "accorgimenti", non meglio identificati, in capo ai singoli Operatori.
23. Alcuni Operatori, ritengono che non sia opportuno, dal punto di vista del diritto oltre che tecnicamente, stabilire l'obbligo per il cliente di ottenere il Codice di Migrazione in via esclusiva dal *donating*. In tal modo l'esito della migrazione viene legato all'adempimento del *Donating* all'obbligo di fornire il Codice di Migrazione. Sotto questo profilo si ritiene che debba essere fatto salvo il diritto del cliente di scegliere se richiedere il Codice di Migrazione al *donating* o delegare il *recipient* a provvedere alla richiesta dello stesso all'operatore *Donating* o alla sua autogenerazione.

Le osservazioni di Telecom Italia

24. Telecom Italia in accordo con lo spirito della delibera n. 23/09/CIR circa l'esigenza di "disincentivare l'avvio di procedure di migrazione non richieste" attraverso l'introduzione di un codice segreto, ritiene che tale codice debba essere previsto anche nelle procedure di attivazione. Tale codice segreto dovrebbe essere univocamente associato al cliente, oltre che presente in bolletta e ben visibile. Il *Recipient*, ottenuto il codice segreto dal cliente, lo trasmette al *Donating* il quale, nel caso in cui il codice ricevuto non sia uguale a quello fornito al proprio cliente, invia al *Recipient* una comunicazione contenente la causale di scarto "Codice segreto non valido", mentre, in caso contrario, conferma la correttezza del codice o applica il meccanismo del "silenzio assenso".

LA TRASPARENZA NEI CONFRONTI DEL CLIENTE ANCHE ATTRAVERSO LA MESSA IN OPERA DI UN SISTEMA DI TRACKING DEL PROCESSO DI PASSAGGIO, TRAMITE IL QUALE IL CLIENTE POSSA, DA REMOTO ED IN OGNI MOMENTO, CONOSCERE LO STATO DI AVANZAMENTO DELLA PROPRIA RICHIESTA

Le osservazioni degli Operatori

L'implementazione di un sistema automatico di *tracking* del processo di passaggio delle utenze, tramite la creazione di un flusso informativo accessibile dall'esterno, aggiornato in *real time*, comporterebbe, secondo alcuni Operatori, uno sviluppo tecnico notevole ed ingenti costi realizzativi, oltre ad essere uno strumento superfluo rispetto agli obiettivi di garantire la necessaria trasparenza nei confronti del cliente sullo stato della propria richiesta di attivazione/migrazione. Sono, infatti, disponibili, secondo alcuni Operatori, altre soluzioni, meno dispendiose ed efficaci, per raggiungere lo stesso obiettivo, quali ad esempio la possibilità per il cliente di contattare il *customer care* sia dell'operatore *recipient* che dell'operatore *donating* ed avere le necessarie informazioni. Alcuni Operatori hanno peraltro segnalato di avere già implementato al loro interno strumenti di monitoraggio e/o *tracking*.

Secondo tali Operatori il *recipient* è già oggi in condizione di fornire al proprio cliente le necessarie informazioni e tempistiche sullo stato di avanzamento della richiesta di passaggio, essendo a conoscenza quantomeno dei seguenti stati di avanzamento del processo:

- acquisizione del codice di migrazione da parte del cliente;
- avvio della "fase 2";
- avvio della "fase 3".

Si ritiene, pertanto, che la previsione di sistemi di *tracking* automatizzati per consentire al cliente di conoscere lo stato della propria richiesta di migrazione non sia fattibile sia da un punto di vista tecnico che economico, oltre a rappresentare un obbligo non proporzionale rispetto agli obiettivi prefissati.

25. A supporto di quanto sopra riportato alcuni Operatori ritengono che l'accuratezza ed il dettaglio da fornire al proprio cliente in merito alle singole richieste da lui formulate (tra le quali lo stato della propria richiesta di trasferimento dell'utenza) dovrebbe rimanere una libera determinazione delle imprese e non essere oggetto di un'imposizione normativa, che rischierebbe di impedire alle aziende di presentarsi in modo differenziato sul mercato rispetto ai servizi offerti ai propri abbonati.
26. Gli Operatori si dichiarano comunque disponibili ad approfondire la tematica nell'ambito di un apposito tavolo tecnico.

