

## **ACCORDO QUADRO**

### **PER L'APPLICAZIONE DELLE NORME RIGUARDANTI LA PORTABILITA' DEL NUMERO MOBILE (“MOBILE NUMBER PORTABILITY”)**

#### **TRA**

#### **PREMESSO**

1. quanto previsto dall'articolo 98 octies decies del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal D. Lgs. 207/2021– Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione) ;
2. quanto previsto dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40, all'articolo 1, comma 1;
3. quanto previsto dalla Comunicazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 28/06/07 recante “Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;
4. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 416/07/CONS;
5. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 353/08/CONS;
6. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 78/08/CIR;
7. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 30/11/CIR;
8. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 147/11/CIR;
9. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 52/12/CIR e s.m.i.;
10. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 651/13/CONS;
11. quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 86/21/CIR e dal documento pubblicato da AGCom che riporta gli esiti del Tavolo Tecnico relativo all'implementazione delle misure contenute nella Delibera 86/21/CIR;
12. che in data 12 gennaio 2004 gli operatori, TIM, VODAFONE OMNITEL, WIND e H3G, hanno definito un accordo quadro per la fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile (“Mobile Number Portability”, di seguito MNP);
13. che in data 1 agosto 2005 gli operatori, TIM, VODAFONE OMNITEL, WIND e H3G, hanno definito un primo accordo integrativo dell'accordo quadro per la fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile sottoscritto dagli stessi in data 12 gennaio 2004;

14. che in data 8 settembre 2006 gli operatori, TIM, VODAFONE OMNITEL, WIND e H3G, hanno definito un secondo accordo integrativo dell'accordo quadro per la fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile sottoscritto dagli stessi in data 12 gennaio 2004;
15. che gli operatori Telecom Italia, WIND e H3G (oggi Wind Tre), PosteMobile (oggi Poste Pay), Fastweb, BT, CoopVoce, Daily Telecom, Carrefour UnoMobile, Tiscali, Noverca Italia, PLDT, Lycamobile, ERG Mobile, BT Enia, Conad, Arabia Mobile, Greencom, Netvalue, Digi Italy, Italiacom, Telogic Italy, Optima, Bip, Alpha Telecom, Digitel, VEI, Vianova, Iliad, Plintron, Rabona Mobile, Nextus Telecom, Noitel (ora Irideos), Europe Energy, Enegan, Professional Link, Interplanet (ora Axera), Feder Mobile, Italia Power, Mass Response (oggi SPUSU), Intermatica, China Mobile e Elite Mobile hanno sottoscritto l'accordo per la trasferibilità del credito residuo a seguito di portabilità del numero mobile;
16. che in data 4 giugno 2009 gli operatori H3G, Wind, PosteMobile, Carrefour, Noverca, Coop, Fastweb, BT, PLDT hanno definito un secondo accordo quadro per la fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile;
17. che alla medesima data gli operatori Telecom Italia e Vodafone, hanno condiviso e accettato gli Allegati tecnici dell'Accordo di cui al punto 14 riservandosi, allo stato dei procedimenti, di sottoscrivere l'accordo quadro all'esito dei giudizi amministrativi riguardanti la delibera.
18. che in data 30 ottobre 2009 gli operatori Telecom, Vodafone, WIND, H3G, PosteMobile, Fastweb, BT, COOP, Daily Telecom, Carrefour, Tiscali, Noverca Italia, PLDT, Lycamobile, ERG Mobile hanno sottoscritto un terzo accordo quadro per la fornitura della prestazione di MNP cui hanno successivamente aderito BT Enia, Conad, Arabia Mobile, Greencom, Netvalue, Digi Italy, Italiacom, Telogic Italy, Bip, Alpha Telecom e Digitel;
19. che al fine di dare esecuzione alla Delibera 147/11/CIR gli operatori hanno sottoscritto un quarto accordo quadro per la fornitura della prestazione di MNP, come pubblicato da AGcom con Delibera 651/13/CONS in data 11 dicembre 2013;
20. che al fine di dare esecuzione alla Delibera 86/21/CIR è necessario apportare modifiche sostanziali all'accordo quadro di cui alla premessa 19 tali da giustificare l'adesione ad ~~la sottoscrizione di~~ un nuovo accordo.

## **TUTTO CIO' PREMESSO**

Gli Operatori mobili aderenti, nel seguito denominati anche "le Parti", al fine di dare esecuzione alle disposizioni della Delibera 86/21/CIR, convengono e stipulano quanto segue

### **ARTICOLO 1**

#### **Premesse e allegati**

1. il presente Accordo Quadro annulla e sostituisce interamente il precedente Accordo Quadro MNP, e secondo le modalità e i tempi riportati nel successivo art. 21 comma 2.
2. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo.

Fermo restando il rispetto delle delibere n. 147/11/CIR e n. 86/21/CIR, in caso d'incoerenza tra il presente articolato contrattuale e i relativi allegati, l'accordo deve essere interpretato secondo il seguente ordine di priorità:

- a) Articolato;
- b) Allegati:
  - o allegato 1 “Punti di Contatto”;
  - o allegato 2 “Processo interoperatore di fornitura della prestazione di portabilità del numero tra reti per servizi mobili e personali” e relativi annessi, annesso A “specifiche di interfaccia per mnp per operatori di servizi mobili e personali” e annesso B “Processo di Portabilità del numero per Progetti ad Hoc”, annesso C “Controlli su ICC-ID e Codice Fiscale/Partita I.V.A.”, annesso D “Processo di scambio mancate azioni”, annesso E “Ingresso di un Operatore Ospitante”;
  - o allegato 3 “Condizioni economiche”;
  - o allegato 4 “Service Level Agreement e Penali”.

## **ARTICOLO 2**

### **Definizioni**

1. Si intendono per:
  - a. Mobile Number Portability (MNP): la prestazione che consente al cliente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali.
  - b. Operatore mobile: fornitore del servizio di comunicazioni mobili e personali, anche non dotato di propria rete che sia un soggetto autorizzato ai sensi dell’art. 11 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e che sia titolare del rapporto contrattuale con il cliente per la fornitura di servizi mobili e personali, indicato anche come Operatore.
  - c. Operatore Assegnatario (indicato anche come Operatore "Donor"): l’operatore al quale è assegnato il diritto d’uso del numero portato.
  - d. Operatore Cedente (indicato anche come Operatore "Donating"): l’Operatore che ha il contratto per la fornitura del servizio di comunicazioni mobili e personali con il cliente che ha chiesto la portabilità del numero. Nel caso di prima portabilità della numerazione operatore Donor e operatore Donating coincidono.
  - e. Operatore Ricevente (indicato anche come Operatore "Recipient"): l’Operatore che acquisisce il cliente che ha chiesto la portabilità del numero.
  - f. Rete dell’operatore Donating: la rete dell’operatore Donating, nel caso in cui l’operatore Donating gestisca direttamente la numerazione oppure la rete dell’operatore con cui il Donating ha un contratto per la gestione della propria numerazione.
  - g. Rete dell’operatore Recipient: la rete dell’operatore Recipient, nel caso in cui l’operatore Recipient gestisca direttamente la numerazione oppure la rete dell’operatore con cui il Recipient ha un contratto per la gestione della propria numerazione.
  - h. Rete initiating: la rete che effettua l’interrogazione della banca dati dei numeri portati e inserisce l’opportuno routing number della rete dell’operatore Recipient.
  - i. Operatore Ospitante: operatore che, ai fini della portabilità del numero, gestisce direttamente i colloqui con gli altri operatori mobili e non mediante l’ausilio di altri operatori. Gli operatori dotati di rete che utilizzano frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazione mobili e personali hanno l’obbligo di essere operatori ospitanti. Gli operatori mobili virtuali hanno il diritto, ma non l’obbligo, di essere operatori ospitanti.

- j. Operatore Ospitante Cedente (indicato per brevità come ospitante Donating): l'operatore che agisce come operatore ospitante prima della portabilità del numero sulla base di accordi con l'Operatore Cedente. Nel caso in cui l'Operatore Cedente gestisca direttamente i colloqui con gli altri operatori, l'operatore Cedente coincide con l'ospitante cedente.
- k. Operatore Ospitante Ricevente (indicato per brevità come ospitante Recipient): l'operatore che agisce come operatore ospitante successivamente all'attuazione della portabilità del numero sulla base di accordi con l'Operatore Ricevente. Nel caso in cui l'Operatore Ricevente gestisca direttamente i colloqui con gli altri operatori, l'Operatore Ricevente coincide con l'ospitante Ricevente.
- l. Numero portato: il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Station ISDN - MSISDN) oggetto della portabilità del numero.
- m. Accordo Quadro: il presente accordo con i relativi allegati, che stabilisce relazioni generali tra gli stessi in merito alle modalità di fornitura della prestazione di MNP.
- n. Periodo di attivazione: periodo che inizia al termine della fase di Prevalidazione, conclusasi con esito positivo, della richiesta di MNP e termina con l'attivazione della prestazione.
- o. Periodo di realizzazione: periodo che inizia con l'invio al donating da parte dell'operatore Recipient della richiesta di MNP e termina con l'attivazione della prestazione.
- p. Data di attivazione (indicata come data di "cut over"): data in cui avviene l'attivazione del servizio di comunicazioni mobili e personali al cliente che ha richiesto la portabilità sulla rete utilizzata dall'operatore recipient mediante la numerazione portata e la contestuale disattivazione nella rete utilizzata dall'operatore donating, nonché l'aggiornamento delle banche dati dei numeri portati per l'instradamento almeno da parte degli Operatori di rete che utilizzano frequenze assegnate per fornire servizi di comunicazioni mobili e personali. La data di attivazione coincide con la data di realizzazione della prestazione di portabilità;
- q. Validazione: insieme di verifiche effettuate dal Donating per controllare la correttezza e completezza della richiesta inviata dall'operatore Recipient, al fine di evitare errori nell'esecuzione della portabilità del numero mobile.
- r. Prevalidazione: attività effettuate dal Recipient, prima di inviare la richiesta di MNP al Donating, per verificare, tra l'altro, che la SIM sia attiva, come previsto dall'art. 3, comma 1 della delibera 86/21/CIR.
- s. Scarto: rigetto della richiesta di portabilità nella fase di presa in carico della stessa.
- t. Rifiuto: rigetto della richiesta di portabilità a seguito di esito negativo della validazione.
- u. Numerazioni aggiuntive: le numerazioni aggiuntive a quella principale, configurate sulla carta SIM, che sono dedicate ai servizi dati e/o telefax.
- v. NPTS: sistema gestito dal Ministero dello sviluppo economico – Comunicazioni utilizzato anche per gli scopi dell'Autorità Giudiziaria, che contiene, tra l'altro, la banca dati dei numeri portati, nonché l'associazione tra i numeri o archi di numeri, non portati, utilizzati da clienti di operatori virtuali e l'operatore virtuale stesso.
- w. AGCOM: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni istituita ai sensi della legge 31 luglio 1997 n. 249;
- x. Autorità giudiziaria (AG): la Magistratura o gli organi di Polizia Giudiziaria interlocutori degli operatori;

- y. Operatori terze parti: gli operatori mobili distinti dal Recipient e dal Donating che in virtù delle soluzioni Direct Routing devono essere informati del porting al fine di aggiornare i propri sistemi ed instradamenti;
- z. Accordo bilaterale: accordo o pattuizione in forza del quale gli operatori ospitati possono delegare il suo operatore ospitante a svolgere parte delle attività necessarie alla realizzazione della portabilità;
- aa. Cliente: ai fini del presente Accordo Quadro, si intende per cliente il titolare della SIM ovvero la persona fisica, giuridica, ente o associazione, che sia o sia stata parte di un rapporto giuridico con il Donating inerente la fornitura del servizio mobile e personale;
- bb. Rango e/o ranghi di numerazione: insieme di numeri contigui o meno, associati ad un medesimo Cliente;
- cc. Prima portabilità: il primo passaggio del numero MSISDN da un operatore mobile ad un altro;
- dd. Portabilità successiva: il caso in cui un numero, precedentemente oggetto di portabilità, passa ad un nuovo Recipient.

### **ARTICOLO 3**

#### **Oggetto**

1. Il presente Accordo Quadro attua e disciplina i principi, le disposizioni, gli obblighi, le facoltà, le procedure tecnico-amministrative, le modalità, i tempi e le condizioni economiche e generali per la realizzazione della prestazione di MNP reciprocamente fornita dalle Parti, così come definito dalla normativa vigente.
2. In particolare, il presente Accordo disciplina:
  - a. modalità tecniche di comunicazione e scambio dati;
  - b. le modalità con cui effettuare la validazione;
  - c. standard applicabili ai Service Level Agreement (SLA) e relative penali;
  - d. procedure, responsabilità ed oneri degli operatori nella gestione di eventuali disservizi o malfunzionamenti che possono verificarsi durante la prestazione stessa;
  - e. procedure di dettaglio relative alle prestazioni richieste dall'Autorità Giudiziaria;
  - f. modalità di aggiornamento, di mantenimento e sincronizzazione reciproca delle banche dati per l'instradamento dei numeri portati;
  - g. modalità di costituzione, aggiornamento, sincronizzazione e messa a disposizione a titolo gratuito ai soggetti interessati che ne facciano richiesta delle banche dati per la trasparenza tariffaria, recanti l'associazione tra il numero del cliente e l'operatore fornitore del servizio al cliente stesso.

### **ARTICOLO 4**

#### **Soluzioni tecniche di rete e interconnessione**

1. L'instradamento del traffico, anche nel caso di numeri portati, è realizzato attraverso la soluzione tecnica di "Direct Routing", per tutte le chiamate originate dal territorio nazionale e dirette a numerazioni delle reti per i servizi mobili nazionali.
2. La soluzione tecnica di "Onward Routing" si applica alle chiamate originate al di fuori del territorio nazionale e dirette a numerazioni delle reti per i servizi mobili nazionali. Gli operatori che interfacciano direttamente gli operatori esteri quando ricevono traffico originato al di fuori del territorio nazionale possono operare anche per far agire la propria rete come rete initiating, inserendo il routing number della rete Recipient.
3. Il formato e lo scambio dei messaggi di segnalazione ai punti di interconnessione avviene in conformità con quanto previsto: i) per la tecnologia TDM dalla relativa Specifica Tecnica 763-2 e ii) in prospettiva per le tecnologie VOLTE -VOIP dalle Specifiche Tecniche 770 (interconnessione mobile mobile e 769 (interconnessione fisso mobile) del Ministero dello sviluppo economico e successive modificazioni.

## **ARTICOLO 5**

### **Banche Dati**

1. Il riconoscimento dell'associazione tra il numero del cliente portato e la rete dell'operatore Recipient è effettuato, nel rispetto delle disposizioni per la tutela dei dati personali, tramite apposite banche dati gestite da ciascun Operatore Ospitante per servizi mobili e personali, al solo fine di espletare il corretto instradamento della chiamata verso numeri portati come descritto nell'art 4.1.
2. L'aggiornamento delle banche dati di cui al punto precedente è effettuato tempestivamente da ogni Operatore Ospitante secondo le modalità previste dall'Allegato 2, anche allo scopo di permettere la fornitura gratuita di tale data base ai soggetti che ne facciano richiesta ai fini del corretto instradamento delle chiamate.
3. Il sistema NPTS gestito dal Ministero dello sviluppo economico utilizzato per gli scopi dell'Autorità Giudiziaria o da altri soggetti interessati contiene, tra l'altro, la banca dati dei numeri portati, e fornisce l'associazione tra i numeri o archi di numeri, portati e non portati, utilizzati dai clienti degli operatori mobili (anche virtuali) e l'operatore mobile stesso. Le stesse informazioni potranno essere contenute altresì da eventuali altri data base messi a disposizione da alcuni Operatori ("DB della Trasparenza Tariffaria").

Gli operatori obbligati ai sensi della delibera 147/11/CIR forniranno il DB della Trasparenza Tariffaria direttamente o attraverso soggetti terzi. Ciascun operatore definirà le modalità di messa a disposizione del DB stesso e le comunicherà, su richiesta, ai soggetti interessati.

4. La fornitura dei dati di cui al comma 3 al sistema NPTS, gestito dal Ministero dello sviluppo economico e ai DB della Trasparenza Tariffaria è effettuato secondo le modalità disciplinate nell'Allegato 2.
5. Gli operatori offrono il servizio di trasparenza tariffaria almeno tramite il codice "456". .

## ARTICOLO 6

### Documentazione contrattuale

#### Cliente - Recipient

1. La richiesta di attivazione della prestazione di MNP, nel rispetto della disciplina vigente in materia di trattamento dei dati personali, è sottoscritta dal cliente, nelle forme previste dall'ordinamento, e contiene:
  - a. i dati identificativi del cliente (per le persone fisiche, nome e cognome; per le persone giuridiche, enti e associazioni, denominazione e ragione sociale). Nei casi di Clienti disabili con amministratori di sostegno, la richiesta di portabilità conterrà i dati del Cliente e la firma dell'amministratore di sostegno;
  - b. codice fiscale o partita IVA del cliente;
  - c. la/le numerazione/i MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;
  - d. data di sottoscrizione della richiesta ed eventuale indicazione della data preferita per l'attivazione della prestazione di MNP. Nel caso in cui la data preferita è inferiore al periodo di realizzazione, tale data si intende automaticamente sostituita con la prima data utile per la prestazione;
  - e. copia fotostatica chiara e leggibile: i, del documento d'identità del soggetto richiedente, ii) di un documento attestante il Codice Fiscale, iii) della vecchia SIM (anche nel caso di SIM M2M consumer, non applicabile alle eSIM) e iv) del documento che attesta il ruolo dell'amministratore di sostegno, se del caso;
  - f. manifestazione inequivoca della volontà del cliente d'interrompere il rapporto giuridico con il Donating relativamente al numero di telefono da portare, configurato sulla rete del Donating, recedendo dal contratto in caso di abbonamento o di fornitura di schede telefoniche prepagate, e di instaurare, usufruendo della prestazione di MNP, un rapporto giuridico con il Recipient con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata dal Recipient;
  - g. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che la sottoscrizione del contratto con il Recipient non lo solleva dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con il Donating;
  - h. consenso informato del cliente, ai sensi della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali, per il trattamento dei propri dati da parte del Recipient ed il trasferimento degli stessi a terzi esclusivamente per le finalità connesse alla richiesta della prestazione di MNP;
  - i. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato riguardo alla disponibilità del servizio di trasparenza tariffaria ed alle modalità per poterne usufruire;
  - j. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato riguardo alle modalità vigenti per la restituzione o trasferibilità del credito residuo;
  - k. dichiarazione del cliente che attesti di essere stato informato che, una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non può essere revocata e che, in caso di ripensamento, può chiedere di portare nuovamente il numero verso l'operatore che sta lasciando o verso qualunque altro operatore;

- l. dichiarazione del Cliente che attesti di essere stato informato che il Recipient effettuerà la Prevalidazione di cui all'art.17;
- m. informazioni relative al diritto del cliente a ricevere un indennizzo ed alle modalità per richiederlo all'operatore recipient in caso di ritardo nell'attivazione non determinato da errori nei dati forniti dal cliente;
- n. dichiarazione del cliente che attesti che gli è stato sottomesso il modulo riguardante l'assenso/diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici;
- o. L'invio della richiesta di MNP al Donating da parte del Recipient avviene successivamente alla conclusione con esito positivo della Prevalidazione. Gli indennizzi di cui al punto n) verranno applicati conteggiando l'eventuale ritardo dalla data in cui il Recipient riceve dal Cliente il consenso a proseguire con la richiesta di MNP (esito positivo della Prevalidazione).

E' facoltà del Recipient prevedere che la richiesta di attivazione della prestazione di MNP contenga il numero/i seriale/i della/e carta/e SIM del Donating.

L'utilizzo di deleghe al cambio della SIM è consentito solo nel caso delle SIM aziendali.

#### **Gestione dei casi di SIM aziendale con PIVA o con CF o con PIVA/CF,**

Il Recipient deve acquisire:

- a. la delega da parte del legale rappresentante dell'azienda oppure da chi ha il potere di firma in azienda al referente delegato;
- b. il numero di telefono del referente di cui al precedente punto a..Tale numero di telefono deve essere inviato tramite PEC o portale dedicato (nel caso di cliente già attivo con il Recipient).

#### **SIM M2M ( fisiche o eSIM ) intestate ad aziende**

Per tali casistiche la MNP sarà richiesta dal referente delegato aziendale

#### **Gestione casi particolari Clienti Business.**

2. Nel caso di Cliente Persona fisica (CF) appartenente al Donating che deve passare in MNP al Recipient su una Cliente Persona giuridica (PIVA) su una anagrafica di tipo Azienda A, il Recipient acquisisce dal referente delegato dell'Azienda A:
  - copia del documento e del CF, delega del Cliente Persona Fisica ( CF) al referente delegato dell'Azienda A
  - dati della SIM da portare (MSISDN) intestata al Cliente Persona Fisica ( CF);Inoltre, qualora non fossero già in suo possesso il Recipient acquisisce:
  - visura camerale e eventuale PEC dell'azienda A
  - documento di Identità del rappresentante Legale e Delega del rappresentante legale al referente delegato dell'Azienda A
  - copia del documento referente delegato dell'Azienda A
  - punto di contatto referente delegato dell'Azienda A con cui Il recipient effettua la Prevalidazione;

Si precisa che nei casi di richiesta MNP da parte di un soggetto Business, non occorre che il Recipient acquisisca copia della SIM in quanto il meccanismo di Prevalidazione è effettuato con il referente dell'Azienda.

3. Nel caso di *Cliente* Persona Giuridica (PIVA) dell'Azienda A appartenente al Donating che deve passare in MNP al Recipient su una PIVA dell'Azienda B, incluso anche il caso in cui Azienda A e B coincidono, il Recipient acquisisce dal referente delegato dell'Azienda B:

- delega dell'azienda A al referente delegato dell'Azienda B;
- autorizzazione del referente delegato dell'Azienda A al referente delegato dell'Azienda B ad effettuare la Prevalidazione;
- copia del documento del referente delegato dell'Azienda A;
- visura camerale dell'azienda A e sua eventuale PEC (se B coincide con A tale visura non è necessaria);
- dati delle SIM da portare (MSISDN) dell'Azienda A;

Inoltre, qualora non fossero già in suo possesso il Recipient deve acquisire:

- visura camerale dell'Azienda B
- copia del documento di identità referente delegato dell'Azienda B;
- delega del rappresentante legale al referente delegato dell'Azienda B;
- contatto del referente delegato dell'Azienda B da utilizzare per attività di Prevalidazione.

Si precisa che, nei casi di richiesta MNP da parte di un soggetto Business, non occorre che il Recipient acquisisca copia della SIM in quanto il meccanismo di Prevalidazione è effettuato con il referente dell'Azienda.

#### **Subentro contestuale alla richiesta di MNP**

4. Per il subentro Business il Recipient può effettuare il cambio di anagrafica contestualmente alla richiesta di MNP in modo da evitare KO per mancata corrispondenza tra CF/PIVA e titolare della numerazione sui sistemi del Donating. La sicurezza dell'operazione del subentro lato Recipient è garantita dai meccanismi di sicurezza (OTP, chiamata registrata, ...) effettuati dal Recipient. Il subentro contestuale alla richiesta di MNP è effettuato previo utilizzo di apposite deleghe/strumenti di riconoscimento. Il Recipient deve conservare copia della documentazione raccolta ed esibirla in caso di richiesta. La richiesta di MNP viene inoltrata dal Recipient con i dati del titolare della SIM presso i sistemi del Donating ed il Donating verifica i dati trasmessi dal Recipient per validare la richiesta. La nuova SIM viene attivata dal Recipient con i dati del nuovo titolare subentrato.
5. Per il subentro Consumer, il Recipient può effettuare il subentro contestualmente alla richiesta di MNP con entrambi i soggetti: titolare del numero presso il Donating e subentrante.

I principi da rispettare sono:

- la richiesta di MNP è effettuata dal titolare della SIM presso il Donating che deve essere identificato;
- il titolare e subentrante effettuano il subentro del numero oggetto di MNP, con le modalità previste dalla delibera 86/21/CIR (art. 1 comma 4 e art. 3 comma 1)
- la MNP può essere effettuata sulla SIM del subentrato.

## **ARTICOLO 7**

### **Comunicazioni Recipient – Donating**

1. Per l'espletamento della portabilità del numero, l'ordine trasmesso dall'Operatore Recipient all'operatore Donating, secondo le modalità di cui all'allegato 2, riporta solo i seguenti dati, quali:
  - a. identificativo dell'operatore ospitante Recipient;
  - b. identificativo dell'operatore Recipient, qualora diverso da quello del precedente punto a;
  - c. identificativo dell'operatore ospitante Donating;
  - d. identificativo dell'operatore Donating, qualora diverso da quello di cui alla precedente lettera c);
  - e. esplicitamente, il nuovo routing number;
  - f. numero o ranghi di numerazione MSISDN su cui si richiede di attivare la prestazione di MNP;
  - g. indicazione riguardo al fatto che il Recipient ha già provveduto ad effettuare una Prevalidazione secondo quanto sancito all'art.17 (flag "Prevalidazione" valorizzato a "Y");
  - h. codice fiscale del cliente o partita IVA;
  - i. identificativo di progetto ad hoc, se del caso;
  - j. identificativo che attesta che il Recipient abbia valorizzato a "N" il flag "furto o smarrimento";
  - k. identificativo, che attesta che il cliente ha chiesto la trasferibilità del credito residuo, secondo le modalità vigenti, se del caso.

## **ARTICOLO 8**

### **Obblighi del Recipient**

1. L'operatore Recipient, quale responsabile del rapporto col Cliente, conserva la richiesta di MNP sottoscritta dal cliente, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, inclusa la documentazione relativa alla Prevalidazione effettuata ai sensi del successivo art.17, rendendo disponibile, secondo quanto previsto all'art 15, in copia tale documentazione all'operatore Donating che ne faccia documentata richiesta nel caso in cui il cliente contesti di aver richiesto al predetto operatore Recipient la portabilità.
2. Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 6, il Recipient si obbliga inoltre a:
  - a. trasmettere al Donating l'ordine di lavorazione conformemente a quanto disposto dal precedente Art. 7;
  - b. comunicare all'operatore Donor, e agli operatori gestori della banca dati centralizzata, la restituzione della numerazione all'operatore Donor – relativamente a contratti postpagati - il trentunesimo giorno dalla cessazione della fornitura del servizio da parte dell'operatore Recipient, e – relativamente a contratti prepagati - il trentunesimo giorno lavorativo conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione;
  - c. assicurare al momento del passaggio del numero, un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di MNP.

## **ARTICOLO 9**

### **Obblighi del Donating**

1. Con la stipula del presente Accordo Quadro, il Donating si obbliga a:
  - a. procedere all'atto della ricezione della richiesta di portabilità, come descritto all'allegato 2 del presente contratto, all'espletamento di tutte le attività interne per la fornitura della portabilità del numero;
  - b. non discriminare i clienti MNP in termini di qualità del servizio relativamente alle componenti di rete di competenza del Donating;
  - c. garantire la disattivazione contestuale di ranghi di numerazioni relativi ad uno stesso Cliente per i quali viene richiesta la prestazione di MNP dal Recipient, secondo quanto previsto nell'Allegato 2 annesso B;
  - d. realizzare la prestazione entro i tempi previsti dall'Allegato 2, fatti salvi i limiti temporanei di cui alla successiva lettera g);
  - e. garantire al Cliente la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over, salvo nei casi di cessazione disciplinati nelle condizioni contrattuali con il Cliente. In caso di mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP, il Donating garantisce al cliente, la prosecuzione del rapporto e del servizio nelle forme in essere al momento della mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP. Al momento del passaggio del numero all'operatore Recipient, l'operatore Donating è tenuto ad assicurare un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di MNP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione delle prove da parte dell'operatore Recipient.
  - f. comunicare all'operatore Recipient le causali (rifiuti e scarti) relative alla mancata attivazione delle richieste della prestazione di MNP secondo i termini e le modalità previste nel successivo Art. 16 e nell'Allegato 2;
  - g. non sospendere la richiesta di attivazione della prestazione se non nel caso di disservizio tecnico, secondo quanto descritto al successivo art. 16 bis e nell'allegato 4;
  - h. non scartare o rifiutare una richiesta di portabilità di un numero MSISDN a seguito della ricezione di una successiva richiesta di portabilità da parte di un altro operatore;
  - i. non annullare richieste di portabilità che gli sono state inoltrate dall'operatore Recipient;
  - j. non dare seguito, nè prendere in carico, eventuali richieste di revoca o sospensione della richiesta di portabilità ricevute dal proprio Cliente, anche qualora queste dovessero pervenire prima della validazione positiva della richiesta stessa;
  - k. non ostacolare, in nessun caso, la fornitura della prestazione di MNP per eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un proprio cliente nè per il furto o lo smarrimento della SIM secondo quanto previsto nell'art.6;
  - l. comunicare a seguito di validazione negativa all'operatore Recipient, secondo quanto previsto al successivo art. 16, la lista completa delle cause di rifiuto che ricorrono nella singola richiesta di portabilità, compreso il riscontro di eventuali cause di non conformità tecniche o procedurali nelle richieste pervenute;

- m. trattare con la massima riservatezza i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP, ed utilizzarli esclusivamente ai fini dell'attivazione della prestazione. L'informazione relativa al Cliente che ha chiesto la portabilità verso altro operatore non può essere utilizzata dall'operatore Donating per contattare il cliente durante il processo di portabilità a qualsiasi titolo, neanche per segnalare anomalie.

## **ARTICOLO 10**

### **Obblighi dell'operatore ospitante Recipient**

L'operatore Ospitante Recipient, al fine di garantire l'espletamento di tutte le attività necessarie all'attivazione del servizio di MNP delle richieste degli operatori recipient da lui ospitati, si obbliga a:

1. comunicare, ai sensi del precedente articolo 7, all'Operatore Ospitante Donating l'acquisizione del numero oggetto di portabilità (la richiesta di attivazione) e la relativa data di cut-over secondo quanto stabilito nell'allegato 2 del presente accordo;
2. gestire le richieste di portabilità degli operatori ospitati in maniera non discriminatoria rispetto alle richieste di portabilità dei propri clienti;
3. segnalare a ciascuna parte per le notifiche di propria competenza, attraverso i rispettivi punti di contatto riportati nell'Allegato 1, eventuali mancate comunicazioni (le cd mancate azioni) anche relative a richieste di portabilità dei clienti degli operatori da lui ospitati, secondo le modalità e i tempi disciplinati nell'Allegato 2, Annesso D;
4. non modificare i dati contenuti nelle richieste di portabilità degli operatori ospitati, se non secondo quanto previsto negli accordi bilaterali con i suoi operatori ospitati;
5. comunicare, successivamente alla validazione positiva (accettazione) della richiesta, prima della attivazione della prestazione di MNP a fronte delle richieste degli operatori ospitati, l'acquisizione del numero oggetto di portabilità agli altri operatori mobili di rete ed al gestore della banca dati centralizzata, secondo le modalità stabilite nell'Allegato 2;
6. assicurare al momento del passaggio del numero all'operatore Recipient, un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di MNP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione da parte dell'operatore Recipient delle prove stesse;
7. restituire il numero all'operatore Donor attivando la procedura di cessazione secondo quanto riportato nell'Allegato 2 – relativamente ai contratti postpagati - il primo giorno lavorativo successivo al trentesimo giorno dalla cessazione della fornitura del servizio, e – relativamente ai contratti prepagati – il trentunesimo giorno lavorativo conseguente alla scadenza dei termini per la cessazione della relativa numerazione.

## **ARTICOLO 11**

### **Obblighi dell'operatore ospitante donating**

1. L'operatore Ospitante Donating, al fine di garantire l'espletamento di tutte le attività necessarie alla fornitura della prestazione di MNP delle richieste degli operatori donating da lui ospitati, si obbliga a:
  - a. comunicare ai propri operatori mobili ospitati la ricezione di una richiesta di portabilità in uscita e i relativi dati secondo quanto stabilito nell'allegato 2 del presente accordo;

- b. gestire le richieste di portabilità degli operatori ospitati in maniera non discriminatoria rispetto alle richieste di portabilità dei suoi Clienti;
- c. segnalare a ciascuna parte per le notifiche di propria competenza, attraverso i rispettivi punti di contatto come indicato nell'allegato 1, eventuali mancate comunicazioni (le cd mancate azioni) anche relative a richiesta di portabilità degli operatori da lui ospitati se così previsto in appositi accordi bilaterali, secondo le modalità e i tempi disciplinati nell'Allegato 2;
- d. garantire la gestione delle capacità dei propri operatori ospitati secondo quanto previsto nell'allegato 2 del presente accordo;
- e. non modificare i dati contenuti nelle richieste di portabilità salvo quanto previsto negli accordi bilaterali con i suoi operatori ospitati;
- f. effettuare i controlli di conformità delle richieste ricevute secondo quanto descritto nell'allegato 2 art. 2.1.2.4 sia in fase di ricezione file (parsing) che in fase di presa in carico delle richieste, salvo se diversamente previsto in appositi accordi bilaterali;
- g. garantire l'espletamento delle cessazioni e le relative comunicazioni agli operatori ospitanti recipient delle richieste di port out degli operatori ospitati, secondo quanto descritto nell'allegato 2 del presente accordo;
- h. garantire la continuità del servizio fino al cut-over;
- i. assicurare al momento del passaggio del numero all'operatore Recipient, un adeguato presidio di assistenza per il monitoraggio della piena riuscita delle attività di attivazione della prestazione di MNP per il tempo strettamente necessario all'effettuazione da parte dell'operatore Recipient delle prove stesse.

## **ARTICOLO 12**

### **Obblighi dell'operatore Donor**

1. Il Donor ha la responsabilità dell'infrastruttura di rete di sua competenza e relative funzionalità e provvede alla riparazione dei guasti che si verificano sulla propria rete, fatti salvi i casi di forza maggiore secondo quanto previsto all'art. 18.
2. Il Donor avverte l'operatore Recipient con un periodo di anticipo di almeno centoventi giorni qualora occorra effettuare dei cambi di numero che, per comprovate ragioni tecniche, coinvolgono numeri portati. Le procedure, tempi e modalità saranno definite in un apposito comitato tecnico convocato in coerenza dell'art. 25 dall'operatore Donor;
3. il Donor, in qualità di operatore ospitante, ha l'obbligo di comunicare ai suoi operatori ospitati, la restituzione di un numero appartenente ad un arco di numerazione a loro dedicato, secondo quanto stabilito in appositi accordi bilaterali.

## **ARTICOLO 13**

### **Attivazione della prestazione**

1. L'Operatore Recipient comunica le richieste di attivazione della prestazione nei modi e nei tempi previsti dall'allegato 2 del presente accordo.
2. L'Operatore Ospitante Recipient trasmette le richieste di attivazione della prestazione di MNP degli

Operatori ospitati, nei modi e nei tempi previsti dall'allegato 2 del presente Accordo Quadro.

3. L'Operatore Donating e l'ospitante Donating, ciascuno per quanto di sua competenza, ricevono l'ordine di lavorazione, verificano che non sussistono gli impedimenti di cui al successivo Articolo 16 e configurano la prestazione di MNP nei tempi e secondo le modalità stabilite nell'Allegato 2 del presente Accordo Quadro.
4. L'Operatore Donating comunica l'esito di lavorazione delle richieste pervenute anche tramite l'operatore ospitante donating.
5. Gli operatori terze parti configurano e comunicano le azioni di propria competenza secondo quanto previsto nell'allegato 2 del presente Accordo Quadro.
6. L'Operatore Recipient, anche per il tramite dell'Operatore Ospitante Recipient configura la prestazione di portabilità del numero nei tempi e nei modi previsto nell'allegato 2 del presente Accordo Quadro.

## **ARTICOLO 14**

### **Credito residuo**

1. Il servizio di trasferimento del credito residuo, in associazione con l'erogazione della prestazione di MNP, è disciplinato dall'apposito accordo tra gli operatori di cui al punto 15 delle Premesse.

## **ARTICOLO 15**

### **Responsabilità delle Parti**

1. L'Operatore Recipient verifica l'identità del richiedente la prestazione di MNP, nel rispetto della normativa in vigore, attraverso la verifica della corrispondenza tra i dati anagrafici raccolti nella richiesta di attivazione della prestazione di MNP, di cui al precedente articolo 6, con quelli riportati nella riproduzione del documento di identità o di un documento di riconoscimento equipollente.
2. Il Donating e l'ospitante Donating sono responsabili ciascuno per la parte di propria competenza, per le richieste di attivazione della prestazione di MNP non andate a buon fine nei casi non contemplati all'art. 16 del presente Accordo Quadro. Sono altresì responsabili, ciascuno per la parte di propria competenza, delle richieste andate a buon fine che dovevano essere scartate e/o rifiutate secondo quanto contemplato all'art. 16 del presente Accordo Quadro.
3. Il Donating e l'Ospitante Donating ciascuno per la parte di propria competenza, non sono responsabili degli eventuali ordinativi non andati a buon fine a causa di non conformità e/o non completezza delle informazioni o del formato delle richieste inoltrate dal Recipient e dall'Ospitante Recipient, ciascuno per la parte di propria competenza, così come previsto dall'Allegato 2 del presente Accordo Quadro.
4. Ciascuna Parte risponde dei guasti che si verificano sulle rispettive reti, infrastrutture di rete di competenza, sistemi e relative funzionalità, fatti salvi i casi di forza maggiore secondo quanto previsto nell'art 18.
5. Ciascuna Parte del presente Accordo Quadro si impegna nei casi in cui riveste qualità di "operatore terza parte" nel processo di porting, a:
  - a. garantire il corretto aggiornamento delle proprie banche dati;
  - b. notificare al Recipient e/o all'Ospitante Recipient l'esito degli avvenuti aggiornamenti di sua

competenza, in base a quanto stabilito nell'Allegato 2 al presente Accordo Quadro;

- c. sanare eventuali situazioni di errore collaborando con il Donating/Ospitante donating e/o il Recipient/Ospitante Recipient.
6. Ciascuna Parte risponde per il non corretto svolgimento delle attività di propria competenza secondo i Service Level Agreement (SLA) e relative penali disciplinate nel successivo art. 16 bis e nell'allegato 4 al presente Accordo Quadro.
  7. L'Operatore Recipient a seguito di richiesta da parte dell'Operatore Donating, corredata della copia della contestazione ricevuta dal cliente secondo le modalità descritte nell'allegato 4, ha l'obbligo di fornire copia della documentazione contrattuale Cliente – Recipient di cui al precedente art. 6, inclusa la documentazione di prevalidazione. La documentazione sarà fornita secondo le seguenti modalità:
    - a. copia della richiesta sottoscritta dal cliente;
    - b. copia del documento d'identità del soggetto richiedente, di un documento attestante il Codice Fiscale e della vecchia SIM;
    - c. conferma della Prevalidazione effettuata:
      - o sms di prevalidazione inviato dal Cliente al Recipient: formato txt con riportato la data, l'ora, l'MSISDN;
      - vocal order di prevalidazione: formato wav; mp3; avi; con riportato la data, l'ora, l'MSISDN;
        - o PEC e/o PEC più firma elettronica: invio della PEC;
        - o area riservata del portale cliente: invio evidenza di avvenuta Prevalidazione;
        - o tramite APP: invio evidenza di avvenuta Prevalidazione;
        - o raccomandata A/R (solo in casi del tutto residuali quando non è possibile usare altre modalità digitali): PDF raccomandata.

Tale documentazione dovrà pervenire entro i tempi stabiliti nell'allegato 4 del presente Accordo Quadro.

## **ART. 16**

### **Causali di rifiuto e scarto**

1. La richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore Donating, soltanto nei casi di seguito esaurientemente descritti:

#### **SCARTO:**

1. richiesta eccedente il doppio della capacità massima del Donating (scarto per overflow)
2. richiesta, all'interno del doppio della capacità massima, ma eccedente la capacità giornaliera (scarto per waiting list)
3. richiesta pervenuta in data in cui è previsto un fermo di manutenzione programmata
4. richiesta avente codice non univoco.

#### **RIFIUTO:**

- a. richiesta ricevuta mancante di alcuni dei dati obbligatori di cui al precedente articolo 7 ed indicati nell'Allegato 2 Annesso A;

- b. dati di cui al precedente art. 7 non valorizzati secondo quanto stabilito nell'Annesso A dell'allegato2;
- c. assenza nella richiesta del Codice Fiscale/Partita Iva;
- d. mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA,;
- e. numero non attivo;
- f. disattivazione completa del servizio di comunicazione per il numero MSISDN nel caso in cui tale cessazione sia stata decretata dall'Autorità Giudiziaria;
- g. non appartenenza del numero MSISDN all'operatore donating ricevente la richiesta;
- h. espletamento in corso di una precedente richiesta di portabilità per lo stesso MSISDN, già validata positivamente da parte del Donating, ed inoltrata da parte di un operatore diverso dal Recipient e dal Donating;
- i. ricezione da parte del Donating, di una richiesta di portabilità già validata positivamente, avente ad oggetto lo stesso MSISDN, ed inoltrata dal medesimo operatore Recipient;
- j. in caso di SIM smarrita o rubata;
- k. non consistenza del gruppo di MSISDN richieste come progetto ad hoc secondo quanto previsto all'allegato 2 annesso B.

Nessuna altra motivazione al di fuori di quelle sopra elencate è ammessa e in nessun caso il Donating coincide con il Recipient per una medesima richiesta di portabilità.

- 2. L'operatore Donating nella risposta di validazione, in caso di rifiuto, riporta la lista completa delle cause di rifiuto che ricorrono nella singola richiesta di portabilità.
- 3. La richiesta di attivazione della prestazione può essere sospesa dall'operatore Donating solo nel caso di disservizio tecnico.
- 4. L'operatore Donating non scarta o rifiuta una richiesta di portabilità di un numero MSISDN a seguito della ricezione successiva di una richiesta di portabilità da parte di un altro operatore.
- 5. L'operatore Donating non può in nessun caso annullare richieste di portabilità.
- 6. In nessun caso, eventuali situazioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti di un abbonato mobile nei confronti dell'operatore Donor/Donating costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione di MNP. Il caso di furto o smarrimento della SIM costituisce condizione ostativa alla fornitura della prestazione di MNP .
- 7. Eventuali situazioni di insufficienza di credito, in riferimento a contratti di tipo pre-pagati non costituiscono condizione ostativa alla fornitura della prestazione di MNP, salvo nel caso previsto al comma 1 lett. f.
- 8. Il cut-over è eseguito entro un giorno lavorativo dalla validazione positiva della richiesta.
- 9. Le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste, nonché le procedure concordate tra tutti gli operatori coinvolti nell'attivazione della prestazione, sono improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale.
- 10. Gli operatori sono responsabili dell'espletamento delle attività da svolgere sui rispettivi sistemi e reti per la fornitura della prestazione di MNP.

#### **Art.16 bis**

#### **Sla e penali**

1. Le Parti, che cooperano nella fornitura della prestazione di MNP secondo le modalità e le condizioni disciplinate dal presente Accordo Quadro, si obbligano alla garanzia dei livelli di servizio indicati nell'Allegato 4 per le diverse fasi e procedure previste dall'esercizio del processo di portabilità.
2. In caso di inottemperanza dei livelli di cui al comma 1, le Parti, a seconda delle rispettive responsabilità, corrispondono penali secondo i termini e le modalità indicate dallo stesso Allegato 4, anche per quanto concerne la fatturazione ed il pagamento.
3. In riferimento all'art. 14 dell'Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR le Parti concordano che nulla è dovuto all'operatore *recipient*, oltre a quanto già previsto dai comma 1 e 2 del presente articolo, a ristoro delle eventuali responsabilità di altro operatore per gli indennizzi di cui al suddetto art. 14.

## Art 17

### Prevalidazione

1. L'operatore Recipient effettua la Prevalidazione preventivamente all'invio della richiesta di portabilità, verificando, tra l'altro, che la SIM sia effettivamente attiva. Per conseguire tale finalità, il Recipient chiede al cliente destinatario di confermare la correttezza delle informazioni indispensabili per l'espletamento della portabilità, quali l'identificativo del Donating e del Recipient nonché del numero principale ed eventuali numeri addizionali da portare. Solo nel caso in seguito all'esito positivo della Prevalidazione, il Recipient invia la richiesta di portabilità al Donating.
2. Le modalità attualmente previste per la Prevalidazione sono:
  - a. SMS e/o OTP;
  - b. chiamata telefonica;
  - c. PEC e/o PEC più firma elettronica;
  - d. area riservata del portale cliente;
  - e. APP;
  - f. raccomandata A/R (solo in casi del tutto residuali quando non è possibile usare altre modalità digitali).

Eventuali nuove modalità di Prevalidazione, che saranno approvate da AGCom, saranno automaticamente recepite nel presente Accordo Quadro.

I fornitori di servizi mobili, in funzione del canale di distribuzione utilizzato, adottano le migliori prassi per garantire la sicurezza. L'operatore Recipient inoltra la richiesta nel più breve tempo possibile, mantiene traccia della Prevalidazione effettuata per almeno 6 mesi ed è responsabile nell'eventualità di portabilità del numero non richiesta.

3. Le modalità di Prevalidazione non si applicano ai Progetti ad Hoc di cui all'Annesso B dell'Allegato 2.
4. Nel caso di richieste multiple di portabilità, da parte di un unico cliente, relative a SIM distinte non afferenti ad un Progetto ad Hoc, l'operazione di cui al comma 1 deve essere effettuata per ciascuna SIM.

### **5. Gestione dei casi di SIM aziendale con PIVA o con CF o con PIVA/CF,**

La Prevalidazione verrà effettuata con il legale rappresentante o dal referente delegato.

## 6. SIM M2M ( fisiche o eSIM ) intestate ad aziende

La Prevalidazione verrà effettuata con il legale rappresentante o dal referente delegato, cui punto di contatto costituirà “la numerazione alternativa” a cui inviare le comunicazioni di validazione e riportarla nel contratto.

## 7. Gestione casi particolari per clienti Business

7.1 Nel caso di Cliente Persona fisica (CF) appartenente al Donating che deve passare in MNP al Recipient su una Cliente Persona giuridica (PIVA) su una anagrafica di tipo Azienda A, il Recipient effettua la prevalidazione con il referente delegato dell’azienda A nelle seguenti modalità alternative all’SMS o alla chiamata:

- i. il personale commerciale dipendente del Recipient che acquisisce un nuovo cliente Business in MNP può effettuare la prevalidazione direttamente con il referente delegato dell’azienda A compilando un apposito modulo. Nel modulo il personale commerciale dipendente del Recipient inserisce i suoi dati, la copia dei suoi documenti che dimostrano di essere dipendente del Recipient e la conferma della richiesta di MNP da parte del delegato dell’azienda A;
- ii. scambio di PEC tra Recipient e Cliente con conferma della richiesta di MNP del cliente via PEC;
- iii. firma elettronica (anche attraverso OTP ) del contratto tra Recipient e cliente Business;
- iv. richiesta effettuata tramite portale dedicato;
- v. altre modalità digitali in cui l’identità del richiedente è certificata con i meccanismi attualmente previsti dagli operatori (area riservata, SPID).

7.2 Nel caso di Cliente Persona Giuridica (PIVA) dell’Azienda A appartenente al Donating che deve passare in MNP al Recipient su una PIVA dell’Azienda B, incluso anche il caso in cui Azienda A e B coincidono, il Recipient effettua la prevalidazione con il referente delegato dell’azienda B nelle seguenti modalità alternative all’SMS o alla chiamata:

- i. Il personale commerciale dipendente del Recipient che acquisisce un nuovo cliente Business in MNP può effettuare la prevalidazione direttamente con il referente delegato dell’azienda B compilando un apposito modulo. Nel modulo Il personale commerciale dipendente del Recipient inserisce i suoi dati, la copia dei suoi documenti che dimostrano di essere dipendente del Recipient e la conferma della richiesta di MNP da parte del delegato dell’azienda B;
- ii. scambio di PEC tra Recipient e Cliente con conferma della richiesta di MNP del cliente via PEC;
- iii. firma elettronica (anche attraverso OTP) del contratto tra Recipient e cliente Business;
- iv. richiesta effettuata tramite portale dedicato (es. portale di self care WEB), previa registrazione con credenziali dell’Azienda B o del **referente delegato dell’Azienda B**;
- v. altre modalità digitali in cui l’identità del richiedente è certificata con i meccanismi attualmente previsti dagli operatori (area riservata, SPID).

- 8 l'SMS di Prevalidazione inviato al Cliente e la relativa conferma, nonché ogni altra prova di Prevalidazione, devono essere conservati per almeno 6 mesi.

## **ART. 18**

### **Cause di forza maggiore**

1. Per “Evento di Forza Maggiore” si intende un accadimento al di fuori del controllo della Parte interessata, verificatosi senza sua colpa o negligenza quale, a titolo meramente esemplificativo, impossibilità per eventi naturali avversi di recarsi sul posto nel caso di guasti, scioperi generali nazionali, epidemie, terremoti, incendi, tempeste, inondazioni, embarghi commerciali od industriali, guerre, sabotaggio, tumulti, crollo di edifici, divieti e/o impedimenti disposti da leggi e/o provvedimenti vincolanti intervenuti successivamente alla conclusione del presente Contratto.

## **ARTICOLO 19**

### **Rapporti con l'Autorità Giudiziaria**

1. L'introduzione della prestazione di MNP non ostacola e non interrompe l'offerta dei servizi resi dagli operatori all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 57 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come modificato dal D. Lgs. 207/2021.
2. L'operatore ospitante Recipient comunica tempestivamente, secondo le modalità di cui all'Allegato 2 e, comunque, entro il giorno lavorativo precedente il cut-over l'imminente acquisizione del numero oggetto di portabilità all'Autorità Giudiziaria pertinente, anche per il tramite del Ministero dello sviluppo economico – Comunicazioni che mantiene una copia della banca dati.

## **ARTICOLO 20**

### **Condizioni economiche generali**

1. Le condizioni economiche generali relative alla prestazione di MNP sono riportate nell'Allegato 3.

## **ARTICOLO 21**

### **Decorrenza, durata e disdetta.**

1. Il presente contratto è valido per un periodo di 5 anni decorrenti dalla data di sottoscrizione tacitamente rinnovabile per periodi di pari durata salvo disdetta da comunicarsi mediante raccomandata A/R almeno 60 giorni (cfr. punti di contatto Allegato 1) prima dello scadere di ogni quinquennio.
2. Esso produce i suoi effetti dal giorno 14/11/2022, salvo ove sia espressamente prevista una diversa data in specifiche disposizioni contenute nel presente Accordo Quadro o nei suoi allegati.
3. In caso di disdetta del presente Accordo Quadro, la parte richiedente la disdetta contrattuale sarà direttamente responsabile, sia nei confronti dei Clienti, sia nei confronti degli altri operatori, di ogni conseguenza dannosa derivante dall'interruzione della prestazione di MNP da essa dipendente, salvo i casi di risoluzione del successivo articolo 24.

## **ARTICOLO 22**

### **Trattamento dati personali Regolamento (UE) 2016/679**

1. Le Parti si obbligano, nel corso dell'esercizio delle procedure di portabilità, a trattare con la massima riservatezza i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP, ed utilizzarli esclusivamente ai fini dell'attivazione di tale prestazione, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento di dati personali, in qualità di Titolare autonomo del trattamento secondo la definizione contenuta all'art. 4 del GDPR, con divieto assoluto da parte del Donating di contattare il cliente nel corso della portabilità, anche per segnalare eventuali anomalie.

## **ARTICOLO 23**

### **COMUNICAZIONI E PUNTI DI CONTATTO**

1. Le comunicazioni formali, ivi inclusa eventuale documentazione relativa, concernenti la revisione del presente Accordo Quadro, di cui all'articolo 27, saranno inoltrate tramite email certificata, ai Punti di Contatto, di cui all'Allegato 1, che le Parti riconoscono come domicili eletti ai fini della ricezione delle suddette comunicazioni. Pertanto, le Parti concordano che le comunicazioni inviate ai suddetti indirizzi si intenderanno fin d'ora come effettivamente ricevute e conosciute dalla Parte ricevente. Parimenti, qualsiasi modifica dei Punti di Contatto relativi alle comunicazioni formali dovrà essere comunicata con le stesse modalità, oltre ad essere inviata con email ai Punti di Contatto indicati in Allegato 1.

## **ARTICOLO 24**

### **Risoluzione**

1. Le Parti concordano espressamente che qualora si verificasse nei confronti di una di esse, uno dei seguenti eventi, ai sensi dell'art. 1353 del c.c. :
  - a. la revoca o la sospensione dell'autorizzazione/licenza di una delle Parti o la cessazione dell'esercizio della rete o dell'offerta del servizio di comunicazione elettronica;
  - b. lo stato di liquidazione, assoggettamento a procedure concorsuali di una delle Parti;si produrranno nei confronti della parte soggetta all'evento i medesimi effetti che si producono in caso di scioglimento del contratto per impossibilità della prestazione di cui all'art. 1466 cc, con ciò a significare che in tal caso il presente contratto continuerà a produrre i suoi effetti tra le restanti Parti non soggette ad evento.
2. Le Parti concordano espressamente che i) in caso di cessazione dell'esercizio della rete o dell'offerta del servizio di comunicazione elettronica, l'Operatore ne dà comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o PEC agli operatori aderenti al presente Accordo Quadro con 90 giorni di anticipo rispetto alla data di effettiva cessazione ii) in caso di revoca o sospensione dell'autorizzazione/licenza, l'Operatore ne dà comunicazione agli operatori aderenti al presente Accordo Quadro appena viene a conoscenza del provvedimento di revoca o sospensione.
3. Nel caso di cessazione di un Operatore, questo convocherà un tavolo tecnico al fine di stabilire le modalità e le tempistiche di cessazione e migrazione della clientela, nel rispetto della normativa

vigente e le modalità di gestione delle richieste di portabilità relative ai clienti finali dell'Operatore cessato.

## **ARTICOLO 25**

### **Comitato Tecnico**

1. Le Parti interessate istituiscono un Comitato Tecnico paritetico per facilitare l'esecuzione del presente Accordo Quadro, composto da un numero massimo di tre membri per Parte coinvolta nominati da ciascuna di esse in ragione delle questioni da trattare di volta in volta.
2. Rientrano nelle competenze del Comitato, tra gli altri: la proposta di emendamenti e modifiche all'Accordo Quadro; la definizione di modalità operative di ordine tecnico; la composizione, in qualità di organo di conciliazione preventiva, di controversie relative all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Accordo Quadro, con particolare riferimento alle controversie concernenti problematiche tecniche ed operative.
3. Il Comitato tecnico si riunirà previa convocazione di una delle Parti inviata a mezzo PEC ai rispettivi "punti di contatto" di cui al successivo Allegato 1, entro 10 gg. lavorativi dal ricevimento della convocazione ed identificherà la soluzione nei successivi 15 gg. lavorativi. Le determinazioni del Comitato tecnico saranno formalizzate tramite apposito verbale sottoscritto dai membri del Comitato, ma saranno vincolanti solamente se accettate dai legali rappresentanti o procuratori delle Parti entro 7 giorni decorrenti dalla decisione dello stesso comitato tecnico.

## **ARTICOLO 26**

### **Legge applicabile e giurisdizione**

1. Il presente Accordo Quadro sarà regolato dalla legge italiana.
2. In caso di controversie derivanti dal presente Accordo Quadro o in relazione allo stesso, ciascuna Parte chiederà in via preventiva la costituzione del Comitato Tecnico di cui al precedente articolo 25.
3. Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le Parti sull'interpretazione, esecuzione o modifiche del presente Contratto per le quali non sia stato possibile raggiungere un accordo nell'ambito del Comitato Tecnico, e che non sono state devolute all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi del D.lgs. n. 259/2003, come modificato dal D. Lgs. 207/2021– Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione), saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

## **ARTICOLO 27**

### **Revisione dell'Accordo Quadro**

1. Le Parti si danno atto che, ove intervengano provvedimenti delle competenti Autorità di settore, o sentenze passate in giudicato dell'Autorità giudiziaria relative a ricorsi avverso provvedimenti delle stesse Autorità, modificativi delle disposizioni del presente contratto queste saranno immediatamente applicabili e automaticamente recepite nel presente Accordo Quadro; in tal caso le Parti modificheranno in buona fede il presente Accordo Quadro. Nel caso che tali nuove disposizioni non siano immediatamente applicabili per oggettivi impedimenti di carattere tecnico, le Parti si incontreranno nel più breve tempo possibile per concordare le modalità tecniche per

rendere tali norme applicabili.

## ARTICOLO 28

### Adesione di un altro operatore

1. L'adesione al presente Accordo Quadro può essere richiesta anche dagli Operatori Mobili non ancora in possesso del titolo abilitativo di cui all'art.2, comma 1, lett.b), purché abbiano sottoscritto, al fine di fornire un servizio di comunicazioni mobili e personali, un accordo con altro operatore già aderente all'Accordo stesso.
2. Qualora un nuovo Operatore Ospitato faccia richiesta di adesione al presente Accordo Quadro successivamente alla sottoscrizione dello stesso da parte degli altri contraenti ed alla data di entrata in vigore dello stesso, così come indicata all'art.21, comma 2, si applicherà la seguente procedura:
  - a. L'operatore richiedente dovrà:
    - i. Prendere conoscenza del presente Accordo Quadro pubblicato sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
    - ii. inviare, a tutte le altre Parti e per conoscenza all'AGCOM e al Ministero dello Sviluppo Economico, una comunicazione scritta di adesione e di accettazione dei termini e condizioni del presente Accordo Quadro in cui si impegna, a partire da una data indicata, a fornire la prestazione di portabilità del numero mobile secondo le modalità e le tempistiche previste dal presente Accordo (e dai suoi Allegati) nonché la prestazione di trasferimento del credito residuo;
  - b. La comunicazione dovrà contenere necessariamente le seguenti informazioni:
    - i. Dati identificativi dell'azienda e del rappresentante delegato alla sottoscrizione dell'Accordo per adesione;
    - ii. Identificazione dei punti di contatto da inserire all'Allegato 1;
    - iii. Codice operatore secondo il formato di cui all'Allegato 2 Annesso A;
    - iv. Eventuali archi completi di numerazioni utilizzati per i servizi di comunicazioni mobili e personali assegnati dal Ministero dello Sviluppo Economico o attribuiti dall'operatore di rete presso cui l'operatore mobile virtuale è ospitato; in caso di nuova assegnazione la comunicazione dovrà avvenire entro 10 giorni dalla avvenuta assegnazione e/o attribuzione.
    - v. Codice operatore da utilizzare per i report mensili all'Autorità.
  - c. La comunicazione andrà inviata ai riferimenti previsti per l'invio ufficiale delle comunicazioni indicati nei punti di contatto vigenti con un preavviso di 90 (novanta) giorni dalla data prevista per l'inizio della fornitura del servizio di portabilità del numero mobile e del trasferimento del credito residuo (di seguito **Data di Lancio**). La Data di Lancio dovrà coincidere con il primo lunedì (o il primo giorno lavorativo successivo, se tale lunedì è un giorno festivo) immediatamente successivo ai 90 giorni del preavviso.
3. Qualora un Operatore Ospitante nuovo entrante faccia richiesta di adesione al presente Accordo Quadro, ovvero qualora un operatore già aderente all'Accordo Quadro intenda evolvere la propria infrastruttura da ospitato a ospitante, si applicherà la seguente procedura:
  - a. L'Operatore Ospitante nuovo entrante dovrà inviare una richiesta scritta di adesione al presente Accordo Quadro secondo quanto indicato al precedente comma 1 lettera a) e contenente le informazioni di cui al precedente comma 1 lettera b) punti i) e ii) oltre alle informazioni indicate nell'Annesso E dell'Allegato 2 e contestualmente dovrà richiedere la

convocazione di un comitato tecnico ai sensi dell'art. 25 del presente Accordo Quadro per concordare il piano di rilascio, le modalità operative e i tempi necessari per l'integrazione del proprio OLO Gateway MNP con quelli degli altri Operatori Ospitanti (di seguito i "Tempi di Integrazione") e, se del caso, modalità e piano di migrazione della propria clientela.

- b. L'Operatore già aderente in qualità di Ospitato dovrà inviare una comunicazione contenente le informazioni indicate nell'Annesso E dell'Allegato 2 e contestualmente dovrà richiedere la convocazione di un comitato tecnico ai sensi dell'art. 25 del presente Accordo Quadro per concordare il piano di rilascio, le modalità operative e i tempi necessari per l'integrazione del proprio OLO Gateway MNP con quelli degli altri Operatori Ospitanti (di seguito i "Tempi di Integrazione") e, se del caso, modalità e piano di migrazione della propria clientela.

I Tempi di Integrazione, che decorrono dalla ricezione da parte degli Operatori Ospitanti della richiesta del nuovo entrante completa di tutte le informazioni necessarie e indicate nell'Annesso E dell'Allegato 2, non potranno superare un periodo di 180 giorni. Restando inteso che ove sia necessaria l'interconnessione tra le reti degli operatori mobili infrastrutturati la prestazione di MNP potrà essere fornita solo a seguito della realizzazione di tale interconnessione. È inoltre fatta salva la facoltà degli Operatori Ospitanti di richiedere informazioni integrative, rispetto a quelle indicate nell'Annesso E dell'Allegato 2, in determinati casi ragionevolmente motivati. Nel caso in cui tali informazioni integrative siano oggettivamente bloccanti per l'avvio dell'integrazione, l'Operatore Ospitante nuovo entrante si impegna a fornire tali informazioni entro il termine di chiusura del Comitato Tecnico. In caso contrario, i Tempi di Integrazione si intendono sospesi fino alla ricezione completa di tutte le informazioni.

4. La durata del presente Accordo Quadro, per l'Operatore che faccia richiesta di adesione ai sensi dei precedenti commi 1 e 2 è comunque calcolata facendo riferimento alla data di efficacia dello stesso così come indicata all'art. 21, comma 2.

## **ARTICOLO 29**

### **Norme transitorie fino alla messa in esercizio delle nuove procedure (novembre 2022)**

1. Ogni Operatore mobile aderente al presente Accordo Quadro si obbliga ad effettuare, in anticipo rispetto alla data di decorrenza di cui all'articolo 21 comma 2, una idonea campagna di comunicazione presso la propria clientela in merito alle novità introdotte dalla Delibera 86/21/CIR e s.m.i. in tema di portabilità.
2. La campagna di cui al comma 1 avviene tramite la modalità di comunicazione ritenuta più idonea da ciascun operatore (ad es. pagina web, SMS, e-mail, area riservata) e deve indicare tra le altre cose almeno:
  - a. La data di decorrenza delle nuove procedure di MNP (14/11/2022);
  - b. L'indicazione di chi può effettuare la richiesta di MNP;
  - c. L'invito a verificare l'intestazione della SIM in uso;
  - d. I nuovi documenti da fornire per richiedere l'MNP (es. copia della propria SIM fisica);
  - e. L'obbligo di effettuare la prevalidazione prima di avviare la richiesta di MNP, dove previsto;
  - f. L'impossibilità di richiedere l'MNP in caso di SIM rubata, smarrita o guasta.
3. Il sito web di ciascun Operatore mobile è aggiornato includendo, per un periodo di almeno sei mesi dalla data di decorrenza di cui all'articolo 21 comma 2, un'apposita informativa facilmente reperibile circa le nuove procedure di portabilità che specifichi almeno quanto indicato al comma 2. Tale aggiornamento avviene secondo le modalità ritenute più idonee da ciascun operatore (es. apposito banner o area grafica presente nella home page).

## ARTICOLO 30

### Tempistiche di implementazione

I rilasci delle nuove funzionalità avverranno secondo le seguenti tempistiche:

1. Entro il 07/11/2022 (T1) gli Operatori rilasceranno tutte le prestazioni relative alla componente Recipient, incluse:
  - a. Prevalidazione obbligatoria;
  - b. il flag furto sempre valorizzato a 'N';
  - c. nuove modalità di acquisizione ordini.

Qualora per ragioni tecniche taluni operatori non fossero nelle condizioni di poter implementare le prestazioni relative alla componente Recipient entro il 07/11/2022, gli stessi potranno in via eccezionale rilasciare tali prestazioni non oltre il 14/11/2022.

Tutti gli ordinativi non inviati nelle nuove modalità e processati dopo T2 riceveranno un rifiuto e dovranno essere successivamente reimmessi dal Recipient nelle nuove modalità.

2. In data 14/11/2022 (T2) gli Operatori rilasceranno tutte le prestazioni relative alla componente Donating, incluse:
  - a. la verifica della corrispondenza MSISDN e CF/PIVA;
  - b. la verifica sulla valorizzazione a Y del flag di Prevalidazione.
3. Il Donating fino a T2 effettuerà la validazione secondo le modalità in essere prima del rilascio delle nuove prestazioni, in particolare, considerato che da T1 a T2 il flag di prevalidazione per le acquisizioni successive a T1 sarà sempre valorizzato a Y:
  - i. nel caso di prepagato, il Donating non effettua il controllo sull'obbligatorietà e sulla coerenza ICCID/MSISDN;
  - ii. nel caso di postpagato, il Donating effettua il controllo di coerenza tra CF/PIVA e MSISDN.
4. a partire da T2, il Donating effettuerà la validazione esclusivamente secondo le nuove modalità descritte in art. 16, sarà cura del Recipient acquisire le richieste nella nuova modalità in modo da evitare che siano rifiutate dal Donating. Eventuali richieste di portabilità: i) non inviate dal Recipient nelle nuove modalità, e ii) con data di validazione coincidente o successiva a T2 verranno rifiutate dal Donating, Il Recipient dovrà risottomettere al Donating la richiesta secondo le nuove modalità.