

INFRATEL ITALIA

INVITALIA

## **PROCEDURA DI PORTABILITÀ DEL VOUCHER**

## Sommario

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Premessa .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. Descrizione della procedura di portabilità.....</b>                        | <b>4</b> |
| <b>3. Cambio offerta Donating/Recipient e gestione del residuo voucher .....</b> | <b>6</b> |

## 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, il cliente Beneficiario 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 H) 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), pertanto non è necessario ricontrollare la validità dell'ISEE né la disponibilità sul fondo.
2. Il tablet o personal computer verrà consegnato al Beneficiario esclusivamente alla prima attivazione del voucher. Nel caso in cui il Beneficiario, dopo la prima richiesta di voucher decida di cambiare Operatore non avrà diritto ad un nuovo apparato ma potrà solo trasferire la parte del voucher Connettività residuo.
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.

Nella procedura di portabilità del voucher, occorre distinguere il trattamento delle due componenti: contributo Tablet/PC e contributo Connettività:

- A. Contributo Tablet/PC.** Nel caso di recesso dal "Contratto voucher" per passaggio ad altro Operatore (Recipient), il Beneficiario manterrà il tablet o il personal computer fornito dall'Operatore (Donating) con cui ha sottoscritto il "Contratto voucher" originario. Il Recipient non sarà quindi tenuto, in nessun caso, a fornire al Beneficiario un nuovo tablet o personal computer ma unicamente a garantire a quest'ultimo il servizio di connettività.

Il Donating continuerà in ogni caso a percepire da Infratel Italia la quota parte di voucher relativa al valore della fornitura del tablet o personal computer messo a disposizione del Beneficiario. Il rimborso del valore di fornitura del tablet o personal computer avverrà in 12 rate mensili di pari importo (più un eventuale conguaglio), a decorrere dalla stipula del "Contratto voucher" originario con il Donating.

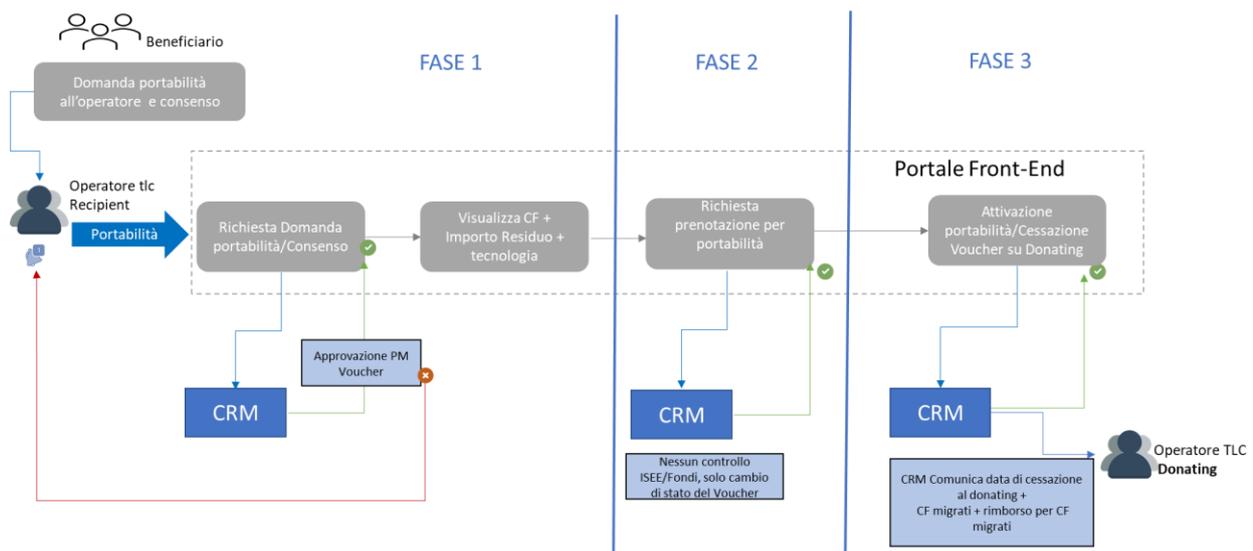
---

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

- B. Contributo Connettività.** 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.
- L'Operatore Recipient fornirà solo il servizio di connettività utilizzando il valore residuo della quota del voucher relativa alla connettività, che gli sarà rimborsato da Infratel Italia.
- 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 da parte del Recipient del Codice fiscale (CF) del cliente Beneficiario.
- 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.

## 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 H), contenente l'autorizzazione a Infratel Italia a rendere disponibili al Recipienti 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 quindi il CF non è più valido 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 sul CF 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 sul CF 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 il CF 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 dei CF per i quali è stata effettuata con esito positivo la portabilità dei Voucher;
    - ii. le relative date 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:
  - a. dispone il proseguimento del rimborso al Donating del valore di fornitura del tablet o personal computer a completamento del piano di pagamento delle 12 rate mensili già previste;

- b. 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:
  - a. copia documento d'identità del beneficiario;
  - b. copia CF del beneficiario;
  - c. copia del contratto sottoscritto dal Recipient con il beneficiario;
  - d. allegato D compilato solo per la parte connettività;
  - e. copia dello screenshot dello speedtest effettuato in fase di attivazione.

Non sarà quindi necessario produrre, in caso il voucher "portato" sia oggetto di verifica a campione, l'Allegato C (domanda di ammissione al contributo) e la Scheda tecnica del PC/Tablet.

### **3. Cambio offerta Donating/Recipient e gestione del residuo voucher**

Il Beneficiario, cambiando operatore, aderisce ad un'offerta del Recipient che sarà diversa, in termini di numero e ammontate delle rate, rispetto a quella del Donating.

Rispetto all'offerta del Recipient, si terrà fisso l'importo dello sconto mensile, che corrisponde alla rata che sarà corrisposta da Infratel Italia, mentre il numero di rate sarà determinato dal rapporto tra importo residuo voucher e importo della singola rata previsto dall'offerta del Recipient.

Nel caso in cui il residuo voucher sia superiore al valore del contributo connettività previsto dall'offerta Recipient, alla scadenza della durata prevista dall'offerta sarà presente una quota di residuo voucher ancora non spesa. In questo caso, il contratto potrà proseguire oltre il termine previsto dall'offerta Recipient, per un numero aggiuntivo di mesi fino all'esaurimento della quota residuale.