

Delibera n. 274/07/CONS

Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso

*Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.146 del 26 giugno
2007*

L'Autorità

NELLA riunione di Consiglio del 6 giugno 2007;

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”, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed, in particolare, gli articoli 19 e 44;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS, recante “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”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 33 del 9 febbraio 2006;

VISTA la delibera n. 34/06/CONS, recante “Mercato dell’accesso a banda larga all’ingrosso (mercato n. 12 della 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”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 44 del 22 febbraio 2006;

VISTA la delibera n. 33/06/CONS, recante “Mercati al dettaglio dell’accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 fra quelli

identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): Identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 34 del 10 febbraio 2006;

VISTA la determinazione n. 11/06/SG, recante “Costituzione dei tavoli tecnici previsti dalle delibere nn. 4/06/CONS, 33/06/CONS e 34/06/CONS”, pubblicata sul sito dell’Autorità il 15 marzo 2006;

VISTA la delibera n. 152/02/CONS, recante “Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa” pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, n. 153 del 27 giugno 2002;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, recante “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 299 del 27 dicembre 2006;

VISTA la Legge 2 aprile 2007 n. 40/2007, “Conversione in legge, con modificazioni, del 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” ed in particolare quanto previsto dall’art. 1, comma 3, ove si prevede che “*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.*”

VISTA la lettera del 20 aprile 2007, con cui la Commissione Europea ha espresso i propri commenti ai sensi di quanto previsto all’art. 7 comma 3 delle Direttiva 2002/21/EC relativamente allo schema di provvedimento inviato dall’Autorità in data 21 marzo 2007.

CONSIDERATO che, con la lettera summenzionata, la Commissione Europea ha invitato l’Autorità a “*specificare nel suo provvedimento finale le basi giuridiche per l’imposizione di tali obblighi ad operatori non SPM, posto che gli obblighi regolamentari imposti a seguito di un’analisi di mercato ai sensi dell’articolo 16 della Direttiva Quadro possono essere imposti solo ad imprese aventi SPM.*”

CONSIDERATO che 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.”*

CONSIDERATO che la base giuridica degli obblighi imposti agli operatori non SPM è rappresentata:

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

RITENUTO, pertanto, necessario intervenire con una regolamentazione bilaterale, fonte di obblighi anche per gli operatori che non abbiano significativo potere di mercato, poiché altrimenti la previsione di una tempistica di attivazione sarebbe priva di rilevanza sostanziale e si risolverebbe in una mera clausola di stile, dal momento che uno degli operatori sarebbe immune da obblighi e, quindi, giuridicamente libero di frustrare qualsiasi esigenza di tempestività, mentre il consumatore, d'altro canto, nell'ipotesi di un eventuale ritardo, ben difficilmente potrebbe verificare a chi debba essere imputato questo disservizio, con il risultato, anche per questo, di un'assoluta incertezza sui tempi dell'attivazione del servizio;

CONSIDERATO, peraltro, che le norme di cui al presente provvedimento costituiscono coerente applicazione di quanto previsto all'art. 41, comma 2, della delibera n. 4/06/CONS, provvedimento che è stato adottato a seguito della procedura di consultazione con la Commissione Europea e con gli Stati membri ai sensi dell'art. 7 paragrafo 3 della direttiva quadro;

CONSIDERATO altresì che le misure di cui al presente provvedimento rientrano tra le misure a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta

degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'art. 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40.

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 inoltre opportuno prevedere che, in fase di applicazione di quanto indicato al punto precedente, Telecom Italia dovrà fornire all'Autorità le specifiche delle comunicazioni trasmesse, a tal fine, dalla divisione *wholesale* alla divisione *retail* e che altresì tale procedura di trasmissione dovrà essere inserita tra quelle incluse nella relazione annuale sulla separazione amministrativa di cui all'art. 2, comma 7, della delibera n. 152/02/CONS

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il Procedimento Istruttorio

1. In data 18 agosto 2006, con la delibera 483/06/CONS, l'Autorità ha posto a consultazione pubblica una proposta per la modifica delle modalità di attivazione, passaggio e cessazione nei servizi di accesso intermedi offerti da Telecom Italia e regolati dalle delibere 4/06/CONS, 33/06/CONS e 34/06CONS.

2. Tale proposta è espressa in forma di modifica degli articoli 17, 18 e 20 della delibera 4/06/CONS, le cui procedure, inizialmente volte a regolare i soli servizi di accesso disaggregato, si proponeva fossero adottate anche dai servizi *bitstream* (anche *naked*) e *wholesale line rental*.

3. Hanno partecipato alla consultazione pubblica gli operatori Fastweb, Welcome Italia, Wind, Tele2, BT Italia, Telecom Italia, Eutelia, Vodafone e Tiscali. Hanno altresì partecipato alla consultazione pubblica le associazioni dei consumatori Movimento Difesa del Cittadino, Federconsumatori, Altroconsumo, Adiconsum e Lega Consumatori.

2. Modalità di gestione a data certa per i servizi WLR.

4. La modifica dei commi 1 e 2 dell'art. 17 della delibera 4/06/CONS posta a consultazione prevede che la fornitura dei servizi di accesso disaggregato, *bitstream naked* e WLR avvenga in condizioni di

trasparenza, non discriminazione e parità di trattamento interno esterno e che le attivazioni e cessazioni dei servizi di accesso disaggregato, *bitstream naked* e WLR siano gestite con modalità di consegna a data certa, ovvero prevedendo che il passaggio avvenga alla data fissata dall'operatore *recipient* sulla base delle indicazioni del cliente.

5. Wind evidenzia che l'aver escluso dalle previsioni citate il servizio *bitstream* ordinario non può che generare confusione nella definizione delle modalità gestionali di tale servizio e comportare per utenza OLO tempi di attivazione e qualità di servizio peggiori rispetto a quelli previsti da Telecom per i suoi utenti finali.

6. Welcome Italia, con riferimento al WLR, ha sottolineato che il processo gestionale previsto nel tavolo tecnico del *wholesale line rental* è ispirato a quello della CPS, ove le procedure di attivazione avvengono con tempi massimi garantiti e non a data certa. La gestione di tutti i passaggi ed attivazioni WLR a data certa comporterebbe una sostanziale revisione delle metodologie già consolidate per la CPS e in corso di adozione per il WLR, creando gravi incertezze su procedure, SLA, entità e metodi di calcolo delle penali. Tale operatore rileva che, poiché con il WLR è Telecom Italia a gestire la configurazione degli instradamenti di rete e la portabilità del numero, mantenere l'attuale modalità con tempi massimi in caso di passaggio da e verso altri servizi gestiti con procedure a data certa non comporterebbe problemi tecnici nell'integrazione delle diverse procedure di migrazione.

7. Le associazioni di consumatori richiedono che procedure siano univoche, semplici e valide per tutti i casi di migrazione e per tutte le tipologie di operatori coinvolti

8. Alla luce delle posizioni esposte l'Autorità ritiene che le disposizioni dei commi 1 e 2 debbano essere estese a tutti i servizi *bitstream* (anche non *naked*), garantendo la piena replicabilità delle prestazioni offerte da Telecom Italia ai propri clienti.

9. L'Autorità rileva che l'adozione per i servizi WLR di procedure di attivazione a data certa potrebbe non essere richiesta al fine di garantire migrazioni con minimo disservizio tra i diversi servizi di accesso. Tuttavia, in considerazione dei tempi di implementazione previsti per il WLR, anche al fine di garantire unitarietà gestionale di tutti i processi, l'Autorità ritiene che anche il WLR debba essere gestito con meccanismi gestionali a data certa, al fine semplificare per clienti ed operatori la gestione degli ordini di attivazioni e migrazione.

3. Obbligo di comunicazione tra recipient e donating della cessazione del contratto precedente e causali di interruzione della migrazione per servizi non richiesti

10. Con il comma 2bis all'art. 17 della delibera 4/06/CONS, la proposta di consultazione prevede l'obbligo da parte del *recipient* di inviare al *donating*, contestualmente alla richiesta di attivazione del servizio intermedio, copia della comunicazione del cliente attestante la

volontà di cessare il contratto in essere. Tale comunicazione è dovuta anche quando il *donating* è la divisione commerciale di Telecom Italia, con la differenza che in tale caso l'inoltro deve avvenire entro tre giorni dalla data di attesa consegna (DAC).

11. La proposta, inoltre, prevede, con l'introduzione del comma 2ter all'art. 17 della delibera 4/06/CONS, che il *donating* abbia facoltà di interrompere l'attivazione in corso unicamente in caso di prestazione non richiesta attestata con dichiarazione scritta dell'utente finale. Tale previsione è ripresa all'art. 18 comma 1 lett. f) nel caso di migrazioni e rientri in Telecom Italia.

12. La proposta prevede infine, con l'introduzione del comma 2 all'art. 18, che, in caso di contratti a distanza, qualora il cliente receda dal contratto, il *recipient* debba darne comunicazione senza indugio a Telecom Italia.

a. La posizione degli operatori.

13. La quasi totalità degli operatori alternativi non condivide l'obbligo di comunicazione di cui al comma 2bis, in quanto contrasterebbe con le disposizioni relative alla separazione amministrativa di cui all'art. 8 della delibera 4/06/CONS e costituirebbe un vantaggio competitivo a favore di Telecom Italia. La previsione per cui la comunicazione della cessazione sia fatta dal *recipient* al *donating* prima dell'effettiva attivazione, anche quando il *donating* è Telecom Italia, costituirebbe infatti ad avviso di numerosi operatori un elemento di notevole criticità per lo sviluppo del mercato in quanto consentirebbe alla divisione *retail* di Telecom Italia di intervenire contattando i clienti al momento in cui questi decidono di passare ad un operatore alternativo per svolgere attività di *retention*.

14. Secondo alcuni operatori, la verifica di eventuali pendenze del cliente e la chiusura dell'attività di fatturazione da parte dell'operatore *donating*, attività che sono alla base dell'introduzione dell'obbligo di comunicazione, nel caso di Telecom Italia, potrebbero avvenire a valle della notifica della cessazione del servizio da parte della divisione rete alla divisione commerciale. In tal caso la documentazione attestante la volontà del cliente di cessare il contratto in essere potrebbe essere custodita dal *recipient* ed esibita solo in caso di contenzioso.

15. Diversi operatori evidenziano, inoltre, come, dal punto di vista applicativo, si avrebbero seri problemi a gestire le comunicazioni di tipo cartaceo a fronte di un improbabile vantaggio per l'attività di contrasto alle migrazioni non richieste che risultano essere comunque inferiori al cinque per mille del totale delle richieste e che dovrebbero essere affrontate attraverso un adeguato sistema di sanzioni. Gli stessi operatori ritengono più opportuno che il processo di migrazione venga gestito attraverso comunicazioni tra sistemi informatici, fermo restando per il *recipient* l'obbligo di custodire una copia cartacea della richiesta

del cliente.

16. Relativamente alle misure per contrastare la fornitura di servizi non richiesti, un operatore, pur condividendo l'integrazione dell'art. 17 della delibera 4/06/CONS realizzata per mezzo del comma 2ter, rileva che essa non tutela chi pur avendo richiesto la prestazione sarebbe stato oggetto di un'informativa inadeguata e poco trasparente.

17. Altri fanno presente, inoltre, che con la delibera n. 418/06/CONS è stata avviata una consultazione avente ad oggetto uno schema di provvedimento per l'introduzione di misure a tutela dell'utenza, proprio al fine di combattere il fenomeno dei servizi non richiesti. Essi osservano che, riconoscendo la possibilità per l'operatore *donating* di interrompere la migrazione solo in caso di prestazione non richiesta, si andrebbe contro la necessità di assicurare una regolamentazione differenziata dell'attività di *retention* in relazione al soggetto che figura come *donating*. In pratica anche agli operatori alternativi non sarebbe consentito di interrompere il processo di migrazione in caso di ripensamento del cliente, diversamente da quanto inizialmente previsto dalla delibera 4/06/CONS. Tali operatori richiedono, pertanto, di lasciare immutata l'originaria formulazione dell'art. 18, comma 1, lettera f) della delibera n. 4/06/CONS anche perché la modifica proposta è suscettibile di aggiungere al processo di migrazione un'impropria causale di rifiuto di ordinativi e quindi determinare ritardi o indebiti rifiuti del processo di attivazione.

18. Ad avviso di un operatore, infine, la comunicazione verso la divisione commerciale di Telecom Italia è superflua in quanto questa riceve già dalla divisione rete la comunicazione di recesso del cliente senza indicazioni sull'identità del *recipient* mentre un altro operatore ritiene che la limitazione dell'interruzione della procedura di attivazione/disattivazione per i soli casi di prestazione non richiesta non è sufficiente ad evitare azioni di *retention* da parte di Telecom Italia che potrebbero essere realizzate attraverso la firma di dichiarazioni attestanti la mancata richiesta della prestazione.

19. Telecom Italia condivide l'integrazione dell'art. 17 con il comma 2bis in virtù del quale sarebbe garantita ai clienti una migliore tutela rispetto al fenomeno dei servizi non richiesti. Telecom Italia non condivide tuttavia le tempistiche previste nel caso di comunicazione verso Telecom Italia commerciale (soltanto 3 giorni prima della data di attesa consegna). Il preavviso di 3 giorni, unito al fatto che il *donating* non può interrompere direttamente la procedura, se non in caso di attivazione non richiesta, non sarebbe, infatti, congruo con la tempistica dell'eventuale ripensamento del cliente, per cui tutte le richieste di interruzione pervenirebbero alla divisione *wholesale* ad attivazione avvenuta. Al pari degli OLO, la predetta comunicazione dovrebbe essere inviata alla divisione commerciale contestualmente alla richiesta di migrazione inviata alla divisione *wholesale*. A tal fine Telecom Italia richiede che la trasmissione delle informazioni relative alla cessazione sia anticipata e fatta contestualmente alla richiesta di

attivazione del servizio inviata a Telecom Italia rete. Telecom Italia propone inoltre che Telecom Italia rete sospenda gli ordini di attivazione ricevuti fino alla ricezione di un *acknowledgment* da parte della divisione commerciale. Tale *acknowledgment* segnalerebbe l'avvenuta ricezione da parte della divisione commerciale della copia della cessazione del contratto del cliente. Inoltre, in caso di ripensamento del cliente, Telecom Italia richiede che il *recipient*, ricevuta la comunicazione del cliente debba trasmettere alla divisione rete l'ordine di ripristino entro 12 ore.

b. La posizione delle associazioni dei consumatori.

20. L'argomento in questione è stato analizzato da tutte le associazioni dei consumatori, le quali, fatta eccezione per una, hanno espresso forti critiche e perplessità sulla necessità della comunicazione preventiva tra *recipient* e *donating*.

21. Un'associazione ha sottolineato che solo il consumatore è titolato ad intrattenere rapporti con gli operatori con lo scopo di manifestare la propria volontà. Non vi sarebbe motivo, pertanto, che la trasmissione della cessazione del contratto al *donating* sia fatta dal *recipient* affinché il primo possa sincerarsi della legittimità dell'attivazione con il secondo. Nel caso in cui la volontà dell'utente sia millantata o falsificata da un operatore questi se ne assumerà tutte le responsabilità del caso penali e civili ai sensi delle norme vigenti. La medesima associazione propone di modificare la norma nel senso di prevedere un intervallo di dieci giorni durante i quali il consumatore riceverebbe, una comunicazione da parte degli operatori *donating* e *recipient* completa di punti di contatto onde poter gestire l'attività di migrazione in completa trasparenza e correttamente informato. In subordine la norma dovrebbe essere modificata in maniera da garantire la simmetria tra OLO e *incumbent*.

22. Un'altra associazione ha evidenziato non solo che la comunicazione non è necessaria né di utilità per l'utente finale, ma anzi costituirebbe un notevole vantaggio competitivo per l'operatore dominante che attraverso la propria struttura commerciale potrebbe tentare di recuperarlo. Tale condotta, a causa del significativo potere di mercato di Telecom Italia, costituirebbe una turbativa di mercato e della concorrenza. Tale associazione, qualora la previsione fosse mantenuta, richiede che sia espressamente previsto il divieto per Telecom Italia commerciale di ricontattare il cliente in procinto di migrare ad altro operatore. La migrazione realizzata in assenza di volontà espressa del consumatore configura il reato di truffa nei cui confronti occorre agire penalmente oltre che per il risarcimento dei danni eventualmente patiti dal cliente. L'operatore responsabile della migrazione non richiesta deve garantire anche attraverso una connessione provvisoria la continuità del servizio.

23. Tre associazioni di consumatori hanno evidenziato che l'unica finalità della comunicazione deve essere quella di garantire che il

donating effettui le operazioni amministrativo contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati. Pertanto, qualora ritenuta necessaria, la comunicazione di cessazione può essere trasmessa dal *recipient* anche nella data della migrazione stessa e non con preavviso. Tale modifica è indispensabile per evitare che eventuali controversie tra operatori possano ripercuotersi negativamente sui tempi di attivazione. Inoltre, viene fatto presente che i casi di attivazione non richiesta non possono essere lasciati al giudizio del *donating*, è opportuno invece che l’Autorità stabilisca una precisa regolamentazione richiedendo la segnalazione della prestazione non richiesta all’Autorità, il riconoscimento al cliente del diritto ad ottenere gratuitamente la configurazione originaria ed indennizzi automatici al cliente a carico degli operatori dolosi. La predetta regolamentazione dovrebbe, altresì, prevedere la pubblicazione mensile sul sito *web* dell’Autorità dei consuntivi delle segnalazioni di prestazione non richiesta. In particolare, secondo tali associazioni, ad attivazione già avvenuta, il cliente che ha subito l’attivazione non richiesta deve poter comunicare al *donating* di aver subito tale abuso, quest’ultimo, inoltra la segnalazione all’Autorità, (la quale la impiega, oltre che per le eventuali azioni sanzionatorie, per redigere le statistiche sulle prestazioni non richieste), deve poter accedere ad una procedura specifica di ripristino volta a ristabilire la configurazione previgente con costi a carico del *recipient*. In tali casi al cliente sarebbe dovuto un indennizzo da parte del *recipient* proporzionale al numero di giorni di disconnessione dal servizio. Tali associazioni precisano anche che, prima che l’attivazione sia avvenuta, debba essere il cliente che si è accorto che sta per avvenire a suo danno una attivazione abusiva a richiedere all’operatore che sta per compiere l’abuso di interrompere la procedura. Qualora l’operatore *recipient* ignori tale segnalazione, si rende colpevole di “fornitura non richiesta”, aggravata dal fatto di aver ignorato la segnalazione e quindi soggetta ad una maggiore penalizzazione.

c. Le conclusioni dell’Autorità

24. L’Autorità evidenzia che la comunicazione tra *recipient* e *donating* della volontà del cliente di recedere dal contratto in essere è unicamente finalizzata a garantire al *donating* la possibilità di effettuare le necessarie operazioni amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali di cessazione, ecc.).

25. Ai sensi della art. 41 comma 3 del Codice delle Comunicazioni, le informazioni ottenute nell’ambito di accordi in materia di accesso o di interconnessione devono essere utilizzate esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e sono soggette in qualsiasi circostanza a stringenti obblighi di riservatezza. Specificamente, “*le informazioni ricevute non sono comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio*”

concorrenziale".

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

27. L'Autorità rileva che, per garantire il pieno rispetto del Codice, tale comunicazione non può essere utilizzata per fini diversi da quelli per cui è stata fornita (ossia per la chiusura del precedente rapporto commerciale). Appare inoltre opportuno prevedere che, in fase di applicazione di quanto indicato al punto precedente, Telecom Italia fornisca all'Autorità le specifiche della comunicazione trasmessa dalla divisione *wholesale* alla divisione *retail* a tal fine e che inoltre tale procedura di trasmissione venga inserita tra quelle incluse nella relazione annuale sulla separazione amministrativa di cui all'art. 2, comma 7, della delibera n. 152/02/CONS. Infine l'Autorità ritiene che la messa in opera di un monitoraggio attento e assiduo sull'andamento del mercato dei servizi di accesso consentirà di individuare tempestivamente eventuali politiche commerciali da parte dell'operatore dominante non rispettose degli obblighi regolamentari vigenti o tali da risultare anticompetitive, impedendo in tal modo che si crei un pregiudizio per la concorrenza a danno dei consumatori.

28. Per garantire il pieno rispetto del Codice, l'Autorità ribadisce anche che i dati relativi ai clienti finali che richiedono l'attivazione delle prestazioni di *unbundling*, *bitstream*, anche *naked* e WLR debbono essere trattati dalla divisione rete di Telecom Italia con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini della fornitura del servizio intermedio richiesto.

29. Considerazioni analoghe devono tuttavia applicarsi al caso in cui viene cessato il contratto di un operatore alternativo. Sebbene, nel caso di un operatore alternativo, l'entità del vantaggio concorrenziale derivante dall'informazione di quale sia il *recipient* appaia

estremamente ridotto, anche in questo caso la comunicazione della cessazione al *donating* non può essere utilizzata che per le attività amministrative correlate alla cessazione della fatturazione all'utente finale e per le attività tecniche conseguenti.

30. In considerazione delle segnalazioni ricevute in consultazione pubblica, al fine di valutare l'impatto sul mercato delle comunicazioni tra *recipient* e *donating* in fase di attivazione, l'Autorità ritiene altresì necessario avviare un monitoraggio volto ad acquisire informazioni periodiche sull'andamento delle attivazioni, migrazioni e cessazioni da parte di tutti gli operatori coinvolti. L'Autorità ritiene inoltre necessario che tale monitoraggio raccolga informazioni relativamente al numero di rigetti e rimodulazioni degli ordini da parte degli operatori.

31. L'Autorità si riserva di modificare la procedura di attivazione sulla base delle informazioni raccolte attraverso tale monitoraggio.

32. In considerazione delle obiezioni sollevate dagli operatori circa la complessità e gli oneri di realizzazione connessi all'adozione della procedura proposta (secondo cui ciascun operatore deve essere in grado di trasmettere copia dei documenti a tutti gli operatori) e dagli operatori e dalle associazioni di consumatori circa l'uso potenzialmente a fini commerciali che verrebbe fatto di tale preavviso da parte di Telecom Italia, l'Autorità ritiene di modificare la previsione in oggetto, prevedendo, nel caso in cui il *donating* sia Telecom Italia che (procedura di attivazione):

- il *recipient* raccoglie, su apposito modulo cartaceo, la volontà del cliente finale di recedere dal precedente contratto in essere e la conserva unitamente alle restanti documentazioni relative al contratto finale;
- l'operatore *recipient* trasmette, con mezzi elettronici la richiesta di attivazione alla divisione rete del *donating*, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente;
- la divisione rete del *donating* comunica la cessazione del servizio di accesso alla divisione *retail*, non prima di cinque giorni dalla data di migrazione, fornendo unicamente le informazioni necessarie alla chiusura del precedente rapporto commerciale;
- in caso di contestazioni, il *recipient*, a richiesta del *donating*, esibisce copia della dichiarazione del cliente finale di recedere dal precedente contratto.

33. Nel caso in cui il *donating* sia altro OLO (procedura di migrazione):

- il *recipient* raccoglie, su apposito modulo

cartaceo, la volontà del cliente finale di recedere dal precedente contratto in essere e la conserva unitamente alle restanti documentazioni relative al contratto finale;

- il *recipient* fornisce senza indugio al *donating* con mezzi elettronici, una comunicazione circa il contratto cessato contenente tutti gli estremi necessari per consentirne l'individuazione da parte del *donating* e la data di cessazione;
- in caso di contestazioni, il *recipient*, a richiesta del *donating*, esibisce copia della dichiarazione del cliente finale di recedere dal precedente contratto.

34. Circa quanto proposto al comma 2ter, l'Autorità ritiene corretto il rilievo delle associazioni dei consumatori, secondo cui il caso di attivazioni non richieste non può essere trattato lasciando al *donating* la facoltà di decidere sulla validità del contratto del *recipient* ma deve essere affrontato con procedure separate e penali a carico degli operatori che commettono gli abusi. Infatti, secondo lo schema proposto in consultazione pubblica, il *donating* si troverebbe a decidere sulla validità dell'attivazione sulla base della copia cartacea della cessazione inviata dal *recipient* (e firmata dall'utente) e della dichiarazione scritta firmata dall'utente stesso circa l'illegittimità dell'attivazione in corso. In quanto parte controinteressata, il *donating* potrebbe mancare della necessaria obiettività nel giudicare gli atti in suo possesso – relativi cioè al contratto tra il suo potenziale cliente ed un *competitor*.

35. L'Autorità ritiene pertanto che, fatto salvo il caso di eccezionali, specifiche e circostanziate causali tecniche, non debba essere concessa all'operatore *donating* la possibilità di interrompere la procedura di attivazione/migrazione in corso per mezzo una comunicazione rivolta a Telecom Italia rete. E' soltanto l'utente finale, titolare del contratto con il *recipient*, comunque stipulato, a poter richiedere, secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge, la cessazione del contratto stesso. In tal senso si ritiene anche utile rivedere quanto proposto all'art. 18 comma 1 lett. f) nel senso di escludere che il *donating* possa interrompere l'attivazione, fatto salve specifiche e limitate causali per motivi tecnici, che, nel caso di Telecom Italia, dovranno essere annesse all'offerta di riferimento.

36. Circa la richiesta delle associazioni dei consumatori, di provvedere alla l'introduzione di modalità gestionali specifiche in caso di attivazione non richiesta, l'Autorità ritiene che tali procedure debbano essere attivabili dall'utente, secondo quanto già previsto dalla delibera n. 664/06/CONS, volte a garantire il ripristino della configurazione iniziale -senza oneri- per il consumatore. Tuttavia, si ravvisa opportuno valutare, attraverso uno specifico procedimento, l'introduzione di eventuali rimedi, ulteriori a quelli previsti dall'art. 3, commi 2 e 3 della predetta delibera, riguardanti tra l'altro la previsione di forme di

indennizzo nei confronti del cliente che abbia subito disservizi a seguito di attivazione di servizio non richiesto.

4. Modalità di attivazione ed obbligo di inoltrare all'utente un modulo d'ordine.

37. Con l'introduzione del comma 2quater all'art. 17 della delibera 4/06/CONS, la proposta prevede l'obbligo in capo al *recipient*, in caso di contratti a distanza, di richiedere al cliente la firma di un modulo d'ordine. La proposta dispone inoltre che i termini relativi al diritto di recesso inizino a decorrere dalla data di invio dello stesso.

38. La proposta prevede, all'art. 3 comma 1, che l'art. 18 sia integrato dal comma (4) secondo cui, in caso di contratti a distanza, il diritto di recesso a titolo non oneroso è esteso fino alla data di attesa consegna.

d. La posizione degli operatori.

39. Gli operatori Fastweb, BT Italia, Eutelia, Tiscali e Tele2 evidenziano diverse criticità in tale procedura. In primo luogo la procedura deve essere estesa prevedendo che tale modulo d'ordine possa essere trasmesso anche in formato non cartaceo. Secondo tali operatori, l'uso di moduli cartacei appesantisce inutilmente il processo. Gli operatori evidenziano che la stessa Autorità ha previsto per la CPS, con la delibera 417/06/CONS, e per il WLR con la delibera 483/06/CONS che tale modulo possa essere trasmesso dall'operatore all'utente anche in formato elettronico. Secondo tali operatori nulla vieta che l'utente possa rispondere con il medesimo formato.

40. Tele 2 in particolare non condivide la previsione circa l'obbligatorietà dell'invio del modulo d'ordine firmato dal cliente in caso di contratti a distanza, pur riconoscendo tale invio come buona prassi commerciale. Tele 2 ritiene che la registrazione della conversazione debba essere considerata una prova sufficiente per la stipula del contratto e, soprattutto, relativamente ai contratti previgenti, per l'interruzione dello stesso. Circa le tempistiche relative al diritto di recesso per i contratti a distanza, Tele 2 ritiene che il termine sia da calcolarsi dalla data di ricezione del modulo e del materiale informativo, come disposto dal Codice del Consumo, e non dalla data di invio del modulo da parte del cliente.

e. La posizione delle associazioni dei consumatori.

41. L'aspetto in questione è stato analizzato dalle associazioni dei consumatori Movimento Difesa del Cittadino, Federconsumatori e Altroconsumo.

42. Un'associazione concorda con l'introduzione del comma 2quater all'art. 17. Due associazioni ritengono che l'invio di tale modulo firmato sia necessario a maggior tutela del cliente, ma evidenziano che la ricezione di quest'ultimo da parte del *recipient* non possa essere una condizione necessaria per dar seguito all'ordine del servizio. Tali

associazioni ritengono infatti che l'operatore *recipient* debba inoltrare a Telecom Italia rete la richiesta di attivazione del servizio appena possibile, indipendentemente dalla ricezione del modulo firmato dall'utente. Tale modulo deve avere unicamente una funzione di prova dell'avvenuta sottoscrizione in caso di contenziosi utente-operatore.

43. Circa il calcolo dei tempi del diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo, tali associazioni ritengono che il termine di 10 giorni per il recesso a titolo non oneroso debba essere calcolato a partire dalla data di ricezione del modulo da parte dell'utente –come del resto indicato dal Codice del Consumo–, e non dall'invio dello stesso. La previsione di cui alla delibera 483/06/CONS (che dispone che i termini partono dalla data di invio del modulo) si presta ad usi impropri e darebbe adito ad elevata incertezza nei rapporti utente-operatore. Richiedono pertanto che con il modulo d'ordine, il cliente fornisca al *recipient* la data di avvenuta ricezione dello stesso (ai fini del calcolo dei termini del diritto di recesso) e la dichiarazione esplicita di voler revocare il contratto previgente (che sarà cura del *recipient* comunicare al *donating* secondo le modalità che verranno stabilite).

f. Le conclusioni dell'Autorità

44. L'Autorità, in linea con quanto già espresso in materia di contratti a distanza con la delibera 664/06/CONS, sottolinea che l'attivazione di servizi di accesso deve avvenire in condizioni di massima trasparenza nei confronti dell'utente finale e che tale trasparenza può aversi solo attraverso l'invio di comunicazioni in forma scritta. L'Autorità ritiene pertanto necessario mantenere l'obbligo in capo agli operatori che fanno uso di contratti a distanza di inviare un modulo d'ordine da firmarsi a cura dell'utente unitamente alle informazioni scritte previste per tale tipologia di contratti dall'art. 53 del Codice del Consumo. Tale modulo dovrà essere inviato dall'utente all'operatore *recipient* che lo conserva per esibirlo in caso di controversia, a comprova dell'avvenuta sottoscrizione del servizio. Poiché il modulo firmato ha validità ai soli fini della risoluzione delle controversie, l'operatore *recipient* non è tenuto ad attendere la ricezione del modulo firmato prima di dar seguito alla richiesta di attivazione dell'utente.

5. Attivazione dei servizi intermedi su linea non attiva.

45. Con l'introduzione del comma 6bis all'art. 17 della delibera 4/06/CONS, la proposta prevede l'obbligo in capo a Telecom Italia di fornire i servizi di accesso disaggregato, *bitstream naked* e WLR anche su linea non attiva. In particolare viene previsto l'obbligo di fornire la prestazione in tutti i casi in cui Telecom Italia fornirebbe l'accesso ad un proprio utente finale, inclusi i casi di richiesta fuori perimetro urbano.

g. La posizione degli operatori.

46. Telecom Italia evidenzia diverse criticità in merito alla previsione in oggetto, specificamente nella parte in cui quest'ultima

comporterebbe l'attivazione dei servizi in assenza risorse di rete di accesso. Secondo Telecom Italia, la fornitura di accessi al di fuori del perimetro urbano non è stata trattata né nel corso del tavolo tecnico né dalla delibera 4/06/CONS. Telecom Italia ritiene di non avere obblighi di investire per conto terzi, in quanto l'Autorità ha sempre riconosciuto a Telecom Italia la facoltà di rifiutare la fornitura dei servizi di accesso disaggregato qualora “*non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio*”. Secondo Telecom Italia, qualora le si imponesse l'obbligo di investire per conto terzi, tutti i costi sostenuti nella predisposizione del progetto *ad hoc* andrebbero imputati all'operatore alternativo, indipendentemente dall'ammontare che Telecom Italia richiede ai propri utenti finali per obblighi di servizio universale. Telecom Italia ritiene che l'introduzione dell'obbligo di fornire servizi intermedi d'accesso anche in assenza di risorse di rete comporterebbe una estensione degli obblighi di servizio universale, pertanto tale previsione potrà essere ridiscussa, ad esempio, nell'ambito del procedimento di individuazione dei soggetti obbligati alla fornitura del servizio universale.

h. Le conclusioni dell'Autorità.

47. L'Autorità evidenzia che l'obbligo di garantire la fornitura dei servizi intermedi di accesso in tutti i casi in cui Telecom Italia fornirebbe la prestazione ai propri utenti finali non si configura come una estensione degli obblighi di servizio universale. Lo stesso Codice infatti all'art. 54, “*Fornitura dell'accesso agli utenti finali da una postazione fissa*”, nel prevedere che “*qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e di accesso da parte degli utenti finali ai servizi telefonici accessibili al pubblico in postazione fissa è soddisfatta quanto meno da un operatore*” non vincola in alcun modo gli utenti finali a rivolgersi a Telecom Italia, sebbene questa sia designata quale fornitore del servizio universale. La disposizione in oggetto è infatti perfettamente soddisfatta prevedendo che la richiesta di accesso, purché ragionevole, sia inviata dall'utente finale ad un operatore alternativo, e da quest'ultimo, attraverso la richiesta del servizio intermedio, rivolta a Telecom Italia (operatore incaricato della fornitura del servizio universale), la quale è tenuta a soddisfarla allo stesso modo di come se le fosse stata rivolta direttamente. L'Autorità ritiene pertanto che Telecom Italia debba fornire accessi in *unbundling, bitstream naked* e (quando disponibile in centrale) WLR in ogni circostanza nella quale avrebbe offerto l'accesso ai propri utenti finali. I contributi aggiuntivi richiesti agli operatori alternativi per la predisposizione della rete di accesso in assenza di linea (c.d. linea non installata) sono gli stessi che Telecom Italia richiede, nella medesima condizione, ai propri utenti finali.

6. Obbligo di fornire le informazioni necessarie alla migrazione.

48. Con l'introduzione del comma 6ter all'art. 17 della delibera 4/06/CONS, la proposta di consultazione prevede l'obbligo per Telecom Italia di fornire le informazioni necessarie all'operatore di

accesso disaggregato, *bitstream naked* o WLR, per la migrazione di un gruppo di linee destinate a un singolo cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito ad esempio dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso.

49. Sull'argomento Telecom Italia ha replicato sollevando il problema di un eventuale contrasto della norma con le disposizioni in materia di *privacy* applicabili al rapporto contrattuale esistente tra l'operatore preesistente ed il cliente.

50. L'Autorità ritiene che le informazioni in questione costituiscano un elemento rilevante per agevolare il processo di migrazione e, d'altra parte, esse sono nella disponibilità dell'operatore preesistente. Appare ragionevole, in ogni caso che l'operatore *recipient* possa richiedere al *donating* le informazioni strumentali alla efficiente realizzazione della procedura in questione, essendo lo stesso *recipient* autorizzato dal cliente a trattare tali informazioni ai fini della migrazione.

7. Causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna.

51. Con l'introduzione del comma 7bis all'art. 17 della delibera 4/06/CONS, la proposta di consultazione prevede l'obbligo per Telecom Italia di rendere disponibile nell'Offerta di Riferimento l'elenco delle causali che possono portare al rigetto della richiesta o alla rimodulazione della data di consegna della linea. E' fatto, altresì obbligo a Telecom Italia di prevedere appositi SLA e penali sul rigetto degli ordini e sulla rimodulazione della data di consegna.

52. L'art. 3, comma 1, della proposta prevede, inoltre, la modifica del comma 6 dell'art. 18 della delibera n. 4/06/CONS stabilendo, tra l'altro, che le procedure di migrazione delle linee in ULL, *bitstream* e WLR siano concordate preventivamente tra gli operatori, incluso Telecom Italia, sulla base della negoziazione di SLA e penali, da definire in sede di accordi di interconnessione, improntata alla reciprocità rispetto alle procedure di attivazione previste da Telecom Italia nell'OIR per i servizi di ULL, *bitstream* e WLR.

i. La posizione degli operatori.

53. L'individuazione di un elenco tassativo di causali di rigetto, non generiche, è ritenuto da diversi operatori un elemento essenziale dei processi di *provisioning* dei servizi intermedi unitamente alla necessità di definire congiuntamente con l'operatore dominante SLA e penali dei processi medesimi. Gli operatori alternativi ritengono, tuttavia, che debba riconoscersi nella definizione dei valori vincolanti per gli OLO un'asimmetria che tenga conto delle oggettive differenze strutturali. A tale riguardo un operatore suggerisce, in particolare, di definire due capacità massime di evasione degli ordini correlate alle differenti quote di mercato, e con queste aggiornabili.

54. Un operatore ritiene, infine, che sia necessaria una maggiore precisazione in merito ai valori riferiti agli SLA ed alle penali sul rigetto degli ordini e sulla rimodulazione della data di consegna, nonché sulle modalità della loro applicazione.

55. Sull'argomento Telecom Italia ha osservato che la disposizione di cui al comma 7bis è di problematica attuazione in quanto la disponibilità delle causali di rigetto è successiva alla stipula dei contratti di interconnessione, nell'ambito dei quali il citato art. 3, comma 1, oltre alla negoziazione di SLA e penali, stabilisce che debbano essere pattuite le causali di rigetto. D'altra parte gli accordi d'interconnessione possono essere stipulati solo a valle della definizione del processo di migrazione, in ritardo, quindi, sulla data di pubblicazione dell'OIR.

j. Le conclusioni dell'Autorità.

56. L'Autorità ritiene che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna debbano essere limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all'offerta di riferimento, in grado di rappresentare eventi eccezionali e documentabili, non dipendenti dalla volontà del *donating* o dell'operatore notificato. Non devono pertanto essere ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori devono consentire l'identificazione univoca della causale specifica, relativa al problema riscontrato che deve essere documentabile.

57. Fermo restando il rispetto dei *Service Level Agreement* di cui all'art. 39 della delibera n. 4/06/CONS, in merito all'introduzione di SLA e penali sul massimo numero rigetto degli ordini e sui tassi di rimodulazione della data di consegna, l'Autorità ritiene che tale previsione non sia necessaria e proporzionata, stante la natura di eccezionalità che deve caratterizzare tali eventi.

8. Modifiche ed integrazioni alle modalità di migrazione per i servizi intermedi.

58. Le modifiche del comma 1 dell'art. 18 della delibera 4/06/CONS proposte dalla delibera 483/06/CONS estendono le modalità gestionali originariamente previste per l'*unbundling* anche ai restanti servizi intermedi. In particolare alle lett. a) e b) si prevede che il cliente possa rivolgersi al *recipient* il quale comunica a Telecom Italia la richiesta di migrazione; alla lett. c) si prevede che Telecom comunichi al *donating* la richiesta trasmessa; alle lettere d) ed e) si prevede una sospensione di 8 o 16 giorni, in funzione del tipo di servizio cessato, prima di dar seguito alla migrazione; alle lett. f) e g) si prevede che il *donating* possa interrompere la disattivazione in corso unicamente nel caso di attivazione non richiesta e che il *recipient* ne abbia comunicazione da Telecom Italia; alla lett. h) si prevede che in caso di mancato riscontro da parte del *donating*, trascorsi i termini di sospensiva, Telecom Italia dia comunque seguito alla migrazione; alla lett. i) si prevede che

Telecom Italia, qualora *donating*, non fruisca dei tempi di sospensiva; alla lett. j) si prevede che in caso di rientro in Telecom Italia possa essere anche adottata, a scelta dell'utente, la procedura previgente alla delibera 4/06/CONS.

k. La posizione degli operatori.

59. Gli operatori BT Italia, Eutelia, Fastweb e Tiscali sottolineano che l'art. 18 comma 1 dovrebbe indicare chiaramente che tutte le comunicazioni degli operatori alternativi vanno fatte alla divisione rete di Telecom Italia, che è il pivot nella migrazione, e mai alla divisione commerciale. In particolare, gli operatori ritengono che non esiste alcun motivo affinché la divisione commerciale sia informata dalla divisione rete dell'attivazione in corso. In tal senso, la lett. c), autorizzerebbe Telecom Italia rete a comunicare, "*senza indugio*", alla propria divisione commerciale la migrazione in corso, dando luogo ad una aperta violazione degli obblighi di separazione amministrativa tra le divisioni rete e commerciale. Tale comunicazione preventiva, come del resto quella al comma 2bis dell'art. 17, risulta altresì estremamente pericolosa in quanto agevola le azioni anticompetitive da parte di Telecom Italia ai danni degli operatori alternativi. L'aggressione sistematica dei clienti degli operatori alternativi, come rilevato dalla Corte d'Appello di Milano nel procedimento cautelare civile n. 1043/2006, in cui si ordina a Telecom Italia di cessare e non ripetere azioni di *winback* ai danni di Fastweb, nel caso di un operatore con significativo potere di mercato, configura ai sensi dell'art. 3 della legge 297/90 un abuso di posizione dominante.

60. Circa la lett. f), vale quanto evidenziato per l'art. 17 comma 2ter, ossia che il caso di attivazione non richieste non deve essere trattato all'interno della procedura di migrazione, ma con appositi strumenti volti a sanzionare i comportamenti abusivi. In particolare BT Italia, Eutelia, Fastweb, Tiscali, Wind, Tele2 e Welcome Italia, richiedono che sia eliminata la causale di interruzione per prestazione non richiesta, e che sia consentito, unicamente al *donating* OLO, di interrompere la procedura in caso di ripensamento del cliente, (acquisendone per iscritto la nuova volontà di non cambiare operatore), in linea con quanto previsto dalla 4/06/CONS ed asserito nella stessa nota dell'autorità del 10 luglio u.s. In particolare, tale misura costituisce una delle "*opportune asimmetrie a favore degli operatori alternativi*" (cfr. punto 309 Allegato A delibera 4/06/CONS) introdotte dall'Autorità con la 4/06/CONS come rimedio regolamentare nei confronti del significativo potere di mercato di Telecom Italia. Welcome Italia evidenzia che le modalità di cui alla delibera 4/06/CONS vigevano anche nel caso dei contratti affari, mentre la proposta, limitando il recesso non oneroso al caso dei contratti a distanza, impedisce agli utenti *business* (che in genere impiegano contratti scritti) di avvalersi delle facoltà di ripensamento ad attivazione in corso.

61. Gli operatori evidenziano che l'attività di *retention* è utile per il

mercato finale ed avvantaggia i consumatori. Ciò che è dannoso per la concorrenza è l'uso che ne viene fatto dall'operatore con significativo potere di mercato, il quale, sistematizzando tale pratica, può facilmente abusare della propria posizione dominante. A prevenzione di tali abusi, la regolamentazione ex-ante deve garantire la concorrenza mantenendo le misure asimmetriche originariamente disposte con la delibera 4/06/CONS. Per tali motivi gli operatori richiedono, unicamente nel caso di *donating* OLO, il ripristino della facoltà di interrompere l'ordine per "ripensamento cliente", impedendo al contempo a Telecom Italia di operare tali attività. Gli stessi evidenziano che nel corso dei lavori del tavolo tecnico si è a lungo discusso sull'uso strumentale da parte di Telecom Italia delle causali di rigetto e si è concluso che gli unici motivi di rifiuto dell'attivazione da parte di quest'ultima sarebbero dovuti essere quelli relativi a insufficienza di risorse di rete ed insormontabili ostacoli tecnici. Evidentemente, la norma proposta comporta l'introduzione di ulteriori causali di rigetto non legate a cause tecniche e rimuove un rimedio regolamentare imposto ai sensi delle analisi di mercato. In tal senso, gli operatori richiedono che il testo, qualora mantenute le disposizioni circa il preavviso alle divisioni commerciali di Telecom Italia o circa la facoltà di rifiutare l'ordinativo per motivi diversi da quelli tecnici, venga notificato all'Agcm ed alla task force ex art. 7 della Commissione Europea prima dell'approvazione definitiva.

62. Gli operatori evidenziano altresì che quanto proposto alla lettera h) circa il c.d. "silenzio assenso" rappresenta una chiara asimmetria tra operatori alternativi e Telecom Italia ad evidente vantaggio di quest'ultima. Nel caso in cui un *recipient* OLO non riceve riscontro dalla propria richiesta di attivazione, questi non è in grado di procedere al distacco del cliente finale dalla rete di appartenenza, in quanto l'attività è posta in essere esclusivamente da Telecom Italia. In tal caso, gli operatori possono soltanto sollecitare l'attivazione attraverso specifiche procedure di *escalation*. La previsione alla lett. h), in caso di rientro in Telecom Italia, consente a quest'ultima di riacquisire unilateralmente il cliente, senza riscontri da parte del *donating*, ciò anche se in caso di portabilità del numero espone l'utente a possibili interruzioni del servizio.

63. Sul punto, in particolare, Wind propone che si elimini il "silenzio assenso" e si definiscano delle penali a carico del *donating* che non ha provveduto a riscontrare la comunicazione di Telecom Italia, proporzionali al danno subito per il mancato passaggio del cliente, secondo quanto originariamente proposto dall'Autorità nella riunione del 27 Aprile 2006. Tale meccanismo sarebbe effettivamente simmetrico, in quanto, ad oggi, in caso di mancata attivazione, l'OLO non può fare altro che richiedere a Telecom Italia l'applicazione di penali.

64. Telecom Italia evidenzia che l'attuale formulazione delle lettere d) ed e) è alquanto indeterminata nel fissare tempi di sospensiva "*non inferiori*" a 8 e 16. Telecom Italia richiede che, in linea con quanto

proposto dall’Autorità nella propria lettera del 1 luglio u.s., tali tempi siano individuati come tempi massimi, eliminando ogni elemento di incertezza interpretativa.

65. Circa la previsione alla lett. i), che non consente alla divisione commerciale di Telecom Italia di avere tempi di sospensiva per la verifica sul cliente, Telecom Italia ribadisce quanto prospettato circa l’art. 17 comma 2bis, ossia, che tale asimmetria gestionale comporterebbe che gli utenti di Telecom Italia sarebbero discriminati, in quanto non potrebbero avvalersi della facoltà di interrompere le attivazioni non richieste prima che le stesse avvengano. Telecom richiede pertanto che le sia concesso un adeguato preavviso per contattare il cliente, o in alternativa, il meccanismo di sospensione già descritto.

l. La posizione delle associazioni dei consumatori.

66. Diverse associazioni dei consumatori hanno evidenziato che le previsioni di cui alle lett. c), d), e), h) ed i) specificamente nei casi in cui prevedono tempi di sospensiva della procedura di migrazione, comportano che il passaggio tra due operatori alternativi o il rientro in Telecom possa richiedere oltre 30 giorni lavorativi. Tale valore è notevolmente peggiorativo rispetto ai 10 solari giorni offerti da Telecom Italia ai suoi clienti per l’attivazione ed il trasloco della linea e può costituire un forte disincentivo a lasciare l’operatore alternativo. A tal fine le associazioni richiedono: con riferimento al punto a), che la richiesta di cessazione del servizio preesistente sia trasmessa dal cliente al *recipient* insieme alla richiesta di migrazione; circa il punto c) che la comunicazione di Telecom Italia rete contenga la notifica della data di effettiva disattivazione delle linee; che i punti d) ed e) siano eliminati in quanto i tempi di sospensiva previsti non appaiono giustificati da adempimenti tecnici da parte del *donating*; che il comma h) sia modificato prevedendo semplicemente che alla data di disattivazione della linea Telecom Italia effettui la migrazione notificandola a *donating* e *recipient*; che il comma i) sia cancellato poiché non più necessario una volta rimossi d) ed e); che il comma j) sia rimosso per dare univocità alla procedura, poiché il rientro in Telecom deve essere regolato unicamente attraverso la comunicazione al *recipient*.

67. Tali associazioni, inoltre, richiedono che: le migrazioni possano essere interrotte unicamente da una esplicita richiesta del consumatore all’operatore *recipient*; che il consumatore, al fine di non introdurre elementi di confusione e di responsabilizzare in maniera esplicita gli operatori, sia l’unico interlocutore a relazionarsi con l’operatore *recipient*; che a garanzia del corretto comportamento degli operatori, e quindi a tutela dei consumatori, venga definito una procedura, attivata sempre ed unicamente dal consumatore, per il “ripristino della precedente configurazione” – ossia a migrazione avvenuta – che, oltre a disciplinare tempi minimi di ripristino (a spese dell’operatore *recipient* inadempiente) preveda anche indennizzi automatici a favore dei consumatori e la pubblicazione a cura dell’Autorità delle inadempienze

segnalate.

68. Le associazioni sottolineano che le modifiche puntuali al testo di consultazione hanno ragione di essere solo con la definizione da parte della Autorità di una esplicita procedura per il “ripristino della precedente configurazione”. La mancata definizione di una siffatta procedura priverebbe il consumatore di qualsiasi preventiva garanzia e tutela ed offrirebbe agli operatori, ben consci della impunità e profittabilità della “fornitura non richiesta”, l’opportunità di continuare in tale pratica scorretta, per il consumatore ed il mercato, nonché di rivendicare per sé stessi un “improponibile” ruolo di tutela preventiva circa l’affidabilità e veridicità della comunicazione di migrazione ricevuta da altro operatore con conseguenti richieste di sospensive e complicazioni procedurali.

m. La posizione dell’Autorità

69. L’Autorità condivide le perplessità espresse dalle associazioni dei consumatori circa l’eccessiva durata della procedura di passaggio in caso di *donating* OLO. Rileva tuttavia che al fine di garantire un passaggio senza interruzione del servizio di telefonia vocale, è necessario preavvertire l’operatore *donating* della migrazione in corso, affinché quest’ultimo possa provvedere alla sincronizzazione delle modifiche degli instradamenti di rete; tale preavviso, necessario a gestire la portabilità del numero, deve consentire il corretto funzionamento della procedura anche nel caso in cui l’operatore *donating* non è il titolare della numerazione (*donor*).

70. L’Autorità rileva che, oltre ai controlli formali dell’ordine da parte dell’OLO *donating*, sussistano attività tecniche propedeutiche alla disattivazione di un servizio di accesso, legate alla necessità di provvedere alla configurazione degli instradamenti di rete. L’Autorità ritiene pertanto necessario garantire all’operatore alternativo *donating*, un preavviso adeguato rispetto al momento di effettiva disattivazione ad opera della divisione rete dell’operatore notificato.

71. In considerazione del fatto che le attività tecniche della rete dell’operatore alternativo possono essere svolte solo parzialmente in parallelo a quelle previste da Telecom Italia nei tempi di attivazione del servizio, si ritiene utile definire tale preavviso pari 10 giorni lavorativi, nel caso si debba procedere a disattivare servizi *bitstream* o WLR e 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi *bitstream naked* o *unbundling*. Al fine di contenere ulteriormente i tempi di migrazione, si ritiene in ogni caso opportuno che il recipient attivi senza indugio l’OLO *donating*

72. Nell’attuale quadro regolamentare è previsto che gli operatori di rete fissa consentano la portabilità dei numeri geografici attraverso accordi bilaterali secondo la modalità dell’ “*onward routing*” fissata dalla delibera 4/CIR/99. Le delibere 417/06/CONS e 19/06/CONS sono intervenute sul tema richiedendo a Telecom Italia ed agli operatori alternativi notificati sul mercato della terminazione di rete fissa di

adottare ogni previsione utile alla gestione delle portabilità dei numeri geografici, incluse le portabilità successive, nell'ambito di tale modalità. L'implementazione di tali previsioni è indispensabile per una corretta gestione delle migrazioni e dei rientri. L'interruzione anche parziale della prestazione di telefonia rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'art. 80 del Codice delle comunicazioni.

73. La mancata messa in opera delle norme in oggetto, da parte dell'operatore di transito (Telecom Italia) o degli operatori alternativi, potrebbe avere come risultato l'implementazione di una procedura di migrazione unicamente volta al rientro in Telecom Italia, procedura che, peraltro, attualmente risulta l'unica ad essere realmente gestita. E' evidente che affinché le procedure proposte diventino operative, nei medesimi tempi previsti per la predisposizione dei sistemi gestionali dovranno essere affrontati e risolti tutti gli aspetti relativi alla portabilità del numero. Al riguardo, l'Autorità ritiene che sia onere del *recipient* segnalare all'Autorità eventuali inadempienze del *donating* o dell'operatore di transito circa l'implementazione delle disposizioni in materia di portabilità del numero.

9. Doppio ristoro dei canoni di accesso.

74. Alcuni operatori hanno segnalato che gli attuali contratti finali di Telecom Italia prevedono, in caso di cessazione prima della fine del primo anno, il pagamento dei ratei a scadere fino alla copertura di 12 mesi. Tali operatori rilevano che nel caso in cui il cliente cessi il contratto in essere con Telecom Italia per attivare un servizio intermedio di accesso, Telecom Italia riceve, per la medesima linea una duplice ristoro dei costi, da parte dell'utente finale e da parte dell'operatore alternativo. Gli operatori rilevano che tale tematica è stata affrontata nel corso del tavolo tecnico per l'implementazione del WLR e che l'Autorità, con la delibera 482/06/CONS, ai (punti 145-146-147), ha trattato il problema del pagamento dei ratei a scadere in caso di cessazione del contratto *retail* evidenziando il problema del doppio ristoro dei costi.

75. Poiché tale doppio ristoro, avviene anche in caso di attivazione degli altri servizi di accesso, gli operatori richiedono l'estensione di quanto previsto per il WLR anche all'*unbundling*. In particolare un operatore richiede che l'utente finale che lascia Telecom Italia per passare ad un operatore alternativo, che ripaga la linea attraverso un servizio intermedio, non debba pagare ratei a scadere per la chiusura anticipata del proprio contratto finale. Tali ratei a scadere saranno dovuti soltanto qualora la linea non venga ripagata da un altro operatore.

76. L'Autorità rileva che i meccanismi di penale per cessazione anticipata del contratto rappresentano un grosso freno allo sviluppo della concorrenza, in quanto impediscono all'utente di cambiare operatore e di avvalersi di offerte migliorative, sottraendo al mercato,

nei fatti, il cliente finale per un tempo pari alla durata minima contrattuale. Con riferimento al caso in esame, l'Autorità rileva che, in effetti, l'imposizione all'utente finale del pagamento di ratei a scadere legati al mancato uso della linea, quando quest'ultima è invece ripagata dall'operatore alternativo che ha acquisito il cliente, produce un ingiustificato doppio ristoro dei costi della rete di accesso, a vantaggio di Telecom Italia. L'Autorità ritiene necessario prevedere che, qualora l'utente receda anticipatamente dal contratto con Telecom Italia per passare ad un OLO che ripaga la stessa linea attraverso un servizio di accesso intermedio (*unbundling*, *bitstream naked* o WLR), l'utente non possa essere soggetto al pagamento di ulteriori oneri se ingiustificati. Analogamente, e coerentemente con le previsioni di cui alla legge 2 aprile 2007 n. 40, in caso di cessazione del contratto con un operatore alternativo, quest'ultimo potrà addebitare all'utente finale unicamente i costi effettivamente sostenuti nella disattivazione del servizio.

10. Tempistica per l'implementazione del meccanismo di migrazione e rientro in Telecom Italia.

77. Alcuni operatori evidenziano che il tempo richiesto per progettare e adeguare i sistemi esistenti per renderli coerenti con quanto richiesto dal provvedimento finale potrebbe risultare di gran lunga superiore ai 120 giorni previsti all'art. 6 della proposta di provvedimento. Oltre ai sistemi gestionali, i cui costi di sviluppo, secondo Wind, incideranno sostanzialmente sui bilanci 2006 bloccando gli investimenti in nuovi servizi, dovranno essere predisposti e implementati i sistemi necessari alla gestione delle portabilità interoperatore, si dovranno stipulare gli accordi bilaterali ancora non conclusi e definire ed implementare specifiche modalità di transito nel caso di operatori non direttamente interconnessi.

78. A tal fine gli operatori sottolineano la necessità di introdurre maggior dettaglio nelle specifiche fornite dall'Autorità, ad esempio nel contenuto dei tracciati record, e nelle modalità di gestione della portabilità del numero. La stessa Telecom Italia (che comunque auspica una riduzione dei termini proposti) richiede che venga messo in essere uno strumento di presidio da parte dell'Autorità finalizzato alla verifica ed il controllo dell'implementazione delle procedure.

79. Con riferimento agli oneri dello sviluppo, Wind ha evidenziato di aver già implementato, a luglio 2004, un sistema gestionale volto a garantire il rientro degli utenti in Telecom Italia secondo le modalità gestionali previgenti, avendone sostenuto integralmente i costi. Gli sviluppi e le implementazioni richieste dalla delibera prevedono come principale beneficiario Telecom Italia, la quale godrà di condizioni privilegiate per la riacquisizione dei clienti degli operatori alternativi.

80. Wind ed altri operatori richiedono un'estensione dei tempi di implementazione (Wind richiede 240 giorni), che l'Autorità apra un ulteriore procedimento volto alla specifica dei dettagli implementativi delle nuove procedure – tracciati record, portabilità del numero, meccanismi di SLA e penali – e che sia addebitato a Telecom Italia,

secondo modalità da definirsi in detto procedimento, il costo di sviluppo dei sistemi gestionali che dovranno essere sostenuti dagli operatori alternativi.

81. L'Autorità, in considerazione del fatto che potrebbero insorgere criticità nella messa in atto delle nuove procedure ritiene necessario prevedere l'entrata in vigore delle nuove procedure contestualmente all'effettiva disponibilità dei servizi *bitstream*. In tal modo, nel fornire un periodo adeguato allo sviluppo delle nuove procedure, si evita una duplicazione degli investimenti a carico degli operatori che dovrebbero realizzare le procedure in via preliminare per i servizi ADSL *wholesale* e dopo pochi mesi adeguarle nuovamente per gestire i servizi *bitstream*.

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

Delibera

Articolo 1 (Definizioni)

1. L'articolo 1 della delibera 4/06/CONS è integrato con le seguenti definizioni:
 - a. “Servizio di accesso”: generico servizio di accesso tra i servizi di accesso alla rete disponibili, ossia accesso disaggregato, *bitstream* (anche *naked*) e WLR;
 - b. “Attivazione”: Passaggio del cliente da Telecom Italia (*donating*), di seguito indicato anche come operatore notificato, ad altro operatore con l'utilizzo di qualsiasi servizio intermedio (ULL, SA, ULL dati, WLR, *bitstream*, *bitstream naked*);
 - c. “Migrazione”: Passaggio del cliente da operatore OLO 1 (*donating*) a operatore OLO 2 (*recipient*) con l'utilizzo di qualsiasi servizio intermedio oppure passaggio del cliente da operatore OLO (*donating*) all'operatore notificato (*recipient*);
 - d. “Cessazione”: disattivazione del servizio di accesso da parte del cliente.

Articolo 2 (Modifiche alle procedure di cui alla delibera 4/06/CONS)

1. Gli articoli 17, 18, 19 e 20 della delibera 4/06/CONS sono sostituiti con i seguenti articoli:

“Art. 17 (Principi generali per la fornitura dei servizi di accesso)

1. La fornitura dei servizi di accesso da parte dell'operatore notificato, con riguardo alla gestione delle priorità e dei tempi di fornitura nonché alle caratteristiche tecniche

e di qualità del servizio, avviene nel rispetto dei principi di non discriminazione, trasparenza e parità di trattamento interna-esterna. In particolare, il *provisioning* avviene nei medesimi tempi garantiti alle proprie divisioni commerciali, a società controllate, controllanti, collegate o consociate.

2. In caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizio al cliente finale. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'operatore notificato provvede a realizzare procedure di fornitura dei servizi di accesso nel rispetto dei SLA stabiliti per ciascun servizio. Le modalità gestionali dei servizi ADSL wholesale restano inalterate fino alla migrazione di tali servizi all'offerta *bitstream*.

3. Nel caso in cui il cliente richieda al *recipient* il passaggio ad altro operatore, la richiesta reca le seguenti informazioni:

- a. nome e cognome o ragione sociale dell'utente;
- b. numero telefonico della linea (o delle linee) per il quale si richiede la disattivazione del servizio di accesso;
- c. indicazione dell'operatore *donating* e data di sottoscrizione del contratto con quest'ultimo;
- d. data richiesta per la disattivazione del servizio.

4. Nel caso di contratti a distanza l'operatore *recipient* ha l'obbligo di trasmettere al cliente un modulo d'ordine contenente tutte le informazioni prescritte dalla normativa vigente. Tale modulo è compilato a cura dell'utente finale e rimandato prontamente al *recipient* a comprovare l'avvenuto accordo tra le parti.

5. La richiesta di fornitura di un servizio di accesso trasmessa dall'operatore *recipient* all'operatore notificato contiene:

- a. la tipologia di servizio di accesso richiesto, con indicazione del sistema trasmissivo che l'operatore alternativo intende utilizzare;
- b. la data attesa di consegna;
- c. l'eventuale sincronizzazione con la richiesta di portabilità del numero;
- d. l'eventuale sincronizzazione con altre richieste di servizi di accesso presso la stessa sede cliente o altre sedi cliente di interesse;
- e. l'anagrafica del servizio richiesto.

6. L'operatore *recipient* conserva copia scritta della richiesta del servizio di accesso da parte del cliente attestante la volontà di quest'ultimo di recedere dai contratti

preesistenti ed in caso di contestazioni la esibisce alle parti interessate.

7. Qualora il *recipient* riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste all'art. 5 comma 3 del Regolamento in allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione.

8. Le parti concordano il calendario per l'effettuazione delle verifiche tecniche necessarie a garantire la salvaguardia dell'integrità della rete per la tipologia di accesso richiesto e si impegnano a realizzare congiuntamente tali verifiche. L'effettuazione delle attività di verifica da parte dell'operatore che richiede il servizio è certificata da parte dell'operatore notificato. Tale attività non può in alcun modo determinare indebiti ritardi nella fornitura del servizio di accesso richiesto.

9. Fermo restando l'obbligo di fornitura del servizio sostitutivo di canale numerico in caso di richieste di accesso disaggregato, il rifiuto da parte dell'operatore notificato di fornire servizi di accesso è giustificato esclusivamente nei casi in cui:

- a. non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio;
- b. sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio.

10. L'operatore notificato garantisce l'accesso alle informazioni preliminari necessarie all'operatore di accesso per la fornitura (in attivazione o migrazione) di un gruppo di linee destinate a un singolo cliente finale che si è già impegnato formalmente, a seguito, ad esempio, dell'aggiudicazione di una gara di appalto, ad acquisire dal medesimo operatore i servizi di accesso e di cessare i servizi con l'operatore preesistente. L'operatore *recipient* richiede a tal fine apposita autorizzazione al trattamento dei dati al cliente.

11. Qualora la richiesta di fornitura di un servizio di accesso sia respinta, l'operatore notificato fornisce all'operatore richiedente adeguata e documentata motivazione circa le ragioni del rigetto.

12. Le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all'offerta di riferimento. Non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica.

13. L'operatore notificato prevede soluzioni alternative di co-locazione (ad esempio co-mingling) e soluzioni di co-locazione virtuale, al fine di consentire comunque l'utilizzo dei servizi di accesso disaggregato, in particolar modo anche nei siti dove non è ancora resa disponibile la co-locazione fisica.

14. Le richieste dei servizi di accesso sono soddisfatte a cura dell'operatore notificato in base all'ordine (data e ora) di presentazione delle stesse, indipendentemente dal fatto che esse provengano dalle proprie divisioni commerciali, da società controllate, controllanti, collegate o consociate o da operatori concorrenti.

15. Le parti si impegnano a prevedere procedure idonee ad assicurare che gli interventi di manutenzione e risoluzione dei guasti a cura dell'operatore notificato siano effettuati in maniera rapida ed efficiente. I tempi di intervento e di riparazione previsti da tali procedure, calcolati dal momento in cui è segnalato il guasto, devono essere pari a quelli che l'operatore notificato garantisce alle proprie divisioni commerciali, a società controllate, controllanti, collegate o consociate.

16. L'operatore notificato garantisce la possibilità per l'operatore alternativo di corrispondere il prezzo complessivo relativo all'attività di predisposizione dei siti di co-locazione entro 24 mesi dalla data di realizzazione della medesima, tramite la corresponsione di quote mensili per ciascun collegamento attivato in ULL/SA. La quota mensile per linea attivata è determinata dal costo complessivo dell'offerta, diviso per il numero di linee ULL/SA previsto per la realizzazione richiesta e diviso per 24. Allo scadere dei 24 mesi, l'operatore corrisponde all'operatore notificato l'eventuale valore residuo, cioè il valore complessivo al netto delle quote mensili già versate.

17. L'operatore notificato garantisce all'operatore alternativo che ha richiesto l'accesso ad un dato sito, la possibilità di acquisire immediatamente, indipendentemente dal livello di avanzamento delle attività di predisposizione del sito stesso, qualsiasi cliente dell'operatore notificato presso quel sito avvalendosi delle infrastrutture dell'operatore notificato ed al medesimo prezzo previsto per il servizio di accesso disaggregato prescelto. Dall'acquisizione del cliente fino alla presa di consegna del sito, per i servizi voce e dati offerti attraverso le proprie infrastrutture, l'operatore notificato pratica i prezzi relativi ai corrispondenti servizi regolamentati, impegnandosi a garantire, per quanto possibile, la continuità dei servizi all'utente finale.

18. In caso di richiesta di ampliamento degli spazi al permutatore per i servizi di *shared access*, di *unbundling* dati e *full unbundling*, l'operatore notificato garantisce all'operatore che ha effettuato la richiesta, per tutto il periodo tra la richiesta stessa e l'effettiva consegna dell'ampliamento, la possibilità di poter acquisire immediatamente nuovi clienti. A tal fine, fino alla consegna degli ampliamenti ai permutatori, i prezzi degli elementi di accesso sono equiparati a quelli dei corrispondenti servizi di accesso disaggregato mentre i servizi di traffico vocale e dati sono forniti alle condizioni economiche previste dalla regolamentazione vigente.

19. Fatto salvo ove diversamente specificato, tutti i servizi di *unbundling*, *bitstream* e WLR adottano modalità di gestione uniformi secondo le disposizioni di cui al presente provvedimento.

20. Ulteriori modalità di gestione, specifiche all'attivazione ed alla disattivazione dei servizi *bitstream* e WLR, sono previste separatamente dagli appositi provvedimenti sull'implementazione di tali servizi.

Art. 17 bis
(Modalità di Attivazione dei servizi di accesso)

1. Il presente articolo definisce le modalità di attivazione di un servizio di accesso presso un operatore alternativo. Ai fini del presente articolo per operatore *donating* si intende la divisione commerciale dell'operatore notificato, mentre per *recipient* si

intende la direzione commerciale di un operatore alternativo.

2. Le procedure di attivazione delle linee in accesso sono concordate preventivamente tra gli operatori alternativi e l'operatore notificato e prevedono le seguenti fasi:

- a. il cliente finale può comunicare la richiesta di attivazione all'operatore *recipient*, indicando il nominativo dell'operatore *donating*;
- b. l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di attivazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente.
- c. la divisione rete dell'operatore notificato, dopo aver preso in carico l'ordine, conferma al *recipient* la data di attesa consegna e comunica, 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.
- d. l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di consegna, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per l'attivazione;
- e. gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere l'attivazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17 comma 12;
- f. alla data attesa di consegna, la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di attivazione e la notifica al *recipient* ed alla propria divisione commerciale.

3. L'utente può a sua scelta e in alternativa al comma 2, punto a, inoltrare la richiesta di attivazione all'operatore *donating*. In tal caso, l'operatore *donating*, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del cliente, comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente ad effettuare l'attivazione. L'operatore *recipient* trasmette la richiesta di attivazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da d) a f).

4. L'operatore notificato prevede modalità di attivazione dei servizi di accesso anche su linea non attiva. Tali modalità prevedono, nelle comunicazioni tra gli operatori, meccanismi efficienti per l'individuazione delle linee non attive. L'operatore notificato fornisce i propri servizi di accesso in tutti i casi in cui fornirebbe la prestazione ad un proprio cliente al dettaglio. L'operatore notificato estende, inoltre, agli operatori alternativi le modalità di attivazione dei propri servizi alla clientela finale per richieste fuori perimetro urbano – ovvero per linea non installata, prevedendo che gli eventuali tempi e contributi aggiuntivi siano pari a quelli che avrebbe garantito alla propria clientela finale.

Art. 18

(Procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori)

1. Il presente articolo definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori. Ai fini del presente articolo per operatore *recipient* si intende pertanto la divisione commerciale dell'operatore notificato o di altro operatore.

2. Le procedure di migrazione delle linee in accesso sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato e prevedono le seguenti fasi:

a. il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore *recipient*, indicando il nominativo dell'operatore *donating*;

b. il *recipient* fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto a), con appositi mezzi informatici, all'operatore *donating*, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione.

Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto;

c. l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La comunicazione avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto a) nel caso di servizi *bitstream* o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi *bitstream naked* e accesso disaggregato;

d. la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori *donating* e *recipient* la data attesa di consegna;

e. l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;

f. gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12.

g. alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al *donating* che al *recipient*;

h. l'utente può a sua scelta, in alternativa al punto a), inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In tal caso l'operatore *donating*, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del cliente nel caso di servizi *bitstream* o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi *bitstream naked* e accesso disaggregato, comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente. L'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore

notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da d) ad f).

3. In caso di rientro in Telecom Italia, quest'ultima comunica all'utente, al momento dell'attivazione del contratto, la possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico.

4. Gli operatori comunicano all'Autorità l'elenco dettagliato delle causali di rigetto e di rimodulazione della data attesa di consegna pattuite in sede di stipula degli accordi di interconnessione, corredato da note esplicative sull'uso delle singole causali. La modifica delle causali è concordata tra le parti e notificata all'Autorità.

5. La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri;

6. Ciascun operatore assegnatario di numerazioni, coinvolto nella gestione delle portabilità successive dei propri numeri (inclusa Telecom Italia), provvede al reindirizzamento delle chiamate geografiche secondo la modalità *onward routing* con tempi garantiti da SLA e penali adeguati alle tempistiche previste dalle portabilità del numero. Tale reindirizzamento avviene sulla base della comunicazione del *recipient*, il quale dichiara di aver espletato ogni necessaria attività con il *donating*.

7. Nel caso in cui l'utente receda anticipatamente da un servizio di accesso per passare ad un operatore che ripaga la stessa linea, anche attraverso un servizio di accesso intermedio, l'utente non può essere soggetto al pagamento di oneri non giustificati dai costi effettivamente sostenuti.

Art. 19

(Procedure per la cessazione dei servizi di accesso)

1. Il presente articolo definisce le modalità di cessazione di un servizio di accesso su richiesta del cliente. Ai fini del presente articolo per operatore *donating* si intende pertanto la divisione commerciale dell'operatore con cui il cliente ha il contratto in fase di estinzione.

2. Nel caso di cessazione di un contratto di servizi di accesso, l'operatore *donating* è tenuto a restituire il controllo delle risorse della rete di accesso all'operatore notificato nei termini e modalità previste al presente articolo. Se la cessazione del servizio di accesso avviene a causa di una richiesta di trasloco da parte del cliente, l'obbligo di restituzione delle risorse di rete è sospeso per un periodo di 30 giorni, al fine di consentire al cliente subentrante di scegliere se continuare ad usufruire del servizio da parte dell'operatore alternativo.

3. Qualora, l'operatore alternativo titolare del contratto con il cliente finale riceva da quest'ultimo la comunicazione contenente la sua volontà di cessare il servizio di accesso con l'indicazione della data per la cessazione del servizio medesimo, la inoltra

senza indugio all'operatore notificato, secondo le modalità di cui al comma 4, e comunque nel termine utile per rispettare la volontà dell'utente in linea con quanto previsto dal contratto per i tempi di preavviso.

4. Nel caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di *number portability* verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità. In tal senso, tutti gli operatori stipulano accordi bilaterali di gestione diretta della portabilità del numero che garantiscano, tra l'altro, il passaggio degli utenti tra operatori che impiegano i servizi di accesso.

5. L'operatore alternativo che riceve la richiesta di cessazione del servizio di accesso disaggregato accompagnata dalla richiesta di portabilità del numero con rientro nella rete dell'operatore notificato, la invia in formato elettronico all'operatore notificato indicando:

- a. Anagrafica del cliente
- b. Modalità di cessazione
- c. Indirizzo
- d. Posizione dell'operatore al permutatore
- e. Recapito alternativo cliente (Facoltativo)
- f. Data di cessazione

6. L'operatore notificato invia entro un giorno dalla ricezione della richiesta di cessazione l'accettazione della stessa.

7. Entro la data di cessazione l'operatore notificato invia la notifica di espletamento per consentire all'operatore concorrente di effettuare sui propri sistemi la deconfigurazione del cliente e completare il rilascio della risorsa.

8. Nel caso di irreperibilità o indisponibilità del cliente, l'operatore notificato modifica la data di disattivazione, laddove tali irreperibilità o indisponibilità, nei limiti dell'ordinaria diligenza, non siano state risolte.

Art. 20

(Regole per il passaggio tra operatori)

1. La divisione rete dell'operatore notificato dà seguito alle richieste di attivazione, migrazione e cessazione dei servizi di accesso secondo la volontà manifestata dal cliente finale all'operatore *recipient* (o *donating*), indipendentemente dai servizi intermedi coinvolti. Non sono previste gerarchie tra i diversi servizi intermedi e sono rigettate esclusivamente le seguenti richieste:

- la richiesta di Shared Access in presenza di servizi ULL, VULL,

ULL dati e di *bitstream* naked;

- la richiesta di *bitstream* in presenza di servizi ULL, VULL, ULL dati e di *bitstream* naked.-

2. Gli operatori, in caso di contestazione, esibiscono copia di ogni comunicazione prescritta agli art. 17, 17 bis, 18 e 19.

3. Le procedure di passaggio tra operatori e migrazione tra servizi diversi garantiscono, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale, in particolare:

a. l'operatore notificato, in caso di cambio di tecnologia nell'ambito del contratto con un medesimo operatore garantisce la sincronizzazione delle operazioni di cambio di fornitura in accordo con le richieste dell'operatore richiedente; nel caso di passaggio da accesso condiviso ad accesso dedicato l'operatore richiedente fissa se e quando cambiare le infrastrutture soggiacenti al servizio.

b. l'operatore notificato, al fine di minimizzare il tempo di disservizio del cliente in caso di passaggio del cliente tra gli operatori alternativi, si impegna a sincronizzare le attività di attivazione e disattivazione dei servizi previo accordo tra gli operatori interessati.

**Articolo 20 bis
(Monitoraggio)**

1. La divisione commerciale dell'operatore notificato e gli operatori che impiegano nella fornitura dei propri servizi finali i servizi di accesso comunicano all'Autorità, entro il 15 di ciascun mese, un *report* riferito al mese precedente e relativo agli ordinativi di propria competenza, attestante, per ciascun servizio intermedio di accesso, il numero di:

- a) attivazioni effettuate nella data inizialmente fissata;
- b) migrazioni effettuati nella data inizialmente fissata;
- c) cessazioni effettuati nella data nella data inizialmente fissata;
- d) rimodulazioni della data di attivazione del servizio;
- e) rimodulazioni della data di migrazione;
- f) rimodulazioni della data di cessazione;
- g) rifiuti dell'attivazione;
- h) rifiuti del rientro;
- i) rifiuti della migrazione;

l) interruzioni della procedura di attivazione ad opera del *donating* e del *recipient*;

m) interruzioni della procedura di migrazione ad opera del *donating* e del *recipient* o della divisione rete dell'operatore notificato;

n) interruzioni della procedura di cessazione ad opera del *donating* e del *recipient*;

2. La divisione rete dell'operatore notificato, in una comunicazione distinta da quella fornita dalla divisione commerciale, fornisce all'Autorità entro il 15 di ciascun mese un *report* relativo al mese precedente attestante, per ciascun servizio intermedio di accesso (ULL, SA, VULL, *bitstream*, *bitstream naked*, WLR, accesso TI, ecc.) le medesime quantità riportate al comma 1.

3. L'Autorità si riserva di rivedere le disposizioni di cui agli articoli 17, 17bis, 18, 19 e 20 sulla base degli esiti del monitoraggio di cui al presente articolo.”

Articolo 3

Modifiche all'art. 39 della delibera n. 4/06/CONS

1. L'articolo 39 della delibera 4/06/CONS è integrato con i seguenti commi:

“8bis. L'operatore notificato modifica i tempi di attivazione per i servizi di accesso disaggregato (ULL, VULL, ULL dati e SA) di cui al comma 8 consentendo, anche per linee non attive, un tempo minimo di preavviso per la Data di Attesa Consegna di 5 giorni lavorativi.

18. L'operatore notificato adegua le penali di fornitura dei servizi di accesso disaggregato prevedendo che le penali incrementali si applichino a partire dal primo giorno di ritardo .”

Articolo 4

(Disposizioni finali)

1. Le disposizioni di cui alla presente delibera sono recepite e rese operative da Telecom Italia e da tutti gli operatori che impiegano nella fornitura dei propri servizi finali i servizi di accesso disaggregato, *bitstream* (anche *naked*) e WLR con l'effettiva disponibilità dei servizi *bitstream*, all'ingrosso da parte dell'operatore notificato.

2. Telecom Italia fornisce all'Autorità le specifiche della comunicazione di cui all'art 17bis , comma 2, lettera c), trasmessa dalla propria divisione rete a quella commerciale. Tale procedura di trasmissione viene inoltre inclusa nella relazione annuale sulla separazione amministrativa di cui all'art. 2, comma 7, della delibera n. 152/02/CONS.

3. Le modalità previste al presente provvedimento prevalgono sulle pertinenti disposizioni di cui alle delibere 4/06/CONS, 33/06/CONS e 34/06/CONS circa le modalità di attivazione, migrazione, rientro e cessazione dei servizi *bitstream* e WLR.

4. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. e degli operatori alternativi delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle

sanzioni previste dalla normativa vigente.

5. Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

6. Il presente provvedimento è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli 6 giugno 2007

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola