



Proposta Definitiva di Impegni di WIND Telecomunicazioni S.p.A.

Impegno n. 1:

Al fine di favorire gli operatori che non hanno ancora aggiornato i propri sistemi per gestire le richieste di migrazione che riportino il codice COW multiplo di WIND e per tutto il periodo transitorio fino alla data di entrata in vigore delle disposizioni di cui alla Delibera n. 52/09/CIR, WIND si impegna a gestire le richieste di migrazione con codice COW "WIN" nelle modalità che seguono.

I° modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW "WIN":

- I) Invio da parte dell'operatore *recipient* a WIND, mediante foglio excel alla casella di posta di WIND francesca.cascone@mail.wind.it, dei codici di migrazione rilasciati da WIND con riguardo ai clienti per i quali si chiede l'avvio della fase 2 delle procedure di migrazione;
- II) Invio, a decorrere dal terzo giorno successivo all'invio del punto I), da parte dell'operatore *recipient* delle richieste di migrazione tramite i sistemi previsti in Accordo Quadro, e lavorazione da parte di WIND di tali ordinativi riportanti il codice COW "WIN";

II° modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW "WIN":

- I) gestione manuale degli ordini di migrazione che pervengono con codice COW "WIN" nel caso in cui tale COW risulti errato. WIND assicura la

gestione di questi ordini a prescindere dal COW, non fornendo pertanto un ko per codice migrazione errato nel caso in cui il COW non sia corretto;

- ii) in ragione dell'alta manualità delle suddette attività, WIND garantisce di poter gestire fino a 100 richieste di migrazione al glomo che riportino il codice COW "WIN" errato;
- iii) a decorrere dal 14 febbraio 2010, WIND sarà in grado, infine, di gestire le richieste di migrazione che riportino il codice COW "WIN" errato eliminando la soglia giornaliera di lavorazione, sopra indicata, di 100 richieste.

Impegno n. 2:

In considerazione del fatto che WIND ha già implementato il rilascio al cliente in tempo reale del codice di migrazione attraverso il risponditore automatico (c.d. "IVR"), al fine di migliorare le condizioni di concorrenza tra gli operatori del settore, oltre che di favorire al massimo gli utenti finali in fase di richiesta di migrazione del proprio servizio di telefonia fissa WIND, a far data dall'8 febbraio 2010, si impegna a rilasciare il codice di migrazione in tempo reale al cliente anche qualora il codice venga rilasciato tramite consulente telefonico del Call Center.