COSTI INTEROPERATORE E I COSTI PER GLI UTENTI FINALI PER IL PASSAGGIO DEI CLIENTI TRA OPERATORI

Le osservazioni degli Operatori

27. Sul tema, alcuni Operatori, in linea generale, ritengono auspicabile la convocazione di un tavolo tecnico tra i firmatari dell'accordo quadro al fine di valutare congiuntamente le modalità di ripartizione dei costi e di fatturazione.
28. Alcuni Operatori ritengono comunque opportuno evidenziare i seguenti criteri di ordine generale:
 - l'operatore *recipient* dovrebbe essere tenuto a remunerare l'operatore *donor* e l'operatore *donating* in fase di acquisizione del cliente (indipendentemente dal fatto che l'acquisizione avvenga tramite le procedure di migrazione o attraverso le procedure di *number portability* pura);
 - gli operatori *donor* e *donating* dovrebbero essere remunerati dal *recipient* per la quota parte delle attività dagli stessi effettuate;
 - i contributi dovuti dal *recipient* al *donor* o al *donating* dovrebbero essere uniformati tra tutti gli operatori alternativi ad esclusione di Telecom Italia. Tale asimmetria è giustificata, secondo gli Operatori, dalle diverse economie di scala e quindi dai diversi costi unitari che Telecom Italia sostiene rispetto agli OLO.

La valorizzazione puntuale di suddetti costi, funzione delle attività effettuate, dovrà essere condivisa nell'ambito del tavolo tecnico di cui al punto precedente.

29. Altri Operatori, tenuto conto degli obblighi derivanti dell'art. 80 del CCE nonché degli oneri che deriverebbero dall'introduzione e mantenimento di specifiche procedure e sistemi per la fatturazione e riscossione dei contributi interoperatori, ritengono, viceversa, che non dovrebbero essere introdotti costi interoperatori associati alla portabilità del numero e, in generale, al passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa.
30. In generale si propone che l'operatore *recipient* possa valutare la possibilità di recuperare i costi conseguenti al passaggio dei clienti tra Operatori (sia nel caso di migrazione sia nel caso di *Number portability* pura) tramite l'applicazione di un contributo di attivazione nell'ambito delle proprie offerte commerciali.

TEMPISTICHE NECESSARIE PER RENDERE OPERATIVE EVENTUALI MODIFICHE ALLE ATTUALI PROCEDURE

Le osservazioni degli Operatori

31. Alcuni Operatori hanno indicato, in linea generale, tempi compresi tra i 4 ed i 6 mesi per rendere operative eventuali modifiche delle procedure di passaggio dei clienti di rete fissa, in linea con quanto espresso nel mese di giugno 2009 nell'ambito dei lavori del Tavolo Tecnico sulla NP⁶. Sebbene alcuni Operatori abbiano evidenziato processi di adeguamento informativo sufficientemente flessibili, diversi Operatori hanno evidenziato la necessità, ove siano previste modifiche alle procedure che comportano l'adeguamento tecnico dei propri sistemi informativi, di dover effettuare anticipatamente una pianificazione degli interventi in termini di *budget*, oltre alla necessità di rispettare determinate finestre temporali.

DATA BASE UNICO

Le osservazioni degli Operatori

32. Un Operatore, in via preliminare, ha richiamato che la normativa a tutela della *privacy*⁷ prevede un duplice criterio per l'inserimento dei dati degli utenti nel *Data Base Unico* (DBU): agli abbonati di telefonia fissa già presenti in elenco prima dell'agosto 2005 (data di entrata in vigore del DBU) si applica il principio cosiddetto di *opt-out* consistente nel mantenimento dei dati già pubblicati prima dell'agosto 2005; agli abbonati di telefonia fissa attivati dopo l'agosto 2005 e per tutti gli utenti di rete mobile si applica viceversa il principio di *opt-in*, ossia l'inserimento nell'elenco solo previa richiesta espressa dell'abbonato. In entrambi i casi resta salvo il diritto degli abbonati di effettuare gratuitamente, presso il proprio Operatore, successive modifiche dei propri dati e dei consensi espressi.
33. Ciò premesso, tale Operatore, ritiene che la costante diminuzione del numero degli abbonati (sia privati che affari) inclusi nel DBU sia attribuibile alla prassi, attualmente adottata dall'operatore (*Recipient*) nell'ambito del passaggio degli abbonati da un operatore ad un altro in *number portability* (NP), di richiedere al

⁶ In tale sede è stata fornita una stima delle tempistiche necessarie a rendere operative le procedure di portabilità del numero pura (prima portabilità e portabilità successiva). Tale stima indicava un tempo di implementazione compreso tra i 4 ed i 6 mesi a partire dalla data di definizione delle specifiche tecniche (diagramma di flusso, tracciati record, causali di scarto), in linea con le tempistiche resesi necessarie per l'implementazione delle procedure ex delibera n. 274/07/CONS.

⁷ cfr. Provvedimento del Garante per la protezione dei Dati Personali del 15 luglio 2004, art. 3:

"Gli interessati hanno il diritto di decidere se i dati personali che li riguardano debbano essere riportati negli elenchi conoscibili da chiunque. Il consenso all'inserimento di tali dati deve essere espresso liberamente, in forma specifica e documentata per iscritto, sulla base di un'idonea informativa ai sensi dell'art. 13 del Codice e delle prescrizioni di seguito indicate...."

cliente portato una nuova manifestazione scritta di consenso alla pubblicazione negli elenchi telefonici. Alla base di suddetta prassi vi sarebbe l’erronea interpretazione della normativa vigente da parte dei gestori telefonici i quali ritengono che il consenso, inizialmente espresso dall’utente in merito all’inserimento nel DBU, venga meno ogni qualvolta quest’ultimo decida di cambiare il proprio gestore telefonico usufruendo della *number portability*, anche se l’abbonato figurava nell’elenco prima dell’agosto 2005. Ne segue che la mancata compilazione del modulo da parte dell’utente che cambia gestore finisce per essere considerata, dagli operatori, equivalente ad un diniego di consenso di pubblicazione nel DBU. A tale proposito l’operatore evidenzia che il cambio di gestore in NP non comporta nessuna modifica dei dati relativi all’utente già presenti nel DBU, essendo l’unico dato modificato – quello relativo al gestore di appartenenza – un dato “strumentale” (come definito nel Provvedimento del Garante della Privacy 15/7/2004, All. III, punto 3) e, come tale, non oggetto di pubblicazione o diffusione. Tale considerazione, oltre a confermare l’inappropriatezza dell’applicazione del principio dell’*opt-in* in caso di NP, ingenera negli utenti la convinzione che non sia necessario dover dare alcun nuovo consenso, nella misura in cui non vi è alcun cambiamento rispetto ai dati fino a quel momento pubblicati negli elenchi.

34. Alla luce delle considerazioni su esposte, tale Operatore ha richiesto all’Autorità un intervento volto, in primo luogo, a richiamare l’attenzione di tutti gli operatori di telefonia affinché prestino particolare attenzione alla fase di passaggio dei propri clienti in NP, prolungando i tempi di permanenza dei dati nel DBU in attesa del consenso del cliente.

In secondo luogo si richiede all’Autorità, sentito il Garante della Privacy, di chiarire se ed in quale circostanza, in caso di trasferimento delle utenze tra operatori, occorra richiedere nuovamente il consenso dell’utente per il mantenimento dei propri dati nel DBU.

PROCEDURE DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE TRA OPERATORI DI RETE FISSA IN EUROPA

35. Nei paesi UE generalmente il processo di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa è visto principalmente in un ottica di portabilità del numero. La portabilità del numero è ormai disponibile per gli utenti di telefonia mobile e fissa in tutti gli Stati membri. Il lasso di tempo occorrente varia in modo significativo tra i diversi Stati Membri (da 2 a 23 giorni), essendoci pertanto un notevole margine di riduzione dei tempi di portabilità. Per tale motivo la Commissione ha raccomandato di ridurre il termine a un solo giorno.
36. Alcuni paesi europei, come anche l'Italia, utilizzano nelle procedure di passaggio un codice alfanumerico per identificare gli aspetti tecnici connessi al processo di trasferimento del servizio: le modalità per ottenere tale codice sono generalmente l'interfaccia web, la posta ordinaria ed i call center. In alcuni Stati Membri, caratteristica dei codici è la loro limitata efficacia temporale; l'utente, dopo aver richiesto il codice, ha una data di scadenza oltre la quale il codice non è più valido per la migrazione. Nel Regno Unito il codice di migrazione (MAC - Migration Authorisation Code) viene comunicato entro 5 giorni lavorativi ed è valido per 30 giorni. La migrazione dei servizi broadband con codice MAC richiede 3-10 giorni, contro i 17 giorni per la cessazione e i 7-10 giorni per una nuova attivazione. In Francia, Spagna e Germania il tempo medio per la portabilità su rete fissa è di circa 5 giorni.
37. Nel corso del procedimento istruttorio sono state fornite alcune informazioni circa le procedure di trasferimento dei clienti tra operatori di rete fissa nel Regno Unito, in Spagna, in Germania ed in Francia. Dai dati forniti appare risultare una sostanziale simmetria delle procedure.