

DELIBERA N. 23/09/CIR

DISPOSIZIONI ATTUATIVE DELLE PROCEDURE DI CUI ALLA DELIBERA 274/07/CONS IN MERITO ALLA FORNITURA DEL CODICE DI MIGRAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI DI RETE FISSA

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 aprile 2009;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'articolo 98, comma 11;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689 recante “*Modifiche al sistema penale*”, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, e in particolare, l'articolo 1, comma 3, secondo cui “*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni*” e l'articolo 1, comma 4, secondo cui “*l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1 agosto 2003, n.*

259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286”;

VISTA la delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: Autorità) n. 4/06/CONS, relativa al “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 68/08/CIR recante “*Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS*”;

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

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito internet dell’Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 1/09/CIR recante “*Diffida, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione*”;

CONSIDERATO che la questione della semplificazione della fornitura del Codice di Migrazione da parte degli Operatori ai propri clienti era stata già discussa, nella fase di definizione delle procedure di migrazione, nell’ambito dei tavoli tecnici convocati dall’Autorità nel periodo febbraio-marzo 2008, prima dell’avvio delle procedure di migrazione, avvenuto il 25 maggio 2008. Le discussioni effettuate avevano messo in luce una diversità di vedute tra gli Operatori. In particolare:

- alcuni Operatori avevano evidenziato che, al fine di una maggiore trasparenza ed efficienza delle procedure di migrazione, il Codice di Migrazione dovrebbe essere messo a disposizione del cliente all’atto della attivazione del servizio ed aggiornato a seguito di variazioni dello stesso, con modalità di comunicazione via *web* o tramite fattura telefonica. Gli stessi Operatori ritenevano infatti che una modalità di comunicazione tramite *call center* o IVR potesse essere eccessivamente macchinosa e soggetta ad errori di comunicazione. Alcuni Operatori si dichiaravano, a tale proposito, a

favore della immediata implementazione di un sistema di comunicazione del Codice per iscritto;

- altri operatori si dichiaravano viceversa a favore della fornitura del Codice di Migrazione con comunicazione telefonica al cliente tramite voce registrata e, a regime, via *web*, eventualmente all'interno della fattura *on-line*.

CONSIDERATO che, alla luce anche di quanto espresso da alcuni operatori in merito alle difficoltà ad implementare, entro il 25 maggio 2008, la fornitura del Codice di Migrazione per iscritto, l'Autorità, a conclusione delle audizioni con gli Operatori svolte nel periodo febbraio-marzo 2008, aveva ritenuto ragionevole che nella fase iniziale di avvio delle procedure gli Operatori iniziassero ad operare con un sistema basato su *call center* o IVR, per poi implementare, a regime (a decorrere dai primi 6 mesi successivi al 25 maggio 2008) anche un sistema di tipo *pull*, basato su *web* o su comunicazione scritta (come da Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008). L'Autorità si riservava comunque di monitorare il rispetto di tali principi e di intervenire, nelle forme opportune qualora venissero segnalate, da parte degli utenti finali o delle associazioni dei consumatori, difficoltà di acquisizione del Codice di Migrazione;

CONSIDERATO che, con delibera n. 1/09/CIR, l'Autorità ha diffidato gli operatori di rete fissa ad adempiere a quanto disposto dalla circolare dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni del 9 aprile 2008 e dall'Accordo quadro del 14 giugno 2008, adottato ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS, entro e non oltre 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana (avvenuta il 20 febbraio 2009) e, in particolare, ad:

- a) implementare la modalità di richiesta del codice di migrazione da parte del cliente tramite IVR, *call center*, con tempo di fornitura non superiore ad un giorno lavorativo;
- b) implementare la modalità di fornitura del codice di migrazione di tipo *pull* tramite comunicazione scritta all'atto della sottoscrizione del contratto (e ad esito di ogni variazione del codice stesso) o tramite pagina *web*. La modalità *pull* tramite pagina *web* comporta, a seguito dell'accesso del cliente alla propria area riservata, l'immediata disponibilità del proprio codice di migrazione.

VISTE le segnalazioni e comunicazioni pervenute nel periodo successivo alla scadenza dei termini di cui alla delibera n. 1/09/CIR, in particolare da parte delle società Fastweb S.p.A., Tele2 Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., in merito a problematiche relative alla implementazione delle procedure di migrazione;

CONSIDERATO, che alcune segnalazioni hanno confermato quanto già rilevato nel procedimento di cui alla delibera n.1/09/CIR, ovvero:

- le difficoltà da parte dei clienti di ricevere il Codice di Migrazione dal proprio operatore (*donating*), causate da una modalità di implementazione della fornitura del “Codice di Migrazione” non in linea con il disposto della circolare del 9 aprile 2008 dell’Autorità;
- lo scarto di ordini di migrazione nel caso in cui il Codice di Migrazione sia stato calcolato dall’operatore *recipient* (“autogenerato”). Nel merito, alcuni operatori ritengono che l’Accordo Quadro non stabilisca il divieto di autogenerazione del codice di migrazione bensì l’obbligo per il *donating* di fornirlo, nelle modalità previste dalla Circolare del 9 aprile 2008, nel caso sia richiesto dal proprio cliente.

CONSIDERATO altresì che:

- altri Operatori hanno prodotto ulteriori segnalazioni, rispetto a quanto era già stato oggetto di attenzione nel procedimento di approvazione della delibera 1/09/CIR, in merito al fatto di aver riscontrato, in qualità di soggetti *donating* di clienti di rete fissa, l’avvio delle procedure di migrazione senza il consenso dei propri clienti, sostenendo che tali circostanze appaiono essersi verificate in concomitanza alla mancata richiesta, da parte dei clienti, del Codice di Migrazione, il quale, viceversa, sarebbe stato calcolato (ricorrendo alla cosiddetta autogenerazione) dall’operatore *recipient*;
- gli stessi Operatori segnalano di aver comunque scartato le richieste di migrazione qualora il Codice di Migrazione non sia stato loro esplicitamente richiesto, ritenendo la “autogenerazione” non conforme a quanto previsto dall’Accordo Quadro e che la pratica di autogenerazione del Codice di Migrazione parrebbe favorire il fenomeno dell’attivazione di servizi non richiesti;
- viene inoltre ribadito il rischio, già segnalato nel procedimento di adozione della delibera 1/09/CIR, che la pratica della autogenerazione, incrementando il volume delle comunicazioni tra *recipient* e *donating* per il ricorso al calcolo casuale di alcuni parametri di suddetto Codice, noti solo all’operatore *donating*, possa determinare una saturazione della capacità di evasione messa a disposizione da parte dell’operatore *donating* agli altri operatori;
- la pratica di autogenerazione infine, secondo quanto segnalato, rischierebbe di allungare i tempi di migrazione dei clienti finali, a causa della necessità per il *recipient* di risottomettere le richieste di migrazione, con Codice errato, al *donating*, fino all’invio del Codice di Migrazione corretto. Si aggiungerebbe a tale criticità quella derivante dalla necessità per l’operatore *donating*, qualora il Codice di Migrazione fosse autogenerato, di effettuare, per ogni richiesta di passaggio ricevuta, la verifica (svolta nella cosiddetta fase 2 del processo) della effettiva volontà del cliente di migrare al fine di

attivare, qualora tale volontà non sussistesse, la causale di scarto per servizio non richiesto. Tale riscontro, da effettuare per ogni richiesta di migrazione ricevuta, comporterebbe, secondo quanto evidenziato da alcuni operatori, un appesantimento delle procedure ed un ingiustificato aumento dei costi per le imprese.

CONSIDERATO, in merito alla autogenerazione del Codice di Migrazione, che la delibera n. 68/08/CIR ha precisato che:

- il “codice di migrazione” è uno strumento tecnico individuato dagli operatori, nell’ambito del tavolo tecnico sulle migrazioni, per poter semplificare la migrazione anche di clienti che hanno configurazioni complesse a livello di risorse di rete sottostanti i servizi. Viceversa, in casi di servizi meno complessi, le risorse sono facilmente identificabili; il codice di migrazione rappresenta quindi un accorgimento tecnico, non contemplato dalle procedure definite dall’articolo 18 della delibera n. 274/07/CONS;
- la causale di scarto per codice di migrazione non richiesto all’operatore *donating* non è stata concordata nell’ambito del tavolo tecnico ed è stata, viceversa, inserita quella per “codice di migrazione” errato;
- la mancata richiesta del codice di migrazione all’operatore *donating*, dal momento che ciò non comporta malfunzionamenti che possano danneggiare il corretto svolgimento delle migrazioni, non è in contrasto con alcun orientamento o norma dell’Autorità in materia di passaggio dei clienti tra operatori.

CONSIDERATA l’audizione svolta il 23 marzo 2009 con gli Operatori in tema di procedure di migrazione nell’ambito della quale :

- l’Autorità ha informato gli Operatori della presenza di numerose segnalazioni di utenti che lamentano problematiche correlate al processo di migrazione nei servizi di accesso alla rete fissa e della necessità di monitorare, con attenzione, qualsiasi anomalia;
- è stata ribadita, dall’Autorità, la fondamentale importanza, nel massimo rispetto di tutte le disposizioni previste dalla delibera di diffida n. 01/09/CIR, di provvedere ad una facile e veloce fornitura del Codice di Migrazione da parte degli operatori *donating* ai propri clienti;
- l’Autorità ha fatto presente che in caso di ulteriori segnalazioni da parte di Operatori, associazioni, utenti finali, che rivelassero il permanere delle difficoltà ad ottenere il Codice di Migrazione, oppure uno svolgimento delle procedure di migrazione non in linea con quanto previsto dalla normativa, sarebbero state valutate ulteriori azioni quali ad esempio l’introduzione dell’obbligo di fornitura del Codice di Migrazione in fattura, qualsiasi sia la forma, a tutti i clienti;

- l'Autorità ha richiamato l'opportunità, sempre nell'ottica di rendere più chiaro ed efficiente il processo di migrazione, di implementare un sistema di tracciamento del processo stesso (*tracking*), al fine di consentire ai clienti di conoscere in ogni momento lo stato della propria migrazione ed il tempo mancante al completamento della stessa;
- l'Autorità ha ribadito l'importanza di giungere al più presto alla finalizzazione e firma del Codice di Condotta degli operatori in tema di migrazioni, ad oggi condiviso solo da alcuni di essi, attraverso una rapida condivisione del testo finale;
- l'Autorità ha infine richiamato la presenza di numerose segnalazioni, da parte di operatori *donating*, di servizi non richiesti associati alla pratica della cosiddetta autogenerazione del Codice di Migrazione (ovvero produzione del Codice di Migrazione da parte dell'operatore *recipient* senza la preventiva richiesta all'Operatore *donating*).

RITENUTO tuttavia, a seguito delle ulteriori e numerose segnalazioni pervenute dai clienti finali e dagli Operatori, di semplificare ulteriormente il processo di acquisizione del Codice di Migrazione da parte degli utenti finali disponendo, come obbligo aggiuntivo alle modalità di cui alla delibera 1/09/CIR, l'inserimento dello stesso Codice nella fattura recapitata ai clienti, in qualsiasi forma e modalità;

CONSIDERATA l'audizione svolta il giorno 15 aprile 2009 con gli Operatori in tema di procedure di migrazione, nell'ambito della quale l'Autorità ha acquisito le posizioni degli Operatori in merito alle tempistiche ipotizzabili per la implementazione della fornitura del Codice di Migrazione in fattura;

CONSIDERATO in particolare che, nel corso della predetta audizione :

- l'Autorità ha richiamato che anche a seguito della scadenza dei termini di cui alla delibera 1/09/CIR, sono giunte segnalazioni, sia relative ad utenza residenziale che affari, che evidenziano notevoli difficoltà nel reperimento, da parte dei clienti, del Codice di Migrazione. Sulla base delle segnalazioni ricevute, la fornitura del Codice di Migrazione via *call center* o IVR è quella che ha manifestato maggiori difficoltà. Tale modalità appare quella maggiormente utilizzata dalla clientela residenziale dal momento che non tutti gli utenti possono accedere ad Internet o sono in grado di richiedere il Codice di Migrazione via *web*;
- l'Autorità ha quindi rappresentato l'intenzione di disporre l'obbligo, aggiuntivo rispetto a quanto già previsto dalla delibera 1/09/CIR, di fornitura del Codice di Migrazione in fattura, con tempi di implementazione ragionevolmente rapidi;
- alcuni Operatori hanno dichiarato di essere favorevoli alla immissione del Codice di migrazione in fattura, in tempi ragionevolmente brevi (dell'ordine

dei due mesi per alcuni), come misura, aggiuntiva a quanto già previsto dalla normativa vigente, che va incontro alle esigenze del cliente. Viene richiamata la opportunità che il Codice di Migrazione sia inserito costantemente in fattura (per ogni emissione della stessa), al fine di disporre di un Codice di Migrazione aggiornato, ed in maniera visibile per il cliente. Gli stessi Operatori ritengono che non sussistano, nel merito, particolari problemi tecnici. Alcuni Operatori, sebbene favorevoli a tale ulteriore misura regolamentare, rappresentano che i tempi di implementazione possono essere maggiori per utenza non residenziale, vista la maggiore complessità delle configurazioni tecniche di servizio;

- altri Operatori, benché favorevoli all'inserimento del Codice di Migrazione in fattura, hanno rappresentato riserve sui costi e sulle tempistiche di implementazione;
- gli Operatori che si sono manifestati contrari ritengono quanto già previsto dalla normativa vigente sufficiente e che la mancata fornitura del Codice di Migrazione, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n.01/09/CIR, vada sanzionata. Si ritiene pertanto tale ulteriore misura non proporzionata alle attuali problematiche riscontrate. Oltre a ciò vengono rappresentati problemi implementativi, costi eccessivi ed il rischio dell'incentivo, derivato dalla disponibilità del Codice di Migrazione in fattura, a comportamenti scorretti inerenti la attivazione di servizi non richiesti. Alcuni Operatori, con clientela principalmente *business*, che si dichiarano contrari a tale ulteriore misura regolamentare a causa degli eccessivi costi di implementazione, propongono comunque, qualora l'Autorità decidesse di adottare tale ulteriore misura, una distinzione tra clientela *consumer* e *business*. Viene infine richiamato il rischio di errori qualora il Codice di Migrazione subisca variazioni all'interno del periodo di fatturazione.

RITENUTO pertanto necessario disporre che gli Operatori forniscano il Codice di Migrazione nella fattura che viene periodicamente inviata al cliente, sia in forma scritta che elettronica, sulla base delle preferenze espresse dal cliente stesso.

RITENUTO, alla luce di quanto segnalato dagli Operatori, di disporre che l'inserimento in fattura sia realizzato entro 90 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento per la clientela residenziale ed entro 180 giorni per quella *business*.

RITENUTO altresì opportuno specificare che, sino alla scadenza dei predetti termini, gli ordinativi inviati con Codice di Migrazione autogenerato sono regolarmente processati dall'operatore *donating* al fine di portare a termine la migrazione richiesta dall'operatore *recipient*. Per ciascuno degli ordini con Codice di Migrazione autogenerato, l'operatore *recipient* è tenuto a conservare e ad esibire all'operatore *donating*, in caso di contestazione, un modulo compilato dal cliente o registrazione

vocale che attesti che il Codice di Migrazione, richiesto dal cliente all'Operatore *donating*, non è stato da questi fornito nei termini di cui alla delibera n. 1/09/CIR;

CONSIDERATO, in merito alla attivazione di servizi non richiesti che, al fine di evitare tale pratica, le procedure di migrazione concordate tra gli operatori sono state strutturate in modo da prevedere una specifica causale di scarto nel caso di avvio delle procedure di migrazione in assenza del consenso del cliente;

CONSIDERATO tuttavia che l'Autorità, nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS (punto 34) aveva ritenuto corretto il rilievo delle associazioni dei consumatori, secondo cui il caso di attivazioni non richieste non può essere trattato lasciando al *donating* la facoltà di decidere sulla validità del contratto del *recipient* ma deve essere affrontato con procedure separate e penali a carico degli operatori che commettono gli abusi, in quanto parte controinteressata, il *donating* potrebbe mancare della necessaria obiettività nel giudicare gli atti in suo possesso – relativi cioè al contratto tra il suo potenziale cliente ed un *competitor*.

RILEVATO che, come conseguenza delle considerazioni di cui al punto 34 sopra richiamato, al punto 35 delle premesse di cui sopra l'Autorità aveva ritenuto che, fatto salvo il caso di eccezionali, specifiche e circostanziate causali tecniche, non debba essere concessa all'operatore *donating* la possibilità di interrompere la procedura di attivazione/migrazione in corso;

RILEVATO pertanto che al punto 36 delle stesse premesse, alla luce della richiesta delle associazioni dei consumatori di provvedere alla introduzione di modalità gestionali specifiche in caso di attivazione non richiesta, l'Autorità aveva ritenuto che tali procedure debbano essere attivabili dall'utente, secondo quanto già previsto dalla delibera n. 664/06/CONS, volte a garantire il ripristino della configurazione iniziale -senza oneri- per il consumatore. Tuttavia, l'Autorità aveva ravvisato opportuno valutare, attraverso uno specifico procedimento, l'introduzione di eventuali rimedi, ulteriori a quelli previsti dall'art. 3, commi 2 e 3 della predetta delibera, riguardanti tra l'altro la previsione di forme di indennizzo nei confronti del cliente che abbia subito disservizi a seguito di attivazione di servizio non richiesto.

RITENUTO pertanto opportuno, in linea con quanto premesso nella delibera n. 274/07/CONS e sopra richiamato, che il Codice di Migrazione utilizzato sia quello fornito, nelle modalità previste dalla normativa, dall'operatore *donating* al cliente finale al fine di:

- non rendere parte integrante della procedura di migrazione la verifica da parte del *donating*, in quanto parte controinteressata, della effettiva volontà del cliente, per ogni richiesta di migrazione ricevuta;
- non appesantire tecnicamente ed economicamente le procedure evitando, per quanto rappresentato al punto precedente, la necessità, per il *donating*, di contattare il proprio cliente, per ogni richiesta di migrazione ricevuta, al fine di verificare la sua effettiva volontà a migrare;

- disincentivare l'avvio di procedure di migrazione non richieste; a tal fine potrebbe prevedersi l'introduzione di uno specifico codice segreto, fornito dal *donating* al proprio cliente alla sottoscrizione del contratto, non calcolabile da parte del *recipient* e a questi necessario ai fini di poter dare avvio della procedura di migrazione;
- prevenire potenziali inefficienze delle procedure.

RIBADITA la necessità, espressa nella delibera n. 68/08/CONS, che gli operatori cooperino lealmente e in buona fede nell'applicazione dell'Accordo Quadro e la necessità che, a tal fine, venga predisposto e sottoscritto dagli Operatori uno specifico Codice di Condotta;

CONSIDERATO peraltro che le linee guida comprendenti i contenuti minimi del Codice di Condotta erano state sottoposte dall'Autorità all'attenzione degli Operatori nella fase di attività preliminare all'avvio delle procedure di migrazione (avvenuta in data 25 maggio 2008), e che alcuni Operatori ne avevano già condiviso l'iniziativa ed i principi in esso contenuti;

RITENUTO che il Codice di Condotta debba comprendere i seguenti contenuti minimi che gli Operatori devono impegnarsi a rispettare :

1. implementare senza indugio e nelle tempistiche indicate dall'Autorità le procedure di passaggio dei clienti tra Operatori così come stabilito dalla normativa vigente;
2. diffondere presso tutte le proprie forze di vendita diretta ed indiretta, centri servizi, operatori collegati il contenuto del Codice di Condotta;
3. collaborare tra di loro e con l'Autorità nella fase di monitoraggio seguente all'implementazione delle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori;
4. adottare *policy* interne finalizzate affinché le proprie forze di vendita diretta ed indiretta applichino principi di trasparenza e correttezza nelle attività di acquisizione cliente e mettere in atto strumenti di verifica della loro applicazione;
5. svolgere le attività di acquisizione cliente secondo modalità conformi alle regole di corretta concorrenza;
6. gestire l'acquisizione del cliente rispettando sempre la inequivoca volontà del medesimo;
7. adottare, in via prevalente, forme di contatto con il cliente e di contrattualizzazione che aumentino il livello di trasparenza e di consapevolezza nel consumatore;

8. dare piena visibilità all'Autorità, su richiesta e nel rispetto della riservatezza delle strategie commerciali, delle modalità adottate nelle attività di commercializzazione;
9. acquisire sempre il consenso del cliente nei modi e nelle forme previste dal vigente quadro regolatorio;
10. in caso di ripensamento del cliente, garantire che la direzione commerciale dell'Operatore *recipient* renda disponibile, senza indugio, all'operatore *donating* l'attestazione della inequivoca volontà del cliente di continuare ad usufruire dei servizi di quest'ultimo e che l'Operatore *recipient* si attivi senza indugio per bloccare la procedura di attivazione o migrazione;
11. l'Operatore *donating* effettua le verifiche di propria competenza, non appena pervenuta la comunicazione di cessazione del contratto del cliente da parte dell'Operatore *recipient*, nei termini definiti dalla normativa vigente;
12. in caso di ripensamento comunicato dal cliente, l'Operatore *donating* informa immediatamente il cliente sulla procedura da seguire secondo quanto prevede il Codice del Consumo e la delibera n. 274/07/CONS e quanto concordato in merito alla sua attuazione, ed in particolare della necessità di far pervenire apposita (in ottemperanza alla normativa vigente) comunicazione al *recipient* contenente la propria intenzione di non voler cessare il servizio con il donating.

RITENUTO pertanto necessario disporre che gli Operatori provvedano, entro 20 giorni dalla pubblicazione della presente delibera nella Gazzetta Ufficiale, a concordare e sottoscrivere un Codice di Condotta coerente con le linee guida già sottoposte agli Operatori stessi;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Disposizioni in merito alla fornitura del Codice di Migrazione)

1. Fermo restando quando previsto dalla vigente normativa in tema di migrazioni, inclusa la diffida di cui alla delibera n. 1/09/CIR, gli Operatori di rete fissa riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, entro e non oltre 90 (novanta giorni), per l'utenza residenziale e 180 (centottanta) giorni per l'utenza affari, dalla pubblicazione del presente

provvedimento sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, provvedono a fornire il Codice di Migrazione valido nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente. Qualora il Codice di Migrazione subisca modifiche dovute a riconfigurazione del servizio, l'Operatore provvede ad inviare il nuovo Codice di Migrazione con comunicazione separata.

2. A far data dalla pubblicazione della presente Delibera nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e fino alla scadenza dei termini di cui al precedente comma per la fornitura del Codice di Migrazione nella fattura del cliente, gli ordinativi inviati con Codice di Migrazione autogenerato sono regolarmente processati dall'operatore *donating* al fine di portare a termine la migrazione richiesta dall'operatore *recipient*. Per ciascuno degli ordini con Codice di Migrazione autogenerato, l'operatore *recipient* è tenuto a conservare e ad esibire all'operatore *donating*, in caso di contestazione, un modulo compilato dal cliente o registrazione vocale che attesti che il Codice di Migrazione, non è stato da questi fornito dall'Operatore *donating*, nei termini di cui alla delibera n. 1/09/CIR.

Articolo 2 **(Disposizioni in merito al Codice di Condotta)**

1. Gli operatori di rete fissa riportati nell'allegato A, entro e non oltre 20 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, concordano e sottoscrivono il Codice di Condotta in merito alle procedure di migrazione.
2. Qualora gli operatori non addivengano alla sottoscrizione del Codice di Condotta di cui al comma precedente o qualora il relativo contenuto non fosse ritenuto dall'Autorità, coerente con quanto indicato nelle premesse al presente provvedimento, l'Autorità medesima provvede ad emettere linee guida vincolanti sul comportamento che gli operatori dovranno tenere nel processo di migrazione.

Articolo 3 **(Disposizioni finali)**

1. Il mancato rispetto da parte degli operatori di rete fissa, riportati nell'allegato A, delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.
2. Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 21 e 23-bis della legge 6 dicembre 1971, n.

1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è notificata alle società interessate ed è pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

Napoli, 16 aprile 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola