

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160

09, 01.01
DIT



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Centro Direzionale-Isola B5 Torre Francesco-80143
Napoli

FAX: 081.7505.616

c.a. Ing. Federico Flaviano
Dott. Daniela Sorvillo

Roma, 6/10/2011
Prot. H3G N. REG 298/10

Oggetto: Contestazione n. 45/10/DIT

Con riferimento alla contestazione in oggetto, ed a seguito della presentazione di impegni preliminari (ns nota prot. REG 279 del 3 settembre 2010) discussa nel corso dell'audizione del 8 settembre 2010, e che si intende qui interamente richiamata, si invia in allegato Proposta definitiva di impegni nell'interesse di H3G S.p.A. ai sensi delle Delibere AGCOM n. 136/06/CONS, n. 645/06/CONS e n. 131/08/CONS (All.1) e nei tempi nelle stesse delibere previsti.

Rimanendo a disposizione per ogni chiarimento, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Antongiulio Lombardi
(Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari)

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AOO AGCOM
REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO
Prot. n. 0058593, 11/10/2010



H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



Spettabile
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale - Isola B5 - "Torre Francesco"
80143 Napoli
Direzione Tutela dei consumatori
Cortese attenzione del direttore Ingegnere Federico Flaviano
Del Responsabile del Procedimento Dott. Daniela Sorvillo.

Riferimento: "CONTESTAZIONE N. 45/10/DIT"

Proposta definitiva di impegni presentata nell'interesse di H3G S.p.A., ai sensi delle Delibere AGCom n. 136/06/CONS, n. 645/06/CONS e n. 131/08/CONS (come successivamente modificate) in relazione alla contestazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 45/10/DIT.

H3G S.p.A. - società a Socio Unico - avente sede in Trezzano sul Naviglio (Milano) alla Via Leonardo da Vinci, 1, capitale sociale pari a Euro 474.303.795,00 interamente versato, codice fiscale 02517580920 e partita IVA n. 13378520152 ("H3G"), in persona del Direttore della Direzione Affari Istituzionali e Regolamentari, Dottor Antongiulio Lombardi, con la presente sottopone all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Autorità" oppure "AGCOM") la propria proposta definitiva di impegni in oggetto, in relazione all'atto di contestazione n. 45/10/DIT.

La proposta definitiva di impegni di H3G

H3G, ai sensi della legge 248/06 e dei conseguenti regolamenti attuativi dell'Autorità Delibere 645/06/Cons e 131/08/Cons, propone di attuare le seguenti misure aziendali in forma di impegni ("Impegni").

(i) Introduzione di un processo di raccolta certificata

Dall'inizio di ottobre 2010, a valle di una azione di ridisegno del processo di raccolta documentale dalla rete di distribuzione, è in via di introduzione un innovativo meccanismo di raccolta obbligatoria teso al reperimento e conservazione centralizzata delle PDA dai dealer su tutto il territorio.

Tale meccanismo prevede l'utilizzo di buste di sicurezza e l'apertura video-registrata delle stesse al fine di garantire la tracciabilità della documentazione in tutte le fasi di consegna e trasporto dalla rete di vendita alla sede centrale di raccolta e conservazione. Fig. 1 mostra i dettagli del nuovo processo che sarà pienamente operativo a partire da Novembre 2010.

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
 sede Legale:
 Via Leonardo da Vinci, 1
 20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
 www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
 Via Alessandro Severo, 246
 00145 Roma - Italia
 Tel. +39 06 5955.1
 Fax +39 06 5955 6160



Documento Riservato

Revisione processo di raccolta - Raccolta Certificata

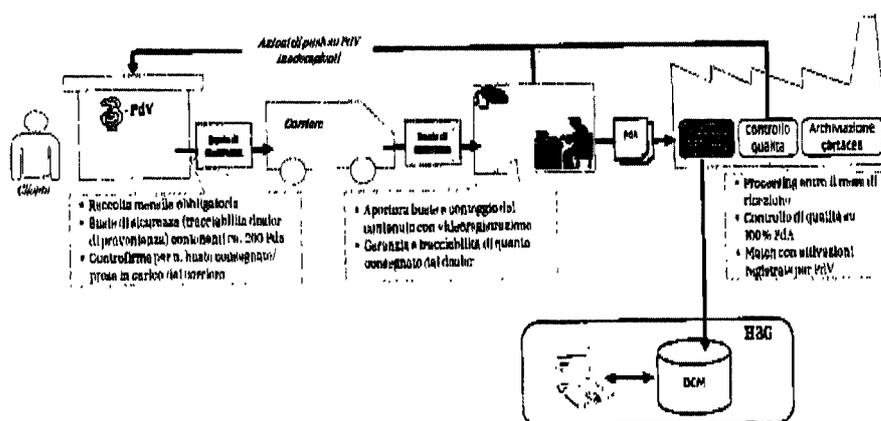


Fig. 1 Nuovo processo di raccolta certificata

Contestualmente sarà introdotta una procedura di controllo di qualità sul 100% della documentazione consegnata per verificare la completezza della documentazione raccolta e individuare tempestivamente eventuali mal comportamenti/errori, permettendo ad H3G di porre in essere azioni correttive verso i clienti e di controllo verso i dealer.

La procedura di controllo verrà eseguita a valle della digitalizzazione del documento e consisterà nei seguenti controlli:

- Verifica della presenza della firma cliente sulla PdA
- Verifica della presenza dei documenti richiesti per l'attivazione in funzione della tipologia di offerta (es. prepagato vs. post pagato) e del cliente (es. italiano vs. straniero). Prioritaria sarà la verifica della presenza della copia di un documento di identità munito di fotografia e non scaduto a testimonianza della corretta identificazione
- Controllo sommario di corrispondenza tra la firma sul documento e quella sulla PdA

(ii) Introduzione scanner nei punti vendita

Avvio, a partire dall'autunno 2010 di una serie di appositi sviluppi dei sistemi IT mirata all'introduzione di sistemi di scansione nei punti vendita ed all'installazione di un nuovo sistema di gestione documentale.

L'introduzione degli scanner prevederà l'acquisizione in tempo reale sui sistemi aziendali della documentazione del cliente, mentre il nuovo software di gestione permetterà di inserire una serie

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



di controlli di conformità a garanzia del rispetto delle procedure di identificazione per l'attivazione di un nuovo contratto.

Tali controlli prevederanno:

- o coerenza fra documento acquisito e documento richiesto dal sistema di attivazione
- o verifica della leggibilità della fotografia del documento di identità sottoposto a scansione
- o popolamento di alcuni campi obbligatori sul contratto:
 - firma del contratto
 - firma delle sezioni per il trattamento dei dati personali e verifica che la relativa check_box sia "fleggata" sul sistema di attivazione

Tale innovazione di processo è tesa a ridurre al minimo eventuali attivazioni illecite/errate, pur nella completa inconsapevolezza e correttezza del comportamento aziendale, garantendo un immediato riscontro a livello aziendale e un tempestivo intervento correttivo verso i clienti e di controllo verso la forza vendita.

Gli sviluppi IT prevedono la scelta del nuovo sistema di gestione documentale entro Nov. 2010, a partire da tale data partiranno le attività di sviluppo e customizzazione della nuova piattaforma che dovrebbe essere pronta per il lancio entro Giugno 2011.

Il rollout degli scanner su tutti i ca. 4.000 punti vendita è previsto a partire da Aprile 2011 e si concluderà entro Dicembre 2011.

Detta attività comporta un investimento diretto pari ad euro 5 Milioni.

(iii) Revisione dei processi di gestione disconoscimenti

Avvio di un processo organizzativo strutturato volto al continuo miglioramento delle procedure di gestione dei disconoscimenti segnalati dai clienti teso a garantire una maggiore tempestività di intervento nelle varie fasi di processo:

- o *Facilitazione della Comunicazione da parte del cliente* (con l'obiettivo di introdurre un numero verde dedicato per il contatto e una modulistica semplificata e standard);
- o *Efficienza dei contatti con l'Autorità giudiziaria* (il personale che gestisce il numero verde dedicato potrà fornire ogni utile indicazione in merito alle relazioni con l'Autorità giudiziaria e la presentazione della denuncia relativa al disconoscimento);
- o *Monitor della tempestiva gestione delle attivazioni errate/mancate consegne* di terminali e/o USIM acquistati a distanza (volto alla revisione/rafforzamento dell'organizzazione Interna e dei sistemi IT a supporto);
- o *Gestione blocco della fatturazione* (con l'obiettivo di introdurre il blocco automatico di emissione di fatture in caso di disattivazioni per disconoscimento);
- o *Monitor dell'efficacia dei processi di prevenzione di interventi non necessari di credit collection* (revisione delle liste di clienti che hanno segnalato un disconoscimento prima di avviare l'affidamento alle società di recupero); A partire da Luglio 2010 è operativo un nuovo processo di verifica che prevede il controllo di tutti i clienti con un reclamo di disconoscimento prima dell'assegnazione alle agenzie esterne per il recupero crediti. Tale controllo consiste nella verifica che siano stati posti in essere correttamente tutte le fasi del

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



processo di gestione della richiesta e che quindi il cliente sia effettivamente tenuto a versare le quote incluse nel suo partitario.

(iv) Adozione di una *welcome letter* per tutta la nuova clientela abbonata

Tutta la clientela in abbonamento, consumer e corporate, attivata a partire dal mese di marzo 2011 (o al primo canvass di rilascio utile, in funzione dell'esito dell'analisi di fattibilità tecnica ancora in corso) riceverà, in anticipo rispetto alla prima fattura, una lettera di benvenuto (*welcome letter*). Tale lettera, oltre a comunicazioni di tipo commerciale relative all'abbonamento che è stato attivato, includerà anche un apposito avviso a contattare H3G - mediante il numero verde indicato al punto i - in caso il cliente ritenesse di aver ricevuto tale nota per errore.

La lettera sarà inviata mediante posta prioritaria ed H3G manterrà traccia del suo invio solo mediante le apposite distinte del vettore incaricato della consegna.

Una volta contattato il centro deputato alla gestione dei disconoscimenti, il cliente riceverà ogni indicazione utile ad attivare la relativa pratica ed a mettere in atto le procedure per lo storno della successiva fattura evitando qualsiasi onere indebito.

L'adozione della *welcome letter* evidentemente consente di attivare con la massima tempestività la gestione dei casi di disconoscimento dei contratti, prevenendo inoltre i disagi per il cliente derivanti da fatture inattese.

Conclusioni

La scrivente Società confidando che

- le misure contenute negli Impegni siano valutate favorevolmente da codesta spettabile Autorità come idonee a migliorare le condizioni di tutela della propria clientela e finalizzate a migliorare le condizioni procompetitive di settore, e siano, pertanto, approvate ai sensi dell'art. 12 ter della Delibera 136/06,

chiede che con conseguente deliberazione l'Autorità proceda :

- (i) in via preliminare, ad accertare la non riferibilità delle condotte contestate all'ipotesi prevista dall'art 7 comma 5 della Delibera n. 179/03/CSP/24luglio 2003, alla luce di quanto meglio specificato nel documento di "Osservazioni" allegato alla nota prot REG 279/10 contenente gli Impegni preliminari, e in ogni caso ad accertare la cessazione della condotte comunque contestate, e quindi annullare la sanzione;
- (ii) in via principale, a sospendere il procedimento sanzionatorio avviato con l'Atto di Contestazione 45/10/DIT fino alla verifica dell'effettivo avvio dell'adempimento degli Impegni;
- (iii) in via ulteriormente subordinata, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità non ritenesse di approvare gli Impegni definitivi, la ripresa del procedimento in atto con la fissazione di un ulteriore termine di 30 giorni per la produzione di memorie, scritti difensivi e documenti e per la richiesta della Società scrivente di essere sentita in merito a quanto precede.

Tanto premesso e ritenuto, la scrivente Società precisa che la presentazione dei presenti "Impegni" non costituisce in alcun modo acquiescenza alle contestazioni contenute nell'Atto di Contestazione 45/10/DIT e che, ove codesta spettabile Autorità non valutasse favorevolmente gli Impegni presentati, la stessa

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



Società si riserva di entrare nel merito delle argomentazioni relative alla legittimità delle specifiche violazioni che le sono state contestate e di intraprendere così ogni azione a difesa dei propri diritti ed interessi in ogni sede appropriata.

Nel rimanere a disposizione per ogni precisazione, chiarimento o informazione che si ritenesse necessario o utile, si porgono distinti saluti.

Antongiulio Lombardi
(Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari)



Tre.It

Fax Message

A/to: AGCOM Fax: +39. 081. 7507616

c.a. : Ing. Federico Flaviano
dott. Sorvillo

Direzione Tutela dei consumatori

Da/from: _____ Fax: +39.06.5955.6160

C.C.: _____

Oggetto/ subject: Contestazione 45/09/DIT

Data/date: 7 ottobre 2010 N. di pagine/n. of pages: 1+7

Se il messaggio risultasse illeggibile o incompleto contattare (+39) 06 5955 6075

If the message is received incomplete or illegible, please contact (+39) 06 5955 6075

Si trasmetta in allegato lettera prot. REG 298/10.

Cordiali saluti

Antongiulio Lombardi

DICHIARAZIONE DI RISERVATEZZA: le informazioni contenute sul presente fax sono strettamente riservate. Si intendono inviate esclusivamente al destinatario sopra indicato. In caso di errata ricezione, è assolutamente vietato qualsiasi utilizzo delle suddette informazioni. Si prega di avvisare il mittente telefonicamente e di distruggere il documento.

CONFIDENTIALITY CAUTION: this message is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed and contains information that is privileged and confidential. If the reader of this message is not the intended recipient, or the employee or agent responsible for delivering the message to the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, use, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If this communication is sent to you in error, please notify us immediately by telephone and return the original message to us at the above address at our cost.

H3G S.p.A. - a Socio Unico - Sede Legale: Via Leonardo da Vinci, 1 - 20090 Trezzano S/N (MI) Italia
- Sede Operativa: Via Alessandro Severo, 246 - 00145 Roma Italia
Direzione Affari Legali - Trezzano S/N (MI) Italia - t +39 02 4456.1 - f +39 02 4456 2701 - Roma Italia - t +39 06 5955.1 - f +39 06 5955 6946