

DELIBERA N. 41/09/CIR

INTEGRAZIONI E MODIFICHE RELATIVE ALLE PROCEDURE DI CUI ALLA DELIBERA N. 274/07/CONS ED ALLA PORTABILITA' DEL NUMERO SU RETE FISSA

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 luglio 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. 4/03/CIR recante “*Integrazione della disposizioni in materia di Carrier Preselection: norme in materia di disattivazione della prestazione*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 27/08/CIR recante “*Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l’anno 2008*”;

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*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 23/09/CIR recante “*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*”;

VISTA la comunicazione del 27 marzo 2009, anticipata sul sito dell’Autorità e pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 133 dell’11 giugno 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento relativo alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa;

CONSIDERATO, in linea con quanto richiamato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS, che gli operatori non SPM (Significativo Potere di Mercato) sono sottoposti agli obblighi regolamentari derivanti:

- dall'art. 28 comma 1 del Codice delle comunicazioni, che impone agli operatori autorizzati di rispettare le condizioni imposte per l'autorizzazione generale tra cui quelle indicate al comma 8 della parte A dell'allegato 1 al predetto Codice delle comunicazioni ovvero "a rispettare le norme sulla tutela dei consumatori specifiche del settore delle comunicazioni elettroniche, come indicato...";
- dall'art. 70 del Codice delle comunicazioni, in base al quale i tempi di attivazione e di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo della disciplina contrattuale.
- dai principi di cui all'art. 13 del Codice delle comunicazioni, poiché i tempi di migrazione rappresentano un elemento rilevante ai fini della scelta da parte dei consumatori e, di conseguenza, la certezza, la trasparenza e l'adeguata pubblicità delle informazioni relative a tale elemento consentono ai consumatori stessi di trarre il massimo beneficio dalla concorrenza nello specifico mercato;

CONSIDERATO, parimenti, quanto inoltre premesso alla delibera n. 274/07/CONS laddove si chiariva che l'intervento con una regolamentazione bilaterale, fonte di obblighi anche per gli operatori che non abbiano significativo potere di mercato, derivava dalla necessità di prevedere tempi certi di passaggio al fine di soddisfare una esigenza di tempestività del processo oltre che consentire al consumatore, nell'ipotesi di un eventuale ritardo, di poter verificare l'origine del disservizio ed adire le necessarie azioni a tutela dei propri interessi;

CONSIDERATO che quanto sopra riportato si pone in coerenza con quanto stabilito dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 laddove, all'art. 1, comma 3, recita testualmente: "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";

CONSIDERATO che lo stesso articolo 1 della succitata Legge 2 aprile 2007, n.40 attribuisce, al comma 4, poteri di vigilanza e di regolazione all'Autorità, prevedendo che le eventuali violazioni riscontrate siano sanzionate ai sensi dell'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche (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);

CONSIDERATO, con riferimento al percorso regolamentare che ha condotto alle attuali procedure di trasferimento delle utenze, che la delibera n. 4/06/CONS definiva, in prima istanza, principi e procedure per il passaggio dei clienti tra operatori agli artt. 17, 18 e 20;

CONSIDERATO che viene previsto nelle premesse alla delibera n. 4/06/CONS, con riferimento alle condizioni attuative degli obblighi regolamentari per la gestione del passaggio tra operatori, previste agli artt. 17, 18 e 20 della delibera n. 4/06/CONS, nonché alle misure a garanzia dei diritti degli utenti finali, delineate alla sezione 4.4 dell'allegato A alla stessa delibera, *che le modalità di effettiva implementazione di tali misure verranno verificate dall'Autorità, anche mediante interlocuzione con le associazioni dei consumatori e gli operatori*. Nella stessa delibera si ritiene opportuno che, nel corso del processo di implementazione, laddove ne ravveda la necessità, l'Autorità riveda tali misure al fine di introdurre adeguamenti e correttivi che garantiscano effettivamente, da un lato, il diritto degli utenti finali di scegliere il proprio operatore di accesso e, dall'altro lato, condizioni di equa ed effettiva competizione tra gli operatori;

CONSIDERATO che nel punto 309 dell'Allegato A alla delibera n. 4/06/CONS, relativamente alla modalità di gestione dei passaggi tra servizi di *unbundling* e servizi di accesso delle divisioni commerciali di Telecom Italia, l'Autorità riteneva, nel contemperare le esigenze di favorire lo sviluppo dei servizi di accesso disaggregato e di garantire agli utenti il diritto di scegliere il proprio fornitore di servizi di comunicazione, che le procedure di disattivazione del servizio di *full unbundling* e di *shared access* con contestuale rientro in Telecom Italia debbano poter essere trattate alla stregua dei passaggi tra operatori alternativi diversi, ovvero attivate su istanza dell'operatore *recipient*, pur nel rispetto di opportune asimmetrie a favore degli operatori alternativi;

CONSIDERATO che il punto 310 riporta che, a tal fine, l'Autorità ritiene che, in tutti i casi in cui la procedura di passaggio dia luogo alla disattivazione di un servizio di accesso disaggregato, Telecom Italia debba dare comunicazione all'operatore alternativo *donating* in merito alla disattivazione del servizio disaggregato con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla attuazione della stessa, al fine di consentire a quest'ultimo le proprie verifiche con il cliente finale e la eventuale riconfigurazione degli apparati in centrale;

CONSIDERATO che il suddetto anticipo di 20 giorni, ritenuto dall'Autorità opportuno in una fase iniziale di avvio delle procedure, era legato alla diversa iniziale capacità organizzativa degli OLO, chiamati per la prima volta a gestire procedure su cui Telecom Italia aveva negli anni acquisito notevole esperienza nell'effettuare attività analoghe;

CONSIDERATO che successivamente all'entrata in vigore della delibera n. 4/06/CONS le procedure di passaggio sono state oggetto di ulteriore intervento regolamentare con le delibere nn. 274/07/CONS, 68/09/CIR, 01/09/CIR, 23/09/CIR al fine di introdurre adeguamenti e correttivi che garantiscano effettivamente, da un lato,

il diritto degli utenti finali di scegliere il proprio operatore di accesso e, dall'altro lato, condizioni di equa ed effettiva competizione tra gli operatori;

CONSIDERATO tuttavia che gli interventi regolamentari sopra richiamati non hanno mai interessato i tempi della cosiddetta fase 2¹ del processo di migrazione (che nella sostanza rendeva cogente, nel caso di *unbundling*, il preavviso di 20 giorni di cui sopra) e che, in linea con quanto già premesso nei punti 70-72 della delibera n. 274/07/CONS, tale tempo di sospensione della procedura di migrazione (per l'appunto la fase 2) comporta che il passaggio tra due operatori alternativi o il rientro in Telecom Italia possa oggi richiedere oltre 30 giorni solari. Tale valore è notevolmente peggiorativo rispetto ai tempi teoricamente impiegati (10 giorni solari) da Telecom Italia per l'attivazione della linea². Tale tempistica non consente sempre di rispettare le disposizioni della Legge 2 aprile 2007, n. 40 sopra richiamata oltre a rendere differenti, per i clienti, le tempistiche di passaggio in funzione dell'operatore *donating* cui sono attestati. A tal fine le associazioni avevano, nell'ambito del procedimento istruttorio relativo all'approvazione della delibera n. 274/07/CONS, richiesto che siano eliminati i tempi di sospensione previsti (quelli appunto relativi alla fase 2) in quanto non apparivano giustificati da adempimenti tecnici da parte dell'Operatore *donating*;

RITENUTO che, ad oltre 2 anni dall'adozione della delibera n. 274/07/CONS ed ad oltre 1 anno dall'avvio operativo delle procedure di passaggio dei clienti, i tempi di preavviso dell'Operatore *donating* nell'ambito delle procedure di migrazione, come tra l'altro già osservato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS ai punti 70-71, appaiono eccessivi, alla luce delle attività svolte, quali le verifiche tecniche e formali e la gestione della portabilità del numero e tenuto conto che attività analoghe sono svolte da Telecom Italia in 3 giorni lavorativi³;

RITENUTO, alla luce degli esiti delle attività di monitoraggio, delle segnalazioni ricevute e delle valutazioni svolte nel corso del procedimento in oggetto, che le attuali tempistiche dei passaggi OLO-OLO o rientro in Telecom Italia siano eccessive e non consentano di attuare i principi a tutela della utenza e della concorrenza sopra richiamati e stabiliti, in ultimo, dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40;

¹ Si fa riferimento alla terminologia adottata nelle specifiche tecniche di cui all'Accordo quadro nel caso di migrazioni. La fase 2 corrisponde al periodo di preavviso dell'Operatore *donating* (variabile tra 10 giorni e 20 giorni lavorativi a secondo del servizio intermedio da migrare) prima che l'Operatore *recipient* possa inviare la richiesta di passaggio a Telecom Italia *wholesale* (avviando quindi la fase 3 del processo).

² A titolo esemplificativo, fissato un tempo di *provisioning* tecnico (assunto a titolo di esempio pari a 5 giorni lavorativi) il tempo di passaggio di un cliente da Telecom Italia ad OLO avviene oggi, a partire dalla data di accettazione della richiesta, in teoricamente 8 giorni lavorativi. Il passaggio da OLO a Telecom Italia o da OLO a OLO avviene, assumendo lo stesso tempo di *provisioning* tecnico, in un tempo di 18 o 28 giorni (10 o 20 giorni superiore);

³ Le verifiche tecniche e formali svolte da Telecom Italia *wholesale*, che trovano un analogo nelle attività svolte dall'operatore *donating* nella cosiddetta "fase 2"³ del processo di migrazione, sono svolte in 3 giorni lavorativi, in base agli accordi tecnici concordati tra le parti e annessi all'Accordo Quadro.

CONSIDERATO che la delibera n. 274/07/CONS prevede, in merito alle procedure di migrazione (applicabili nel caso in cui il *donating* sia altro OLO) quanto segue:

- il *recipient* raccoglie, su apposito modulo cartaceo, la volontà del cliente finale di recedere dal precedente contratto in essere e la conserva unitamente alle restanti documentazioni relative al contratto finale;
- il *recipient* fornisce senza indugio al *donating* con mezzi elettronici, una comunicazione circa il contratto cessato contenente tutti gli estremi necessari per consentirne l'individuazione da parte del *donating* e la data di cessazione;
- l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La comunicazione avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a) nel caso di servizi *bitstream* o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi *bitstream naked* e accesso disaggregato;
- la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori *donating* e *recipient* la data attesa di consegna;
- l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;
- gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12 della delibera n. 274/07/CONS;
- alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al *donating* che al *recipient*;
- in caso di contestazioni, il *recipient*, a richiesta del *donating*, esibisce copia della dichiarazione del cliente finale di recedere dal precedente contratto;

CONSIDERATO che, come già delineato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS, punto c), le informazioni ottenute nell'ambito di accordi in materia di accesso o di interconnessione devono essere utilizzate esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e sono soggette in qualsiasi circostanza a stringenti obblighi di riservatezza. Ciò in coerenza con quanto stabilito dall'art. 41 c3 del codice che prevede che *“le informazioni ricevute non sono comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale”*;

CONSIDERATO che la comunicazione tra *recipient* e *donating* (incluso Telecom Italia) della volontà del cliente di recedere dal contratto in essere è unicamente finalizzata a garantire al *donating* la possibilità di effettuare le necessarie operazioni

amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali di cessazione, ecc.)⁴;

CONSIDERATO quanto premesso dall’Autorità, nella delibera n. 274/07/CONS, in merito alla opportunità che il caso di attivazioni non richieste sia affrontato con procedure separate e penali a carico degli operatori che commettono gli abusi, escludendo che il *donating* possa interrompere l’attivazione, fatto salve specifiche e limitate causali per motivi tecnici. L’Autorità si riserva, a tale proposito, di valutare l’opportunità di modificare le attuali procedure concordate tra gli Operatori con riferimento alla causale di scarto per servizi non richiesti;

RITENUTO, in linea con le premesse alla delibera n. 274/07/CONS, opportuno, in caso di attivazione non richiesta, prevedere procedure 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, oltre a forme di indennizzo nei confronti del cliente che abbia subito disservizi a seguito di attivazione di servizio non richiesto;

RITENUTO che suddetta procedura, per il “ripristino della precedente configurazione” – ossia a migrazione/attivazione avvenuta –, debba essere attivata sempre ed unicamente dal consumatore e debba prevedere tempi minimi di ripristino (a spese dell’operatore *recipient* inadempiente);

CONSIDERATO 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, previsto in via generale dalla delibera n. 664/06/CONS, non è specificamente regolato nelle attuali procedure per i servizi di accesso che - diversamente da quanto previsto dall’art. 4 della delibera n. 4/03/CIR per la *Carrier Preselection* – non riconoscono espressamente lo specifico diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione la precedente configurazione della propria linea;

RITENUTO opportuno che il diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione di passaggio non richiesto il ripristino della precedente configurazione della propria linea, venga esteso, seppur tenendo conto dei vincoli tecnici che differenziano le migrazioni dalla CPS (quali maggiore complessità di

⁴ Il punto 26 della delibera n. 274/07/CONS prevede che “anche nel caso di Telecom Italia tale comunicazione alla divisione commerciale è necessaria affinché quest’ultima possa interrompere la fatturazione dei canoni all’utente finale, prima dell’emissione della fattura successiva. In considerazione dei rilievi mossi dalla Commissione Europea, al fine di limitare il rischio che la divisione commerciale di Telecom Italia utilizzi le informazioni contenute in una eventuale comunicazione preventiva a fini anticompetitivi, l’Autorità ritiene necessario prevedere che, nel corso dell’attivazione dei servizi intermedi, gli operatori alternativi debbano inviare le proprie comunicazioni unicamente alla divisione wholesale di Telecom Italia. L’Autorità ritiene altresì necessario che la divisione wholesale medesima possa successivamente comunicare la cessazione del servizio di accesso alla divisione retail fornendo unicamente le informazioni necessarie alla chiusura del precedente rapporto commerciale, quali ad esempio l’identificativo della linea cessata e la data esatta di cessazione. Al fine di consentire alla divisione retail di svolgere le attività di propria pertinenza relativamente alla cessazione del contratto con il cliente, appare adeguato che tale comunicazione venga inviata dalla divisione wholesale non prima di 5 giorni dalla data di attesa consegna ovvero di cessazione del cliente.

ripristino della configurazione iniziale), anche per i servizi di accesso descrivendo le modalità con cui il cliente potrà rivalersi verso l'Operatore responsabile dell'attivazione/migrazione "non richiesta";

CONSIDERATO, in conclusione, che il quadro normativo e regolamentare si caratterizza per un riconoscimento pieno e incondizionato del diritto di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati. La normativa primaria attribuisce e riconosce tale diritto come principio generale, senza differenziarlo in funzione dell'Operatore di origine (*Donating*) o dell'Operatore di destinazione (*Recipient*). Il diritto viene pertanto riconosciuto al cliente in quanto tale, indipendentemente dalle dimensioni e dalla rilevanza sul mercato dell'Operatore che vuole abbandonare o dal quale vuole trasferirsi, con piena simmetria delle relazioni fra i diversi Operatori;

CONSIDERATO quanto in proposito dichiarato dalla associazione Federconsumatori e Adusbef in tema di 'migrazione' fra operatori telefonici laddove si richiede all'Autorità, alla luce delle numerose segnalazione da parte dei consumatori, "di provvedere al più presto affinché il tema della 'migrazione' fra operatori telefonici abbia una modalità caratterizzata da simmetria e reciprocità totale, e che si concretizzi attraverso operazioni semplici e rapide. Naturalmente tale richiesta è volta a sostenere il diritto, per noi fondamentale, prioritario ed al di sopra di ogni altra considerazione, della libera scelta dei cittadini in un mercato, quale quello delle telecomunicazioni, aperto alla concorrenza";

RITENUTO opportuno alla luce di quanto sopra che l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore siano gestite allo stesso modo, al fine di evitare discriminazioni tra clienti;

RITENUTO pertanto che la elevata differenza tra le tempistiche della procedura di attivazione e della procedura di migrazione, allorquando in origine giustificata non dal potere di mercato dell'*incumbent* bensì da una iniziale diversa capacità organizzativa degli OLO, non sia allo stato più giustificata in quanto:

1. produce una differenziazione della tutela dei diritti del cliente a seconda che questi decida di trasferirsi da Telecom Italia ad un OLO o viceversa, mentre la richiamata Legge 2 aprile 2007, n. 40 assicura indistintamente la garanzia di tali diritti;
2. non tiene conto della successiva definizione del tetto della capacità giornaliera di evasione delle richieste di trasferimento (delibera n. 69/08/CIR), definita in modo proporzionale alla dimensione degli operatori, consentendo tempi di svolgimento delle attività/cliente confrontabili tra gli Operatori di diversa dimensione e capacità;

3. non tiene conto della maturità acquisita dagli OLO, a seguito dell'avvio delle procedure di migrazione, nello svolgimento delle attività previste nella cosiddetta fase 2 del processo di migrazione;

CONSIDERATO quanto premesso nella delibera n. 23/09/CIR in merito alla opportunità di 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;

RITENUTO opportuno, alla luce delle osservazioni dei soggetti intervenuti nel procedimento in oggetto, effettuare nel merito ulteriori approfondimenti, anche al fine di valutare più compiutamente gli esiti, sui trasferimenti delle utenze, delle norme previste dalla recente delibera n. 23/09/CIR;

CONSIDERATO quanto evidenziato nel corso del procedimento e dai dati di monitoraggio sulle migrazioni, forniti ai sensi delle delibere n. 274/07/CONS e n. 68/08/CIR, ed in particolare:

- ⇒ la necessità di rendere maggiormente pubbliche agli utenti finali le procedure di migrazione che come noto consentono di contenere i tempi di passaggio ed il rischio di disservizi sulle linee. Appare, infatti, che queste ultime siano sottoutilizzate essendo, una quota parte di clienti in procinto di rientrare in Telecom Italia o di passare ad altro operatore, impropriamente cessati, per poi essere riattivati, con impatto, allo stato, anche sui costi sostenuti dagli utenti.
- ⇒ la necessità di rivedere le tempistiche del processo di migrazione avendo rilevato una discreta presenza di scarti e rimodulazioni che comportano il protrarsi delle migrazioni oltre i 30 giorni.

VISTE le osservazioni degli Operatori comunicate all'Autorità, ai sensi della delibera n. 23/09/CIR, in merito alle linee guida sul Codice di Condotta;

CONSIDERATA la scadenza dei termini previsti dalla delibera n. 23/09/CIR per la comunicazione di un Codice di Condotta concordato e sottoscritto da tutti gli Operatori riportati nell'Allegato A alla delibera n. 23/09/CIR;

VISTA, tuttavia, la generale condivisione delle linee guida proposte dall'Autorità in merito al Codice di Condotta;

VISTI gli atti del procedimento in oggetto;

SENTITE, in data 14 luglio 2009 la società Tiscali, in data 15 maggio 2009 la società Welcome Italia, in data 16 luglio 2009 le società BT Italia, Telecom Italia e

Teleunit, in data 17 luglio 2009 le Società Vodafone - Opitel Tele2 e Fastweb ed in data 21 luglio 2009 la società Wind Telecomunicazioni;

CONSIDERATO quanto riportato nell'Allegato 1 in merito alle posizioni dei soggetti intervenuti nel corso del procedimento istruttorio ed al contesto internazionale;

CONSIDERATO quanto riportato nell'Allegato 3 in merito alla revisione della procedura di portabilità del numero di cui alla delibera n. 27/08/CIR sulla base delle attività del tavolo tecnico avviato, nel merito, dall'Autorità a marzo 2009;

RITENUTO opportuno, in ottica di efficienza ed efficacia, acquisire le risultanze di cui sopra nell'ambito del procedimento in oggetto il quale ha, tra gli obiettivi, l'affinamento delle procedure di portabilità del numero fisso;

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS)

1. L'articolo 18, della delibera n. 274/07/CONS è sostituito dal seguente articolo:

Art. 18

(Procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori)

1. Il presente articolo definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori nelle quali è coinvolto il passaggio del servizio intermedio sottostante fornito dall'Operatore notificato, precedentemente utilizzato dall'operatore *donating* e, successivamente al passaggio del cliente, utilizzato dall'operatore *recipient*. Ai fini del presente articolo, per operatore *recipient* si intende pertanto la divisione commerciale dell'operatore notificato o di altro operatore.
2. Le procedure di migrazione delle linee in accesso sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato e prevedono le seguenti fasi:
 - a) il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore *recipient*, indicando il nominativo dell'operatore *donating*;

- b) il *recipient* fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all'operatore *donating*, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto;
- c) l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. Indipendentemente dal servizio intermedio sottostante (*bitstream*, WLR, *bitstream naked*, accesso disaggregato), la comunicazione avviene
 - I) dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° novembre 2009;
 - II) dopo 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° marzo 2010;
- d) la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori *donating* e *recipient* la data attesa di consegna;
- e) l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;
- f) gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12 della delibera n. 274/07/CONS.
- g) alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al *donating* che al *recipient*;
- h) l'utente può a sua scelta, in alternativa al punto a), inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In tal caso, indipendentemente dal servizio intermedio sottostante (*bitstream*, WLR, *bitstream naked*, accesso disaggregato), l'operatore *donating* entro
 - I) 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° novembre 2009;

II) 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a), a far data dal 1° marzo 2010;

comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente. L'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da d) ad f).

3. In caso di rientro in Telecom Italia, quest'ultima comunica all'utente, al momento dell'attivazione del contratto, la possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico.
4. Gli operatori comunicano all'Autorità l'elenco dettagliato delle causali di rigetto e di rimodulazione della data attesa di consegna pattuite in sede di stipula degli accordi di interconnessione, corredato da note esplicative sull'uso delle singole causali. La modifica delle causali è concordata tra le parti e notificata all'Autorità.
5. La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri;
6. Ciascun operatore assegnatario di numerazioni, coinvolto nella gestione delle portabilità successive dei propri numeri (inclusa Telecom Italia), provvede al reistradamento delle chiamate geografiche secondo la modalità *onward routing* con tempi garantiti da SLA e penali adeguati alle tempistiche previste dalle portabilità del numero. Tale reistradamento avviene sulla base della comunicazione del *recipient*, una volta espletata ogni necessaria attività del *donating*.
7. Nel caso in cui l'utente receda anticipatamente da un servizio di accesso per passare ad un operatore che ripaga la stessa linea, anche attraverso un servizio di accesso intermedio, l'utente non può essere soggetto al pagamento di oneri non giustificati dai costi effettivamente sostenuti.

Articolo 2
(Disposizioni in merito al Codice di Condotta)

1. Ai sensi dell'art.2 della delibera n. 23/09/CIR gli operatori di rete fissa sono tenuti, nel processo di migrazione, al rispetto delle linee guida comportamentali riportate nell'Allegato 2 al presente provvedimento.

Art. 3
(Prestazioni non richieste)

1. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente.
2. Gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e coinvolti nella fornitura di una prestazione non richiesta, di cui al comma precedente, cooperano al fine del ripristino della precedente configurazione del cliente.

Articolo 4
(Implementazione delle procedure di passaggio degli utenti finali di rete fissa da parte degli Operatori)

1. Tutti gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa, indipendentemente dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori di rete fissa, sono tenuti al rispetto della normativa vigente e delle procedure tecniche di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 Aprile 2008, tenuto conto anche dei relativi aggiornamenti resi pubblici come da accordi tra gli Operatori, relative ai passaggi degli utenti finali di rete fissa nei servizi di accesso di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni.
2. Gli Operatori che non si fossero ancora adeguati alle procedure di cui al comma precedente, implementano le procedure entro l'anno 2009.

Articolo 5
(Pubblicizzazione delle procedure di migrazione)

1. Gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa forniscono ampia diffusione ai propri clienti circa la possibilità di trasferire la propria utenza presso altro Operatore di rete fissa mediante le procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche.

Articolo 6
(Costi connessi al trasferimento delle utenze)

1. In caso di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche, Telecom Italia è remunerata dall'Operatore *recipient* sulla base dei costi delle attività sottostanti il passaggio richiesto;
2. In caso di migrazione l'operatore *donating* non può porre in capo al proprio cliente alcun costo di cessazione correlato ai costi di cui sopra, in quanto remunerati dall'Operatore *recipient*.

Articolo 7
(Revisione della procedura di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR)

1. La procedura di Portabilità del Numero di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, è sostituita dalla seguente:

t_1 : Il cliente che intende richiedere la *Service Provider Portability* comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua decisione all'operatore *Donating*. In alternativa, la volontà inequivocabile del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e di instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, può essere rappresentata da quest'ultimo anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il *Recipient* richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione richiesta;

t_0 : l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP con comunicazione della DAC ($\geq t_1 + 8$ giorni lavorativi nei casi semplici, $\geq t_1 + 13$ giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il *Donor* ne notifica in modo automatico la ricezione. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al

Donating, quest'ultimo comunica tempestivamente (entro un giorno lavorativo) i dettagli della richiesta del cliente all'operatore *Recipient*;

$t_1 (= t_0+1)$: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Recipient*, l'operatore *Donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:

- in caso positivo, un messaggio di pre-notifica al *Donating* (con comunicazione della DAC richiesta dal *Recipient*) e contestualmente notifica di accettazione all'operatore *Recipient*;
- in caso negativo, notifica al *Recipient* il KO formale o tecnico.

$t_2 (=t_1+1)$: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor* l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche formali⁵, invia:

- in caso positivo, notifica di accettazione all'operatore *Donor* o applica il silenzio assenso;
- in caso negativo, notifica il KO formale all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*.

t_3 : entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor*, l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso e superamento della capacità di evasione), invia:

- in caso positivo, notifica di accettazione all'operatore *Donor*;
- in caso negativo, notifica di KO tecnico all'operatore *Donor* il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*.

t_4 : l'operatore *Donor*, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore *Donating*, ovvero trascorsi 2 giorni lavorativi, nei casi semplici, 7 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla notifica di accettazione formale da parte dell'operatore *Donating*, in corrispondenza della DAC invia la notifica di espletamento della procedura di *Service Provider Portability* al *Recipient* ed al *Donating*.

⁵ Laddove il donating commerciale è diverso dal donating che ha in gestione la numerazione (ad esempio nel caso WLR), questo, ricevuta la richiesta di NP pura, la inoltra al donating commerciale per le verifiche di competenza.

L'operatore *Donor*, esegue tale operazione il giorno del *cut-over* nella fascia oraria dalle ore 6:00 am alle ore 8:00 am, confermando l'esecuzione dello stesso nella stessa giornata agli operatori *Donating e Recipient*; l'orario in cui collocare la fascia oraria di due ore può essere concordato diversamente tra gli operatori *Donating, Donor e Recipient*, al fine di minimizzare il disservizio all'utente.

2. La procedura, di cui al comma precedente, è utilizzata sia per i casi di prima portabilità (operatore *Donor* coincidente con l'operatore *Donating*) che per i casi di portabilità successiva (operatore *Donor* diverso dall'operatore *Donating*).
3. Gli Operatori concordano le specifiche tecniche della procedura di cui al comma 1 precedente entro il mese di ottobre 2009. A decorrere dalla fine del mese ottobre 2009, gli Operatori rendono operative le procedure suddette entro i successivi 3 mesi.
4. L'Autorità definisce le soglie di capacità di evasione, di cui al comma 1, e le modalità di ripartizione della stessa con specifico provvedimento.
5. Ai sensi dell'art. 6, comma 8, della delibera n. 27/08/CIR, gli Operatori, incluso Telecom Italia, concordano entro l'anno 2009, nell'ambito dell'Accordo Quadro relativo al passaggio degli utenti finali tra Operatori di rete fissa, soluzioni tecniche per l'aggiornamento del *database* dei numeri portati che consentano l'applicazione del modello economico di cui al comma 7 della delibera n. 27/08/CIR. L'Autorità si riserva di intervenire al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione tecnica condivisa.

Articolo 8

(Attivazioni e migrazioni di accessi multinumero)

1. Gli Operatori allineano, entro 75 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera, le modalità di effettuazione degli ordinativi di passaggio tra Operatori di un accesso multi-numero a quanto previsto in fase di attivazione, nell'ottica della semplificazione e della non discriminazione tra clienti.

Articolo 9

(Disposizioni finali)

1. Gli Operatori di rete fissa introducono, entro il 1° marzo 2010, uno specifico codice segreto, fornito dal *donating* al proprio cliente in modalità *pull*, non calcolabile da parte del *recipient* e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze. A tal fine, l'Autorità avvia un approfondimento, da concludersi entro il 30 settembre 2009, sulle specifiche

tecniche di implementazione e fornitura al cliente di tale codice segreto, e sulle relative modalità di utilizzo nell'ambito delle procedure di trasferimento delle utenze.

2. E' avviato un procedimento di approfondimento e analisi dei dati di monitoraggio di cui all'art. 20 bis della delibera n. 274/07/CONS, con particolare riferimento ai dati forniti dalla divisione rete dell'operatore notificato in merito alle attivazioni, e di cui all'art.2 comma 14 della delibera n. 69/08/CIR, al fine di individuare linee di intervento per la soluzione di eventuali criticità.
3. Il mancato rispetto da parte degli operatori di rete fissa, delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.
4. 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.

Roma, 24 luglio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola