

DELIBERA N. 52/09/CIR

INTEGRAZIONI E MODIFICHE RELATIVE ALLE PROCEDURE DI CUI ALLA DELIBERA N. 274/07/CONS AI FINI DELLA IMPLEMENTAZIONE DEL CODICE SEGRETO

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 ottobre 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. 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 delibera dell'Autorità n. 41/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

I. Utilizzo del codice di migrazione e problematiche relative alla sua autogenerazione

CONSIDERATO che, sebbene il “codice migrazione (CdM)” avesse nell’ambito dell’Accordo Quadro una funzione tecnica finalizzata alla identificazione dell’operatore *donating*, del servizio intermedio e della risorsa da migrare, esso ha assunto - per alcuni operatori - la funzione di strumento di verifica che il proprio cliente avesse effettivamente richiesto il CdM e, pertanto, di monitoraggio sulla effettiva volontà del cliente di trasferire la propria utenza presso altro operatore di rete fissa. Tale “funzione aggiuntiva” è stata ottenuta mediante la implementazione di modalità di fornitura del CdM di tipo “push”, che consentono una “tracciabilità” della richiesta del CdM alle strutture preposte dell’operatore e, di conseguenza, l’evidenza di un ordine di migrazione inviato dal *recipient* senza che lo stesso avesse ottenuto il relativo codice dal cliente interessato (cd. “autogenerazione”);

CONSIDERATO che non tutti gli operatori hanno attribuito al CdM suddetta funzione aggiuntiva e che l’Autorità, con delibere nn. 01/09/CIR e 23/09/CIR, ha reso obbligatoria l’implementazione della modalità di fornitura del codice di migrazione di tipo “pull” su *web* e fattura, al fine di semplificare l’accesso del cliente al proprio CdM;

CONSIDERATO che, nel contempo, la delibera n. 23/09/CIR stabilisce che, a decorrere dalla disponibilità del CdM in fattura, quest’ultimo deve essere richiesto dall’operatore *recipient* al cliente, avendo l’Autorità individuato nella prassi della autogenerazione criticità nella funzionalità delle procedure e di tutela dell’utenza rispetto ai passaggi tra operatori non richiesti, oggetto, questi ultimi, di numerose segnalazioni all’Autorità;

CONSIDERATO, in particolare, che con l’adozione della delibera n. 23/09/CIR l’Autorità si era mostrata attenta ai potenziali rischi della autogenerazione ed aveva preannunciato l’opportunità di introdurre strumenti a maggiore tutela dei clienti (quali ad esempio un opportuno codice segreto) laddove la modalità di fornitura di tipo “pull”, quali la immissione in fattura”, avrebbe potuto incentivare fenomeni fraudolenti per il tramite della autogenerazione, in tali casi non verificabile da parte dell’operatore *donating*;

CONSIDERATO, in particolare, che la delibera n. 23/09/CIR, al fine di disincentivare l’avvio di procedure di migrazione non richieste, aveva ipotizzato l’introduzione di uno specifico *codice segreto* fornito dal *donating* al proprio cliente all’atto della sottoscrizione del contratto, non calcolabile da parte del *recipient* e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di migrazione. La fornitura di suddetto codice da parte del cliente all’operatore *recipient* consegue, come misura regolamentare, alla pubblicazione del codice di migrazione in fattura al fine di evitare che questo ultimo possa essere ricostruito indipendentemente dalla richiesta del cliente,

producendo, come conseguenza, un incremento di pratiche commerciali scorrette inerenti l'attivazione di servizi senza il consenso del cliente;

RITENUTO in generale opportuno introdurre – in aggiunta ai vigenti strumenti normativi a tutela della corretta esecuzione della volontà del cliente finale, generalmente attivabili *ex post* – uno strumento idoneo a contrastare, *ex ante*, fenomeni di attivazione di servizi non richiesti ed aggiramenti della volontà del cliente finale, evitando in tal modo il disagio al cliente conseguente al passaggio non richiesto;

II. Modifiche unilaterali delle procedure di trasferimento delle utenze

CONSIDERATO che l'Autorità ha tuttavia in più occasioni, ai sensi della delibere nn. 4/06/CONS e 274/07/CONS, richiamato gli operatori, a seguito di autonome iniziative intraprese in merito all'introduzione di sistemi di sicurezza contro la autogenerazione del codice di migrazione, a non effettuare modifiche unilaterali delle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori di rete fissa ed, in particolare, delle procedure definite nell'Accordo Quadro, richiamato nella Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008 e nelle successive disposizioni normative relative ai trasferimenti delle utenze di rete fissa;

RITENUTO infatti che tali modifiche, qualsiasi sia la loro finalità ed indipendentemente dalla loro fattibilità tecnica o efficacia rispetto allo scopo, laddove non siano condivise fra tutti gli operatori, determinano problematiche nell'operatività delle procedure di passaggio e, conseguentemente, disagi e disservizi ai clienti finali che vedono pregiudicato il proprio diritto a cambiare operatore di rete fissa;

III. Approfondimento sulle modalità di implementazione del *codice segreto* ai sensi della delibera n. 41/09/CIR

CONSIDERATO che, con delibera n. 41/09/CIR, l'Autorità ha previsto, ferma restando l'attuale normativa in merito ai servizi non richiesti ed al fine di prevenire gli effetti dannosi di tale pratica nei confronti del mercato, l'introduzione di un codice di sicurezza contro i trasferimenti non richiesti di utenze (cosiddetto *codice segreto*), che includono tra l'altro le migrazioni e le attivazioni, ed ha disposto l'avvio di un approfondimento in merito alle specifiche tecniche di implementazione di suddetto codice;

CONSIDERATO che il *codice segreto* va inteso come una *parola* costituita da un certo numero di caratteri alfanumerici. Il *codice segreto* è consegnato dall'operatore al proprio cliente e da questi, all'atto della adesione ad una nuova offerta commerciale, all'operatore *recipient*. Quest'ultimo invia tale codice, nell'ambito della procedura di trasferimento dell'utenza di rete fissa, all'operatore *donating*, consentendo a quest'ultimo, mediante accesso ad un *data base* che associa suddetta *parola* al cliente in

oggetto, di verificare, con ragionevole certezza, che il cliente abbia effettivamente richiesto il trasferimento di utenza;

VISTI i contributi forniti dagli operatori e dagli altri soggetti interessati in merito alla tematica oggetto del presente provvedimento;

CONSIDERATO che la maggior parte degli Operatori accoglie comunque favorevolmente misure volte al rafforzamento della tutela dell'utenza e degli Operatori virtuosi, soprattutto in un'ottica di contrasto alle attivazioni dei servizi non richiesti. Tale pratica, sulla base delle evidenze emerse anche in sede di precedenti procedimenti istruttori, viene spesso associata a fenomeni di auto-generazione del codice di migrazione;

CONSIDERATO che alcuni Operatori si dichiarano favorevoli all'adozione di un codice segreto, al fine di contrastare le pratiche commerciali illegittime direttamente nelle fasi preliminari delle procedure, evitando così di generare ulteriori ed onerosi reclami e contenziosi;

CONSIDERATO che la stessa TELECOM ITALIA ritiene l'introduzione del codice segreto fondamentale per interrompere le attivazioni non richieste, fenomeno, secondo tale società, ancora di dimensioni rilevanti;

CONSIDERATO che altri operatori ed alcune associazioni dei consumatori hanno espresso la preoccupazione che la introduzione di un *codice segreto* si possa porre come ostacolo alla concorrenza ed alla libertà di scelta dei consumatori;

CONSIDERATO in particolare che alcune associazioni dei consumatori, seppur esprimendo apprezzamento per la riduzione dei tempi delle migrazioni introdotta dalla delibera n. 41/09/CIR e per la intenzione di ridurre il fenomeno dei passaggi non richiesti, hanno espresso la preoccupazione che il *codice segreto* possa aggiungersi al codice di migrazione (in passato oggetto di numerose segnalazioni per pratiche commerciali scorrette) rendendo più complesso e oneroso per i consumatori il passaggio ad altro operatore;

CONSIDERATO che la maggior parte degli operatori e dei soggetti intervenuti ha ritenuto non condivisibile la introduzione di un PIN (*Personal Identification Number* inteso, in tale sede, come sinonimo di *codice segreto*) aggiuntivo al codice di migrazione, sia a causa degli onerosi investimenti che sarebbero necessari per modificare le attuali procedure di trasferimento delle utenze di rete fissa, sia per il rischio di rendere l'accesso a tale procedura, per il clienti, eccessivamente complesso dal momento che quest'ultimo avrebbe dovuto richiedere al proprio operatore, oltre al codice di migrazione, il PIN;

CONSIDERATO che alcuni soggetti intervenuti ritengono che la disponibilità di un *codice segreto* in fattura o reperibile via *call center/TVR*, in quest'ultimo caso solo chiamando dalla linea di casa secondo la implementazione di alcuni operatori, si ponga come ostacolo al facile reperimento del codice di migrazione o del codice segreto;

RITENUTO, anche ai fini di una maggiore semplificazione per i clienti nel reperimento delle informazioni necessarie alla effettuazione del trasferimento di utenza, troppo vincolante quanto implementato da alcuni operatori ed opportuno che il cliente possa richiedere ed ottenere in tempo reale il proprio codice di migrazione o il *codice segreto* chiamando il proprio operatore con un cellulare o altra linea telefonica, che non sia necessariamente quella oggetto di contratto con il *donating*;

RITENUTO, altresì, che le verifiche dell'identità del cliente, poste in essere al momento della chiamata da parte di quest'ultimo al proprio operatore per la richiesta del codice di migrazione/*codice segreto*, siano ragionevoli e tali da non introdurre ulteriori ritardi ponendosi quindi ad ostacolo alla richiesta del codice di migrazione/*codice segreto*. A tal fine va esclusa l'introduzione di ulteriori codici utilizzati ai fini dell'identificazione;

CONSIDERATO che altri operatori si sono dichiarati favorevoli all'introduzione di un *codice segreto* nell'ambito delle procedure di migrazione (passaggi OLO-OLO o da OLO a Telecom Italia) al fine di impedire l'autogenerazione del codice di migrazione; gli stessi sono contrari alla sua introduzione nell'ambito delle procedure di attivazione (passaggi da Telecom Italia a OLO) ritenendo che, a causa della dominanza sull'accesso dell'operatore storico, il *codice segreto* possa essere da questi utilizzato per ostacolare le attività degli operatori concorrenti, congelando di fatto le attuali quote di mercato, nettamente a favore dell'operatore dominante;

CONSIDERATA la richiesta da parte dalla generalità degli operatori che, qualora l'Autorità intendesse procedere con l'adozione del *codice segreto*, l'implementazione di suddetta ulteriore previsione normativa sia effettuata in modo da ridurre, per quanto possibile, gli investimenti sui sistemi degli operatori, preservando i necessari requisiti di efficacia ed efficienza della misura;

CONSIDERATO che alcuni operatori e associazioni dei consumatori ritengono che sia comunque auspicabile che l'Autorità svolgesse, prima di ogni decisione, una consultazione pubblica al fine di consentire al mercato di effettuare le proprie proposte e valutare tutti gli aspetti della misura proposta;

CONSIDERATO tuttavia, che nel corso del procedimento di approvazione della delibera n. 41/09/CIR, i soggetti interessati (operatori e consumatori) sono stati, con la comunicazione di avvio del procedimento, già invitati ad esprimere le proprie posizioni in merito alla *"introduzione di accorgimenti nel processo di trasferimento delle utenze"*

che possano consentire la riduzione del fenomeno dei passaggi tra Operatori mai richiesti dai clienti”;

CONSIDERATO, in particolare, che alcuni soggetti intervenuti nella consultazione suddetta avevano già rappresentato (come da allegato 1 alla delibera n. 41/09/CIR) 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*¹;

CONSIDERATO che la stessa Telecom Italia aveva già richiesto, nell’ambito del procedimento di approvazione della delibera n. 41/09/CIR, che, 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*, tale codice debba essere previsto anche nelle procedure di attivazione²;

CONSIDERATO che, al contempo, alcuni Operatori avevano ritenuto, nella stessa sede, che la soluzione più idonea per contrastare i fenomeni di attivazioni non richieste è costituita dall’esercizio da parte dell’Autorità di una costante vigilanza e conseguente attività sanzionatoria;

RITENUTO che l’attività di vigilanza sulle procedure di trasferimento delle utenze svolta dall’Autorità vada affiancata con l’introduzione di strumenti di sicurezza *ex ante* in grado di evitare al cliente i disagi dei passaggi non richiesti;

RITENUTO pertanto opportuna l’introduzione del *codice segreto* e che l’implementazione di suddetta ulteriore previsione normativa venga comunque effettuata in modo ridurre, per quanto possibile, gli investimenti sui sistemi degli operatori, preservando i necessari requisiti di efficacia ed efficienza della misura;

RITENUTO opportuno, alla luce delle considerazione dei soggetti intervenuti nell’approfondimento sul *codice segreto*, non appesantire le attuali procedure di migrazione con l’introduzione di un PIN aggiuntivo al codice di migrazione;

¹ “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”.

² “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”;

CONSIDERATO che alcuni operatori si sono mostrati, nel corso dell’approfondimento di cui alla delibera n. 41/09/CIR, favorevoli ad una soluzione per la introduzione di un *codice segreto* che non modifichi la struttura dei tracciati *record* di migrazione e attivazione di cui all’Accordo Quadro e che si basi, pertanto, sulla generazione dei codici di migrazione da parte del *donating* effettuata introducendo opportuni accorgimenti che ne impediscano l’”autogenerazione” da parte del *recipient*;

CONSIDERATO che alcuni operatori hanno considerato, al fine di introdurre un sistema di sicurezza rispetto alla autogenerazione ed alle attivazioni non richieste, plausibile l’utilizzo del campo del codice di migrazione che identifica l’operatore *donating* (campo COW) laddove si introduca, in luogo dell’attuale codice univoco (una singola tripletta di caratteri alfanumerici identifica un singolo operatore *donating*), un “codice multiplo” ovvero si associa, a ciascun operatore, un insieme di combinazioni di tre caratteri alfanumerici; ad ogni cliente l’operatore assegna un codice COW scelto casualmente all’interno dell’insieme suddetto; in tal modo la possibilità di successo della autogenerazione risulta pari all’inverso della cardinalità dell’insieme di codici COW definito dall’operatore;

RITENUTA tecnicamente fattibile la soluzione tecnica suddetta e valutatone il minore impatto, rispetto ad altre possibili soluzioni, sulle attuali procedure di migrazione, le quali continuerebbero ad utilizzare i tracciati *record* di cui all’Accordo Quadro;

RITENUTO opportuno che ciascun operatore definisca in autonomia la struttura dell’insieme di codici operatore (“COW multiplo”) e che questo sia comunicato per iscritto a tutti gli operatori aderenti all’Accordo Quadro e reso pubblico sul portale dell’operatore stesso o su altro portale, scelto di comune accordo³, con almeno 30 gg solari di anticipo rispetto all’effettivo utilizzo nell’ambito delle procedure di trasferimento delle utenze di rete fissa;

IV. L’introduzione del *codice segreto* nell’ambito delle procedure di migrazione;

CONSIDERATO che l’utilizzo del contenuto del campo COW per la doppia funzionalità di identificazione dell’operatore *donating* e di *codice segreto* non altera, nella sostanza, il flusso delle attuali procedure di migrazione le cui specifiche tecniche sono annesse all’Accordo Quadro e richiamate dalla Circolare del 9 aprile 2008 dell’Autorità;

CONSIDERATO, nello specifico, che il campo COW continuerebbe ad essere fornito, dall’operatore al proprio cliente, all’interno del codice di migrazione nelle modalità previste dalla vigente normativa, ovvero dalle delibere nn. 1/09/CIR,

³ Ad oggi le informazioni relative alle specifiche tecniche di cui all’Accordo Quadro sono accessibili sul portale *wholesale* di Telecom Italia.

23/09/CIR e successive modificazioni, senza pertanto alcun ulteriore aggravio per il cliente;

RITENUTO opportuno, al fine di distribuire in modo uniforme gli oneri implementativi, che l'operatore *recipient*, una volta acquisito il codice di migrazione con il campo COW così come generato dal *donating*, identifichi quest'ultimo e comunichi, allo stesso, il codice così come acquisito. A tale fine gli operatori alternativi devono implementare le necessarie modifiche nel processo atte al riconoscimento, prima dell'avvio della fase 2, di tutti i possibili codici COW relativi a ciascun Operatore. In fase 3 non sono richieste ulteriori elaborazioni da parte dell'operatore *recipient* il quale trasmette il codice di migrazione con COW multiplo a Telecom Italia. Quest'ultima implementa le logiche di riconoscimento dell'operatore *donating* (ai fini dell'invio del *codice sessione*);

RITENUTO quindi opportuno, al fine di ridurre l'impatto complessivo sui sistemi degli operatori e per ragioni di efficienza, che Telecom Italia rete determini, a seguito dell'invio dell'ordine di fase 3 da parte dell'operatore *recipient*, l'operatore *donating* associando la singola istanza del "codice COW multiplo", inviata dall'operatore *recipient* all'operatore *donating* all'avvio della fase 2 della migrazione, al codice COW univoco (quello attualmente previsto all'allegato 8 dell'Accordo Quadro), che identifica l'operatore *donating*;

RITENUTO opportuno, al fine di prevenire l'esaurimento dei possibili codici segreti (il numero di tali codici è pari alle possibili combinazioni di tre caratteri alfanumerici del campo COW), che ogni operatore definisca un insieme di codici segreti ("codice COW multiplo") non superiore a 200;

CONSIDERATO che, essendo il campo COW comunque deputato alla identificazione dell'operatore *donating*, al fine di evitare malfunzionamenti delle procedure, due clienti che usufruiscono delle offerte commerciali di operatori diversi non possono utilizzare codici segreti identici e che, pertanto, gli operatori devono evitare tale circostanza comunicando agli altri operatori i codici segreti utilizzati;

RITENUTO che eventuali situazioni di conflitto⁴ dei codici multipli *codici segreti* debbano essere, in prima istanza, risolte nell'ambito del comitato tecnico di cui all'Accordo Quadro;

V. Introduzione di un codice segreto in attivazione: aspetti implementativi, impatti economici e regolamentari.

Implementazione e impatti economici

⁴ Due o più operatori definiscono uno o più *codici segreti* coincidenti;

CONSIDERATO che l'art. 17 bis (Modalità di Attivazione dei servizi di accesso) della delibera n. 274/07/CONS, che modifica l'art.17 della delibera n. 4/06/CONS, definisce le modalità di attivazione di un servizio di accesso presso un operatore alternativo, intendendo per operatore *donating* la divisione commerciale dell'operatore notificato, mentre per *recipient* la direzione commerciale di un operatore alternativo;

CONSIDERATO che il comma 2 dell'articolo succitato prevede, alla *lettera b*), che l'operatore *recipient* trasmetta la richiesta di attivazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente;

RITENUTO che un eventuale invio del *codice segreto* nell'ambito degli attuali processi di attivazione comporterebbe, per tutti gli operatori che acquistano servizi di accesso da Telecom Italia, investimenti di notevole entità (richiedendo la modifica dei tracciati e dei sistemi preposti al *provisioning* dei servizi di accesso *wholesale* al fine di integrare i dati, che sino ad oggi sono stati necessari e sufficienti all'esecuzione dell'ordinativo, con il *codice segreto*). Tali investimenti risulterebbero maggiori di quelli richiesti per adattare le procedure di migrazione per le quali può essere utilizzato il codice di migrazione con l'aggiuntiva valenza di *codice segreto*;

RITENUTO opportuno minimizzare i costi e gli oneri in capo agli operatori, evitando, per quanto tecnicamente possibile, modifiche degli attuali processi di attivazione dei servizi *wholesale*;

CONSIDERATO che il *database* clienti, cui verrebbe aggiunta l'informazione relativa al *codice segreto*, è nella disponibilità della divisione commerciale di Telecom Italia (Telecom Italia *retail*) la quale opera in veste di operatore *donating*; pertanto una eventuale comunicazione del *codice segreto* alla divisione *wholesale* di Telecom Italia richiederebbe che la stessa disponesse dell'accesso al *database* suddetto;

RITENUTO opportuno, in linea con le osservazioni di alcuni operatori, che Telecom Italia *wholesale* non sia coinvolta nella verifica del *codice segreto*, il quale è nella disponibilità dei *database* clienti di Telecom Italia *Retail*. Ciò anche al fine di evitare che la divisione *wholesale* dell'operatore dominante verticalmente integrato sia investita di una funzione impropria, essendo la stessa deputata esclusivamente alla fornitura di servizi intermedi;

RITENUTO opportuno, in conclusione, che l'operatore *recipient* invii il *codice segreto* alla divisione *retail* di Telecom Italia e che questa utilizzi tale informazione al solo fine di verificare la correttezza del codice suddetto;

RITENUTO ragionevole, considerando il carico dei sistemi, che l'esito della verifica del codice segreto sia inviato da Telecom Italia *retail* all'operatore *recipient* entro un giorno solare, oltre il quale si applica il meccanismo del silenzio assenso;

CONSIDERATO che l'operatore *recipient* può inviare, senza rilevante aggravio sulle attuali procedure di migrazione, la comunicazione del *codice segreto* alla divisione *retail* di Telecom Italia utilizzando gli attuali tracciati *record* di migrazione, aggiungendo Telecom Italia *retail* tra gli operatori *donating*; Telecom Italia *retail* può comunicare all'operatore *recipient*, entro un certo tempo limite e per il tramite degli stessi tracciati *record*, l'esito della verifica;

RITENUTO pertanto opportuno che Telecom Italia *retail*, al fine di utilizzare gli attuali tracciati *record* delle migrazioni, utilizzi come *codice segreto* una parola contenente un numero di tre caratteri, in analogia a quanto effettuato per le migrazioni;

RITENUTO opportuno che Telecom Italia fornisca suddetto *codice segreto* ai propri clienti nelle modalità stabilite dalla normativa vigente per il codice di migrazione e, nello specifico, come stabilito dal punto 1, lettere a) e b) della diffida di cui alla delibera n. 1/09/CIR, per le modalità di fornitura via IVR, *call center*, *web*, e alla delibera n. 23/09/CIR, art.1, comma 1, per la fornitura nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente;

RITENUTO opportuno che, in assenza di un riscontro da parte di Telecom Italia *retail*, l'operatore *recipient* possa applicare il meccanismo del silenzio assenso per cui, ricevuto, entro 24 ore, un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso l'operatore richiedente avvia comunque la procedura di attivazione;

CONSIDERATA la necessità che Telecom Italia *wholesale*, all'atto della richiesta di attivazione, correli quest'ultima con l'esito della verifica del *codice segreto* inviato dall'operatore *recipient* a Telecom Italia *retail*;

CONSIDERATO che la verifica suddetta può essere effettuata con o senza l'utilizzo di un Codice Sessione:

- *Gestione della verifica da parte di TI del Codice Segreto con l'utilizzo di un Codice Sessione.* Telecom Italia *Retail* comunica l'esito della verifica del *codice segreto* all'operatore *recipient*. In caso positivo invia anche un Codice Sessione che l'operatore *recipient* inserisce nella richiesta di attivazione verso Telecom Italia *Wholesale*. Quest'ultima, prima di dare avvio al processo di attivazione, verifica in automatico la correttezza del Codice Sessione suddetto interrogando il *Gateway* di Telecom Italia *Retail*, finalizzato alla gestione delle migrazioni. Tale verifica concerne l'espletamento della verifica del codice segreto e la validità del Codice

Sessione (le procedure ne prevedono normalmente una validità limitata nel tempo). Appare opportuno, in analogia con quanto previsto per le procedure di migrazione, che la validità Codice Sessione si estenda fino a 15 giorni lavorativi dalla data di emissione. Nel caso in cui tale verifica abbia esito negativo, l'operatore ne viene informato mediante apposita causale e Telecom Italia *Wholesale* interrompe il processo di attivazione. Suddetta soluzione richiede l'inserimento, nell'attuale *tracciato record* delle attivazioni, di un campo aggiuntivo finalizzato a veicolare il Codice Sessione, con rilevante impatto implementativo per l'operatore interconnesso.

- *Gestione della verifica da parte di TI del Codice Segreto senza l'utilizzo di un Codice Sessione.* Fermo restando la verifica iniziale da parte di Telecom Italia *Retail* del codice segreto, è possibile non utilizzare il Codice Sessione consentendo a Telecom Italia *wholsale*, una volta ricevuta una richiesta di attivazione, la possibilità di verificare in automatico, sul sistema di Telecom Italia *Retail* sopra descritto, l'avvenuta validazione del codice segreto da parte di quest'ultima. Tale procedura deve consentire a Telecom Italia *Wholesale* di accettare, a fronte dei dati che caratterizzano una specifica richiesta di attivazione (i dati del cliente e dell'operatore *Recipient*), l'avvenuta verifica del codice segreto da parte di Telecom Italia *Retail* per la medesima richiesta e che la richiesta di attivazione sia avvenuta entro un ragionevole limite temporale dall'effettuazione della verifica del codice segreto. Appare ragionevole, in analogia con le migrazioni, che tale limite non ecceda i 15 giorni lavorativi. In caso di esito negativo della verifica suddetta, l'operatore ne è informato mediante apposita causale con conseguente interruzione del processo di attivazione.

CONSIDERATO che, dei due approcci sopra descritti, quello senza l'utilizzo del Codice Sessione non richiede alcuna modifica agli attuali *tracciati record* di attivazione;

RITENUTO opportuno, per quanto sopra ed al fine di minimizzare gli impatti sui sistemi degli operatori, che questi possano utilizzare gli attuali tracciati *record* di attivazione o quelli che saranno, nell'ambito degli appositi procedimenti, di volta in volta definiti;

CONSIDERATO comunque opportuno prevedere che, in fase di applicazione di quanto indicato al punto precedente, Telecom Italia fornisca all'Autorità le specifiche delle comunicazioni trasmesse tra TI *Wholesale* e *Retail* al fine di consentire la vigilanza sul rispetto degli obblighi di separazione amministrativa;

RITENUTO in conclusione ragionevole, per quanto riguarda l'introduzione del *codice segreto* anche nelle procedure di attivazione, prevedere che questo sia comunicato dall'operatore *recipient* alla divisione *retail* di Telecom Italia utilizzando gli attuali tracciati *record* delle procedure di migrazione, aggiungendo Telecom Italia *retail* come operatore *donating*; Telecom Italia *retail* verifica la correttezza del codice; l'esito della verifica è trasmesso all'operatore richiedente entro un ragionevole arco di tempo; in assenza di un riscontro si applica il silenzio assenso; ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso l'operatore *recipient* avvia la procedura di attivazione utilizzando gli attuali tracciati *record* di attivazione o quelli che saranno, nell'ambito degli appositi procedimenti, di volta in volta definiti;

Misure di garanzia

CONSIDERATO quanto riportato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS laddove la Commissione Europea, nel rilevare che l'obbligo di trasmettere i dettagli del contratto alla divisione *retail* di TI potrebbe comportare il rischio di comportamenti anticompetitivi, ad es. pratiche di *retention* da parte di TI attraverso l'uso di informazioni della sua divisione *retail*, invita l'AGCOM a “considerare qualora, al fine di limitare il rischio di comportamenti di *retention* anticompetitivi, sia sufficiente trasmettere le informazioni solo alle divisioni *wholesale* del *donating* prima dell'avvenuta migrazione. Queste ultime dovrebbero poi passare alla divisione *retail* solo le informazioni strettamente necessarie alla migrazione del cliente.”;

CONSIDERTATO che, nelle stesse premesse sopra richiamate, l'Autorità aveva ritenuto necessario prevedere, al fine di limitare il rischio di comportamenti di *retention* anticompetitivi da parte dell'operatore *incumbent*, che in fase di attivazione dei servizi intermedi, l'operatore *recipient* comunichi unicamente alla divisione *wholesale* di Telecom Italia la richiesta di attivazione ed altresì che la divisione *wholesale* di Telecom Italia potrà successivamente trasmettere alla divisione *retail* dello stesso operatore le sole informazioni strettamente necessarie alla migrazione del cliente e che in nessun caso la divisione *wholesale* potrà trasmettere il nominativo dell'operatore *recipient* o altre informazioni relative al nuovo servizio di cui è stata richiesta l'attivazione da parte di quest'ultimo operatore;

CONSIDERATO che, per quanto sopra richiamato, il comma 2 dell'art. 17 bis (Modalità di Attivazione dei servizi di accesso) della delibera n. 274/07/CONS, che modifica l'art.17 della delibera n. 4/06/CONS, prevede, alla *lettera c*) che la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, confermi al *recipient* la data di attesa consegna e comunichi, non prima di cinque giorni dalla data di attesa consegna, alla propria divisione commerciale la cessazione del cliente. Tale comunicazione non contiene alcuna indicazione relativa al *recipient* ed al servizio di cui è stata richiesta l'attivazione;

RITENUTO pertanto necessario prevedere opportuni sistemi che garantiscono che l'invio del *codice segreto* da parte dell'operatore *recipient* a Telecom Italia *retail* sia utilizzato solo al fine della verifica della correttezza di tale codice e non per altre pratiche commerciali;

RITENUTO opportuno, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS che modifica la delibera n. 4/06/CONS, che i dati comunicati dagli operatori a Telecom Italia *Retail* non siano accessibili da personale commerciale di Telecom Italia *retail*;

RITENUTO opportuno che i dati suddetti siano memorizzati nei sistemi di Telecom Italia *retail* per il tempo necessario alle verifiche che dovessero rendersi necessarie nel corso dell'operatività delle procedure, non ultimo al fine di dirimere eventuali controversie in merito ai *codici segreti* inviati dagli operatori;

RITENUTO che, ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, che modifica la delibera 4/06/CONS, l'accesso da parte di personale di Telecom Italia ai sistemi informativi che gestiscono le verifiche del codice segreto sia protetto mediante la previsione di strumenti quali *User ID*, *Password*, procedure di abilitazione dell'accesso, tracciamento degli accessi/attività e comunque dall'adozione delle misure di riservatezza di cui alla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni;

VI. Introduzione del carattere di controllo

CONSIDERATO che all'atto della comunicazione del *codice* (inteso nel seguito equivalentemente come codice di migrazione o, nel caso delle attivazioni, come la sequenza del codice segreto e del numero telefonico) dal *donating* al cliente e da questi al *recipient*, possono verificarsi errori a seguito dei quali il *codice* acquisito dal *recipient* potrebbe risultare difforme da quello effettivamente generato dall'operatore *donating*;

CONSIDERATO che un errore di comunicazione del *codice* da parte del cliente viene rilevato dall'Operatore *recipient* solo a seguito delle verifiche formali svolte dall'Operatore *donating* nell'ambito della procedura di trasferimento dell'utenza, con conseguente ritardo nello svolgimento della stessa;

RITENUTO opportuno ridurre la probabilità di errore suddetta al fine di rendere maggiormente efficienti le procedure e minimizzare i disservizi per il cliente;

CONSIDERATO che la introduzione di un carattere di controllo associato al *codice*, calcolato dal *donating* secondo un algoritmo noto e da questi consegnato al cliente, consentirebbe al *recipient* di effettuare, in modo semplice e preventivo, la rivelazione di eventuali errori di comunicazione o trascrittura del codice;

CONSIDERATO, nello specifico, che l'operatore *recipient*, all'atto della acquisizione del *codice* potrebbe verificare che non vi sia stato un errore di trascrizione o di comunicazione da parte del cliente calcolando, a sua volta, il carattere di controllo e confrontando l'esito del calcolo con il carattere di controllo ricevuto dal cliente;

RITENUTO pertanto opportuno disporre, nell'ambito del presente provvedimento, l'adozione di un carattere di controllo secondo le modalità definite nell'allegato 1 alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante;

VII. Il periodo transitorio

CONSIDERATI i tempi necessari agli operatori per adeguare i propri sistemi in fase di attivazione⁵ e migrazione;

RITENUTO opportuno che, nelle more della implementazione del nuovo processo di trasferimento delle utenze di rete fissa che include l'utilizzo del *codice segreto* di cui al presente provvedimento, resti operativo l'attuale processo di attivazione e migrazione, come definito dalla normativa vigente;

RITENUTO pertanto opportuno, nelle more della implementazione delle misure relative al *codice segreto* di cui al presente provvedimento, che gli operatori utilizzino il processo di attivazione e migrazione di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008;

RITENUTO opportuno svolgere ulteriori approfondimenti in merito alla modalità di introduzione del *codice segreto* per le richieste di *Number Portability* pura, anche alla luce delle attività tuttora in corso per la definizione delle specifiche tecniche dei relativi processi, ai sensi della delibera n. 41/09/CIR, per i trasferimenti su rete fissa;

VISTI gli atti del procedimento in oggetto;

SENTITE, in data 15 settembre 2009 le società Wind, Fastweb, Teleunit, Brennercom, Infracom e AIIP, in data 16 settembre 2009 le società Welcome Italia e Eutelia, in data 18 settembre 2009 le società Vodafone, BT Italia, Telecom Italia;

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

DELIBERA

⁵ L'operatore dovrà sincronizzare la ricezione del KO, OK o silenzio assenso con l'invio del tracciato *record* di attivazione. Telecom Italia dovrà implementare la gestione del codice segreto in attivazione.

Articolo 1

(Modalità di implementazione del *codice segreto* nell’ambito delle procedure di migrazione di cui all’art. 1 della delibera n. 41/09/CIR che modifica le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS)

1. Ai sensi dell’art.1, comma, 2 lettera b) della delibera n. 41/09/CIR, tra le informazioni che il *recipient* fornisce, nell’ambito della comunicazione della richiesta di migrazione all’operatore *donating*, è incluso il *codice segreto* del cliente che ha richiesto il trasferimento di utenza su rete fissa;
2. Il *codice segreto* di cui al comma precedente corrisponde ad un singolo elemento scelto tra un insieme di N combinazioni casuali di X caratteri alfanumerici. Tale insieme è associabile in modo univoco a ciascun operatore; l’operatore assegna ad ognuno dei propri clienti il *codice segreto* estraendo, con algoritmo casuale, un elemento dell’insieme suddetto;
3. Ai fini del presente provvedimento il *codice segreto* di cui al comma precedente è costituito da $X=3$ caratteri alfanumerici ed è scelto tra un insieme di $N=200$ combinazioni;
4. Il *codice segreto* di cui al comma precedente è comunicato dall’operatore *recipient* all’operatore *donating* all’interno del codice di migrazione, utilizzando il campo che identifica l’operatore *donating* (campo COW); la comunicazione di cui al presente comma avviene secondo le specifiche tecniche relative all’invio del codice di migrazione, indicate nella Circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008 come successivamente modificate;
5. Il codice di migrazione, di cui al comma 4, è fornito al cliente nelle modalità previste dalla vigente normativa, ovvero dalle delibere nn. 1/09/CIR, 23/09/CIR e successive modificazioni;
6. Ferme restando le tempistiche di cui alla lettera c) del comma 2 dell’art.18 della delibera n. 274/07/CONS, come modificato dalla delibera n. 41/09/CIR, l’operatore *donating* verifica la correttezza del *codice segreto* inviatogli, ai sensi del comma 1, dall’operatore *recipient*;
7. Qualora il *codice segreto* inviato dall’operatore *recipient* non sia, a seguito delle verifiche di cui al comma 6, corrispondente a quello fornito dall’operatore *donating* al proprio cliente, l’operatore *donating* non dà seguito alla procedura di migrazione comunicando all’operatore *recipient* uno scarto con causale “codice segreto errato”; resta in vigore quanto già definito nelle specifiche tecniche

allegate alla Circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, e successive modificazioni, relativamente alla verifica degli altri campi del Codice di Migrazione;

8. Ciascun operatore definisce un insieme di N combinazioni casuali di tre caratteri alfanumerici, di cui al comma 3, e lo comunica per iscritto, con almeno 30 gg solari di anticipo rispetto all’effettivo utilizzo nell’ambito delle procedure di trasferimento delle utenze di rete fissa, a tutti gli operatori aderenti all’Accordo Quadro, incluso Telecom Italia *wholesale*, la quale lo rende pubblico sul proprio portale *wholesale*;
9. L’utilizzo del campo COW del codice di migrazione per la comunicazione del *codice segreto* non altera il flusso delle attuali procedure di migrazione di fase 2 e di fase 3 le cui specifiche tecniche sono annesse all’Accordo Quadro e richiamate dalla Circolare del 9 aprile 2008 dell’Autorità;
10. Telecom Italia *wholesale*, prima dell’avvio della fase 3 determina, in base al contenuto del campo COW inviatogli dall’operatore *recipient*, l’operatore *donating*, sulla base di quanto da quest’ultimo comunicato ai sensi del comma 8;
11. I *codici segreti* comunicati dagli operatori nelle modalità di cui al comma 8 non possono essere utilizzati da altri operatori;
12. Eventuali situazioni di coincidenza tra *codici segreti* utilizzati da due o più operatori sono, in prima istanza, risolte nell’ambito del comitato tecnico di cui all’Accordo Quadro;

Articolo 2

(Modalità di implementazione del *codice segreto* nell’ambito delle procedure di attivazione di cui all’art. 17bis della delibera n. 274/07/CONS che modifica l’art.17 della delibera n. 4/06/CONS)

1. Telecom Italia adotta il *codice segreto* di cui all’art.1, comma 2, nelle modalità di cui al comma 3 dello stesso articolo;
2. Telecom Italia fornisca ai propri clienti il *codice segreto* di cui al comma precedente nelle modalità stabilite dalla normativa vigente per il codice di migrazione e, nello specifico, come stabilito dal punto 1, lettere a) e b) della diffida di cui alla delibera n. 1/09/CIR, per le modalità di fornitura via IVR, *call center*, *web*, e alla delibera n. 23/09/CIR, art.1, comma 1, per la fornitura nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente;

3. Preliminarmente alla comunicazione di cui al comma 2, lettera b, dell'art.17bis della delibera n. 274/07/CONS l'operatore *recipient* trasmette, alla divisione *retail* di Telecom Italia, identificata come operatore *donating*, il *codice segreto*, di cui al comma 3 dell'art.1 del presente provvedimento, all'interno del campo COW del codice di migrazione, utilizzando il *tracciato record* di fase 2 delle procedure di migrazione le cui specifiche tecniche sono annesse all'Accordo Quadro e richiamate dalla Circolare del 9 aprile 2008 dell'Autorità; dei restanti due campi del codice di migrazione il COR è valorizzato dall'operatore al fine di consentire l'identificazione dell'utente cui è associato il *codice segreto* (numero di telefono del cliente o altro identificativo); il campo COS non è oggetto di verifica da parte di Telecom Italia *retail* ed è compilato con valori convenzionali;
4. La divisione *retail* di Telecom Italia, dopo aver preso in carico la comunicazione di cui al comma precedente, verifica in modo automatico, mediante appositi sistemi informativi, che il *codice segreto* ricevuto coincida con quello assegnato al cliente e comunica al *recipient* l'esito della verifica entro 24 ore dall'invio della comunicazione suddetta. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo Telecom Italia comunica all'operatore *recipient* uno scarto con causale "codice segreto errato"; in caso di esito positivo è applicabile il meccanismo del silenzio assenso decorso le 24 ore di cui sopra;
5. Ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso, l'operatore *recipient* avvia, entro 15 giorni lavorativi, la procedura di attivazione utilizzando gli attuali tracciati *record* di attivazione o quelli che saranno, nell'ambito degli appositi procedimenti, di volta in volta definiti;
6. Telecom Italia *wholesale*, una volta ricevuta la richiesta di attivazione di cui al comma precedente, accerta, mediante sistemi informatici, l'avvenuta validazione del relativo *codice segreto* da parte di Telecom Italia *Retail* ed il rispetto dei termini entro cui inviare la richiesta di attivazione, di cui al comma precedente. Il processo di attivazione viene interrotto in caso di esito negativo della verifica di cui al presente comma, con conseguente comunicazione da parte di Telecom Italia *wholesale* all'operatore *recipient* della specifica causale di scarto;
7. Telecom Italia *retail* utilizza i dati relativi al *codice segreto* inviato, ai sensi del comma 3, dall'operatore che intende attivare un servizio, solo ai fini delle attività di verifica di cui al comma 4;
8. In sede di attuazione di quanto indicato al comma 6, Telecom Italia fornisce all'Autorità le specifiche delle comunicazioni tra i sistemi della divisione *retail* ed i sistemi della divisione *wholesale*;

9. I dati comunicati dagli operatori a Telecom Italia *retail* ai sensi del comma 3 non sono accessibili da personale commerciale di Telecom Italia *retail* e sono memorizzati nei sistemi di Telecom Italia *retail* per almeno 45 giorni;
10. Ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, che modifica la delibera n. 4/06/CONS, l'accesso da parte di personale di Telecom Italia ai sistemi informativi di cui al comma 4 è protetto mediante la previsione di strumenti quali *User ID*, *Password*, procedure di abilitazione dell'accesso, tracciamento degli accessi/attività e comunque dall'adozione delle misure di riservatezza di cui alla delibera n. 152/02/CONS e successive modificazioni;

Art. 3
(Disposizioni transitorie)

1. Nelle more della implementazione delle misure relative al *codice segreto* di cui agli articoli 1 e 2 del presente provvedimento, gli operatori utilizzano il processo di attivazione e migrazione le cui specifiche tecniche sono annesse all'Accordo Quadro e richiamate dalla Circolare del 9 aprile 2008 dell'Autorità;
2. Con riferimento alla comma precedente, il campo COW del codice di migrazione è valorizzato secondo le specifiche di cui all'allegato 8 dell'Accordo Quadro;

Articolo 4
(Disposizioni finali)

1. Gli operatori adeguano i propri sistemi e rendono operative le specifiche di cui agli art. 1 e 2 del presente provvedimento entro il mese di gennaio 2010;
2. Ai sensi delle delibere nn.1/09/CIR e 23/09/CIR gli operatori consentono, entro gennaio 2010, l'accesso del cliente ai propri dati relativi al codice di migrazione o al *codice segreto* tramite IVR/*call center* effettuando la chiamata da qualunque linea telefonica; l'IVR automatico/*call center* fornisce il codice segreto e il codice di migrazione in tempo reale all'atto della chiamata. A tale fine gli operatori adottano ragionevoli misure per la identificazione del cliente all'atto della chiamata;
3. Gli operatori introducono, entro il mese di gennaio 2010, un carattere di controllo secondo le specifiche riportate nell'allegato 1 alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante;

4. 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;
5. 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 pubblicazione in *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito web dell'Autorità.

Roma, 6 ottobre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

Per conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola