

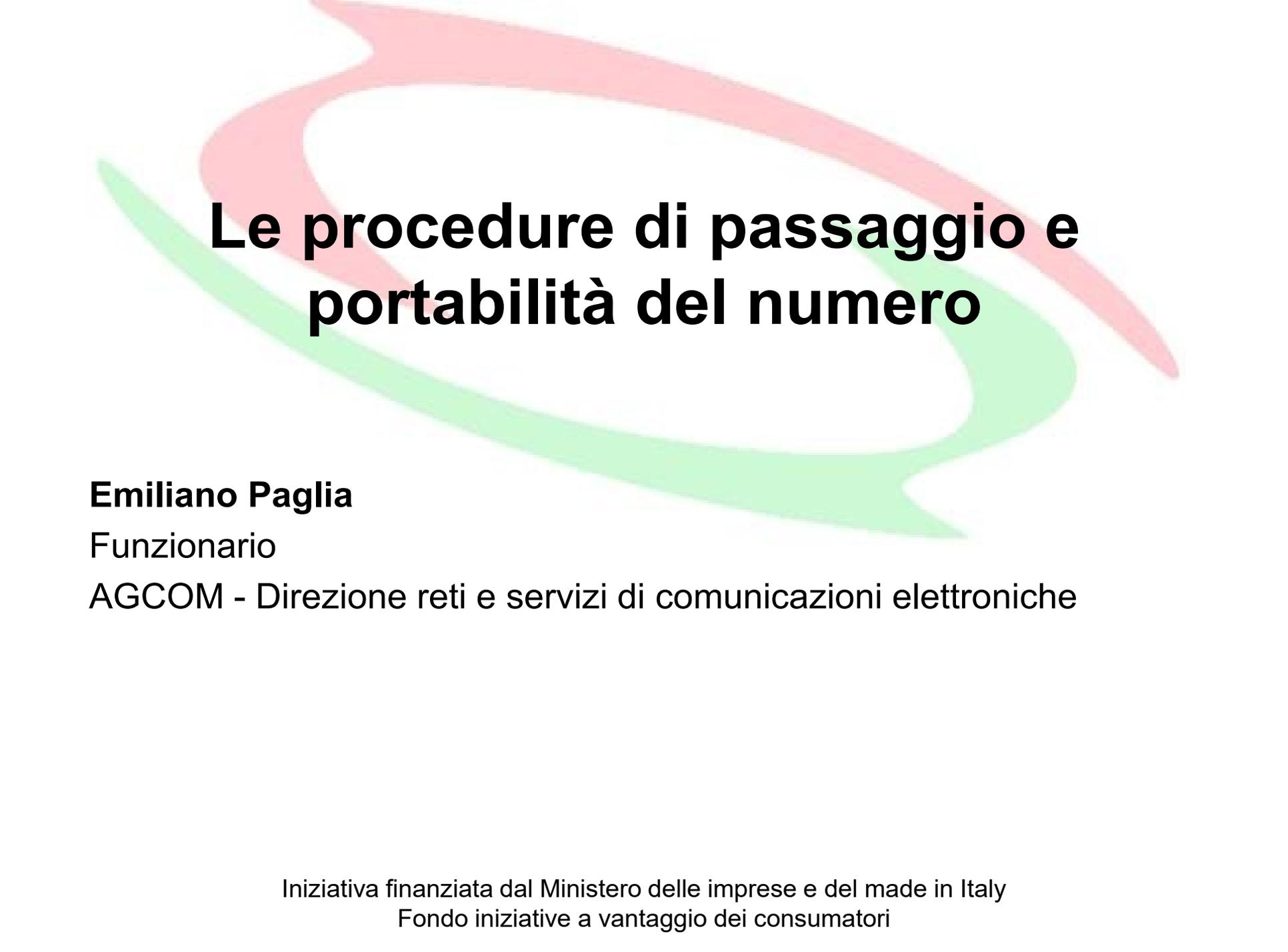


webinar

**L'evoluzione tecnologica delle reti, dei servizi
e le procedure di
passaggio tra operatori**
18 novembre 2022

seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni recante "Iniziativa in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



Le procedure di passaggio e portabilità del numero

Emiliano Paglia

Funzionario

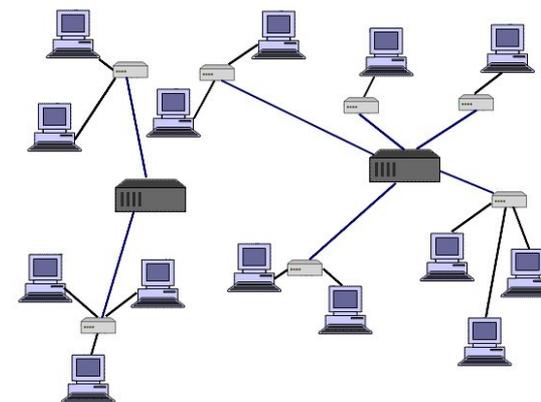
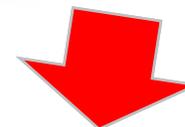
AGCOM - Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche

Perché definire delle procedure di trasferimento delle utenze fisse?

- Cambiare operatore significa tecnicamente **collegarsi, con la tratta di accesso, alla rete del nuovo operatore** eventualmente con l'utilizzo da parte di quest'ultimo di servizi all'ingrosso
 - Si termina il servizio esistente (recesso), si realizza la nuova tratta di accesso, si attiva il nuovo servizio... si può fare meglio?
- Rispetto alla cessazione del servizio esistente e la successiva riattivazione con il nuovo operatore, le procedure di trasferimento delle utenze consentono di:
 - **evitare disservizi al cliente**: le attività tecniche sono sincronizzate tra tutti gli operatori coinvolti senza periodi di assenza del servizio
 - **ridurre i tempi per il passaggio**: le procedure prevedono tempi certi per il passaggio
 - **ridurre i costi per il cliente**: i costi per le attività di disattivazione non vengono remunerate direttamente dal cliente ma dal nuovo operatore

In cosa consistono le procedure di passaggio

- Cosa succede, nella pratica, quando un utente decide di cambiare operatore di rete fissa?
- Il nuovo operatore avvia una **procedura automatizzata** che richiede una fitta interazione tra i sistemi informatici degli operatori mediante lo scambio di messaggi sugli esiti delle rispettive elaborazioni
- Le procedure di passaggio, **definite da AGCOM** ed alle quali tutti gli operatori devono uniformarsi, stabiliscono le modalità con cui deve avvenire l'interazione tra i sistemi



Gli attori e i servizi coinvolti nelle procedure di passaggio

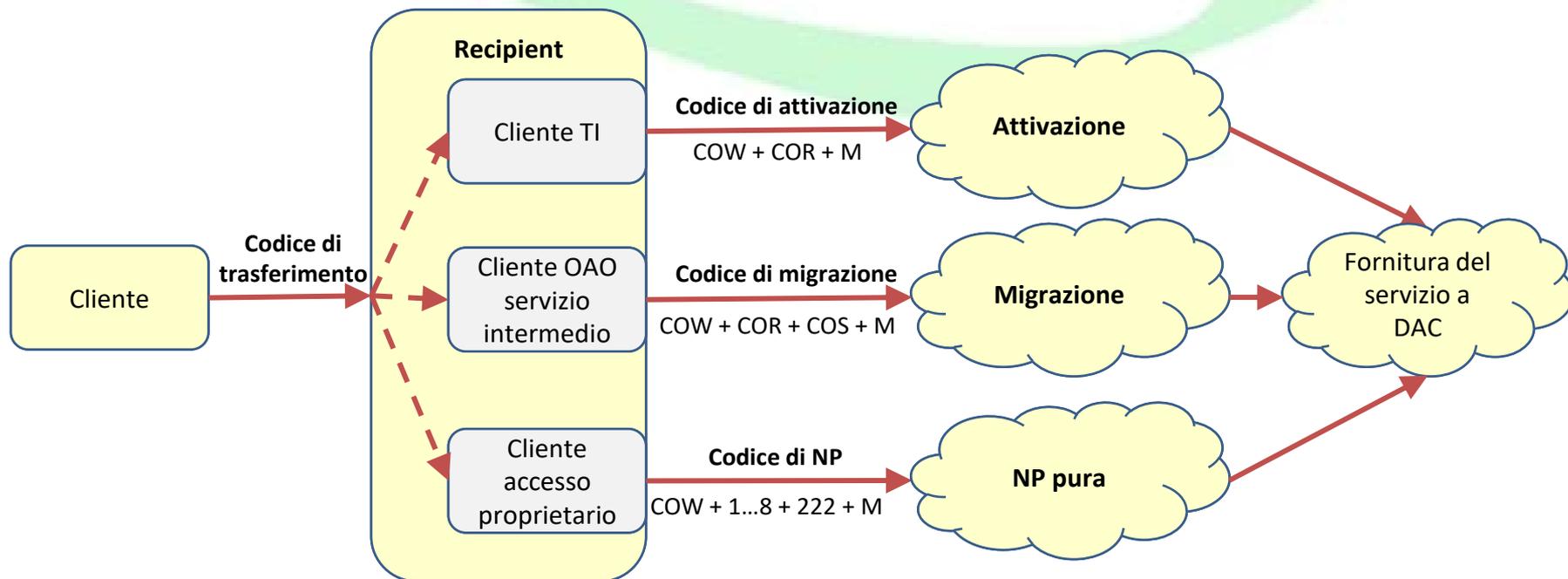
- Nelle procedure di passaggio su rete fissa si identificano i seguenti attori:
 - **OAD**: Operatore alternativo (anche OLO)
 - **TIM Retail**: Divisione commerciale di TIM
 - **TIM Wholesale**: Divisione rete di Telecom Italia
 - **Donating**: operatore che cede il cliente
 - **Recipient**: operatore che acquisisce il cliente
 - **Donor**: operatore a cui è originariamente assegnato il diritto d'uso della numerazione
- Il cliente di un operatore (**Donating**) decide di cambiare il fornitore di uno o più servizi (voce, dati o entrambi) trasferendo la propria utenza presso un altro operatore (**Recipient**) eventualmente mantenendo la numerazione tecnicamente gestita dal **Donor**
- I servizi finali oggetto di passaggio sono:
 - Fonia
 - Accesso a Internet

Codice di trasferimento dell'utenza

- Nella prima fase delle procedure, il Recipient invia una richiesta di passaggio contenente il **codice di trasferimento dell'utenza** fornito dal cliente
 - Ideato al fine di semplificare la raccolta dei dati dal cliente e lo scambio tra operatori delle informazioni tecniche necessarie al passaggio
 - Declinato in codice di attivazione, migrazione, NP
- È una sequenza alfanumerica (lettere e numeri) che identifica univocamente l'operatore Donating, la risorsa da trasferire e l'eventuale servizio intermedio attivo sulla stessa
- Il **cliente deve comunicare il codice al Recipient** per poter dare avvio alla procedura di passaggio
- Il codice è fornito dal Donating al cliente:
 - Nella fattura periodica
 - Nell'area web dell'operatore riservata al cliente
 - Via call center e IVR (risponditore automatico)

Utilizzo del codice di trasferimento dell'utenza

- L'utente non deve preoccuparsi di quale procedura deve essere avviata, **è sufficiente che fornisca il proprio codice al Recipient** e sarà quest'ultimo ad occuparsi di tutti gli aspetti tecnici





Grazie per l'attenzione

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori