



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica

Si comunica l'avvio del procedimento istruttorio concernente "Le procedure di trasferimento delle utenze tra Operatori di rete fissa". Lo scopo del procedimento, svolto d'intesa con la Direzione tutela dei consumatori, è l'aggiornamento di alcuni aspetti delle vigenti procedure di passaggio dei clienti tra Operatori di rete fissa alla luce delle esperienze acquisite nel corso della fase di avvio delle procedure di migrazione e delle segnalazioni pervenute, in particolare dagli utenti finali, sulle attuali inefficienze e sui possibili miglioramenti, in prospettiva, delle procedure stesse.

La finalità del procedimento è pertanto quella di adeguare ed eventualmente integrare, in maniera coordinata, le norme relative alla implementazione delle procedure in argomento all'evoluzione legislativa, regolamentare e tecnica, anche in via prospettica, delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, nonché di valutare l'introduzione di misure a maggiore garanzia dell'utenza finale nell'uso dei servizi di comunicazione elettronica. Con riferimento a quest'ultimo aspetto gli interventi regolamentari saranno finalizzati a semplificare e ad armonizzare le procedure di passaggio e le relative informative fornite dagli operatori ai clienti attraverso i diversi canali di contatto.

In particolare, con riferimento a quanto sopra richiamato, saranno oggetto del procedimento, tra l'altro, le tematiche di seguito indicate:

- le tempistiche stabilite dalla delibera 274/07/CONS in merito al processo di migrazione;
- l'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 27/08/CIR;
- la introduzione di accorgimenti nel processo di trasferimento delle utenze che possano consentire la riduzione del fenomeno dei passaggi tra Operatori mai richiesti dai clienti;

- 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.
- I costi interoperatore e i costi per gli utenti finali per il passaggio dei clienti tra Operatori.

Il responsabile del procedimento è l'ing. Giovanni Santella, funzionario della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica.

Ai sensi dell'art. 27, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità, approvato con la delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, l'Autorità può disporre l'audizione dei soggetti interessati al procedimento e delle categorie rappresentative degli interessi diffusi relativi al procedimento stesso.

Il procedimento si concluderà entro 45 giorni dalla data di pubblicazione dell'avviso di avvio del procedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

I soggetti interessati sono pertanto invitati a far pervenire al responsabile del procedimento documenti e memorie scritte pertinenti all'oggetto del procedimento, entro 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso di avvio del procedimento nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tali documenti e memorie scritte dovranno essere inviati a:

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica

Centro direzionale, Isola B5, Torre Francesco, 80143 - Napoli

Le comunicazioni potranno essere inviate, entro il medesimo termine, a mezzo fax al seguente numero: 081.7507621. E' altresì gradito l'inoltro anche in formato elettronico al seguente indirizzo e-mail: g.santella@agcom.it. Si fa in ogni modo presente che la trasmissione in formato elettronico non è sostitutiva dell'invio della documentazione cartacea.

Tutti i documenti e le memorie scritte dovranno indicare, separatamente, le eventuali parti da sottrarre all'accesso, riportando le motivazioni in merito al pregiudizio concreto e attuale derivante alla società dalla messa a disposizione della documentazione inviata nel corso del procedimento istruttorio.

La presente comunicazione è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it. L'avviso di avvio di procedimento è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

IL DIRETTORE

Vincenzo Lobianco