

INFRATEL ITALIA

INVITALIA



SISTEMA DI GESTIONE  
SICUREZZA CERTIFICATO  
**CQY**  
CERTIQUALITY  
UNI ISO 45001:2018

# PROCEDURA DI PORTABILITÀ VOUCHER IMPRESE

## 1. Premessa

La portabilità del voucher consente, ai Beneficiari che ne facciano richiesta, di trasferire l'ammontare residuo del proprio voucher cambiando il fornitore del servizio di connettività.

È ammessa la possibilità di stipulare un nuovo contratto di connessione utilizzando il valore del contributo che residua al momento del recesso dal precedente contratto stipulato avvalendosi del contributo, purché il nuovo contratto garantisca livelli di servizio pari almeno a quelli previsti da quello precedente e senza che il recesso da quest'ultimo comporti costi a carico del beneficiario.

Si precisa che le richieste di portabilità del voucher non modificano i processi in essere di migrazione dell'accesso con e senza numerazione, di portabilità delle numerazioni e di attivazione/disattivazione<sup>1</sup> definite o dalla regolamentazione vigente o in base ad accordi tra Operatori (di seguito **procedure standard di trasferimento dei clienti**).

Pertanto, l'impresa Beneficiaria del voucher, per cambiare Operatore durante il periodo di fruizione del voucher dovrà agire verso il Recipient così come per un normale cambio Operatore, senza preoccuparsi della specifica procedura da avviare, aderendo ad una offerta commerciale del Recipient, segnalando (a mezzo della Domanda di portabilità - Allegato G) che ha un'offerta voucher attiva con il Donating.

Occorre tenere in considerazione che:

1. La portabilità opera su clienti che hanno già diritto al voucher (e ne stanno usufruendo).
2. Il contributo di rilegamento non viene mai riconosciuto nel caso di portabilità di un voucher e non può essere richiesto né in sede di prenotazione, né in sede di attivazione di un Voucher oggetto di portabilità.
3. La portabilità del voucher è ammessa esclusivamente nel periodo di fruizione dello stesso, pertanto, se un cliente Beneficiario che ha richiesto il voucher e successivamente ha chiesto di essere cessato senza richiedere una contestuale riattivazione/migrazione su altro Operatore, non ha più diritto al voucher. In sostanza, qualsiasi siano le modalità con cui il Beneficiario richiede il trasferimento ad altro Operatore, la sua richiesta al Recipient potrà essere effettuata solo mentre il "Contratto voucher" con l'Operatore Donating è ancora attivo e non ne è stata richiesta la disattivazione.

La procedura di portabilità del voucher per la parte di connettività non dovrà avere impatto sulle procedure di trasferimento dei clienti in vigore tra Operatori.

La procedura di portabilità del voucher riguarderà solo le interazioni tra l'Operatore Donating, quello Recipient e il portale Infratel Italia (Portale voucher).

Il Portale voucher dovrà fornire al Recipient, che intende inserire la richiesta di portabilità del voucher per un determinato cliente, le informazioni necessarie per poter procedere, previo inserimento della Partita Iva dell'impresa Beneficiaria.

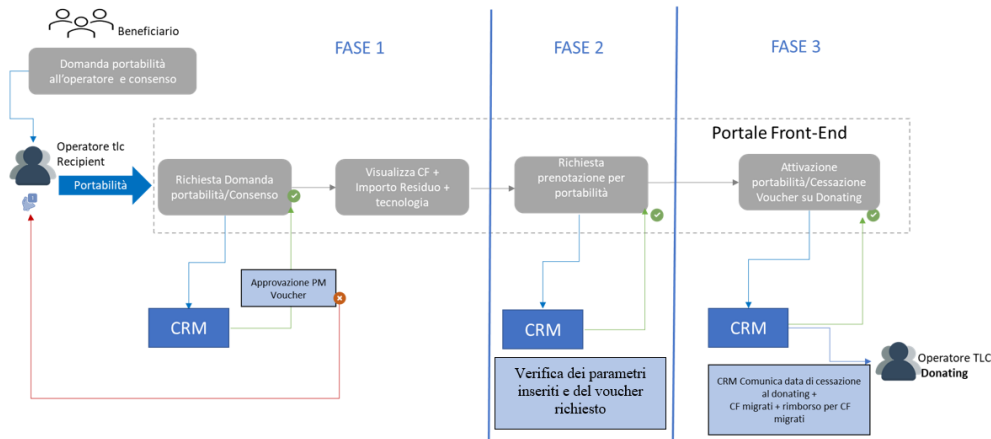
Tutte le informazioni utili ai fini della portabilità del voucher (di seguito elencate) dovranno essere fornite da Infratel Italia tramite il Portale voucher, senza ulteriori oneri in capo all'Operatore Recipient.

---

<sup>1</sup> Ci si riferisce, per esempio, al passaggio del cliente tra reti di operatori wholesale diversi.

## 2. Descrizione della procedura di portabilità

La procedura di portabilità del voucher è suddivisa nelle fasi riportate nella figura seguente e di seguito descritte.



### Fase 1 – Domanda Portabilità del Voucher e consenso al trattamento dati personali

1. Il Beneficiario presenta al Recipient la Domanda di portabilità (Allegato G), contenente l'autorizzazione a Infratel Italia a rendere disponibili al Recipient i dati personali necessari ai fini della portabilità del voucher;
2. Il Recipient trasmette a Infratel Italia, a mezzo Portale voucher, la Domanda di portabilità;
3. Infratel Italia autorizza, con apposita funzionalità da portale, l'accesso alle informazioni necessarie;
4. Il Portale voucher in questa fase dovrà restituire al Recipient:
  - a. l'informazione se è presente un voucher attivo con altro Operatore, se è ormai "esaurito" o se è cessato e la Partita Iva non è più valida ai fini del voucher;
  - b. l'importo del voucher residuo al momento della verifica;
  - c. la tecnologia attivata dall'Operatore Donating, in modo da poter verificare che il nuovo contratto garantisca livelli di servizio pari almeno a quelli previsti da quello precedente.

### Fase 2 – Prenotazione della Portabilità del Voucher

1. Il Recipient, effettuate le verifiche sulla Partita IVA e le altre eventuali verifiche necessarie per poter procedere all'attivazione del voucher, inserisce sul Portale voucher la richiesta di prenotazione, che andrà nello stato "Prenotato portabilità";
2. Il Recipient, fino a quando non effettua l'attivazione della portabilità sul Portale voucher, ha la possibilità di effettuare l'**annullamento della prenotazione portabilità** del cliente.

### Fase 3 – Attivazione della Portabilità del Voucher

1. Il Recipient avvia le procedure standard di trasferimento del cliente;

2. Il Recipient al termine della procedura standard di trasferimento del cliente conferma l'attivazione del Beneficiario sul Portale voucher (entro i 90 gg successivi alla prenotazione della portabilità);
3. Il Portale voucher restituisce contestualmente al Recipient l'informazione relativa al residuo del voucher del Beneficiario (alla data di attivazione effettuata dal Recipient);
4. Il Portale voucher, ricevuta l'informazione che sulla Partita IVA del Beneficiario è stata completata l'attivazione presso il Recipient, modifica lo stato del Beneficiario presso il Donating. In dettaglio il Portale Voucher:
  - a. Notifica al Donating la data fino alla quale il Donating stesso ha diritto al rimborso del voucher per la Partita IVA del beneficiario che ha richiesto la portabilità;
  - b. Consente al Donating di effettuare, per un determinato intervallo temporale inserito dal Donating stesso sul Portale Infratel, un'estrazione contenente:
    - i. L'elenco delle Partita IVA per le quali è stata effettuata con esito positivo la portabilità dei Voucher;
    - ii. La data fino alla quale il Donating ha diritto al rimborso, che è la data di attivazione presso il Recipient;
    - iii. Il totale del rimborso dovuto da Infratel Italia al Donating a partire dalla data di prima attivazione del Voucher;
5. Il Portale Voucher pone il voucher nello stato "Attivato Portabilità" presso il Recipient e avvia, a partire dalla data di attivazione, il rimborso dell'importo residuo del voucher, tenendo conto della trattenuta del 5%;
6. Per quanto riguarda il Donating, a far data dalla comunicazione di attivazione dei servizi con il Recipient, il Portale voucher dispone il saldo finale del contributo di connettività al Donating, compreso il 5% fino a quel momento trattenuto;
7. Il Recipient, in caso di controllo a campione da parte di Infratel Italia, dovrà esibire i seguenti documenti:
  1. Copia del codice fiscale del titolare/legale rappresentante;
  2. Copia del documento d'identità del titolare/legale rappresentante;
  3. Copia del contratto stipulato con il titolare/legale rappresentante;
  4. Verbale di consegna (Allegato B) compilato in ogni sua parte.

Non sarà quindi necessario produrre, in caso il voucher "portato" sia oggetto di verifica a campione, l'Allegato A (domanda di ammissione al contributo) e il giustificativo del contributo di rilegamento (poiché non previsto).