



Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela dei Consumatori

Ufficio Gestione Segnalazioni e Vigilanza

Centro Direzionale Isola B5 - Torre Francesco

80143 - Napoli

*c.a Ing. Federico Flaviano*

*avv Daniela Sorvillo*

Roma, 3 gennaio 2012

Protocollo N. 6632/SG

Via pec all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**Oggetto: procedimento sanzionatorio 50-11-DIT - Presentazione impegni definitivi – VERSIONE OMISSATA**

A seguito dei chiarimenti e degli approfondimenti richiesti in fase di audizione da codesta rispettabile Autorità, Fastweb ha accolto i suggerimenti volti a rendere più efficaci l'adozione degli impegni presentati in fase preliminare, adottando alcuni affinamenti sia lato gestione cliente finale, che lato gestione processi interni

Fastweb ha studiato una serie di misure idonee a velocizzare e rendere più snello l'esercizio del diritto di recesso e a fornire ai clienti informazioni sulle relative procedure, sì da ridurre al minimo la possibilità che inconvenienti come quelli segnalati si ripetano. Pertanto, si espongono le seguenti misure come proposta definitiva di impegni.

**a) Velocizzare e rendere più snello l'esercizio del recesso:**

1. **TRASPARENZA:** il primo punto sul quale è stata fatta un'analisi approfondita riguarda la disponibilità delle informazioni utili per il cliente relative al diritto/esercizio di recesso.

In particolare, sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it) verrà pubblicato all'interno della pagina "trasparenza e privacy" (che già contiene info utili sui costi di recesso, sulle procedure di restituzioni apparati, le schede trasparenza delle singole offerte, ecc...) un box dedicato al recesso esercitato tramite l'invio di una raccomandata A/R. Tale box conterrà anche le informazioni



utili all'utilizzo ed alla disponibilità di un modulo da compilare (corredato da informazioni su tempistiche e modalità che accompagneranno il cliente nella compilazione dello stesso).

2. **MODULO PER LA RICHIESTA DI RECESSO (totale e/o parziale):** Fastweb metterà a disposizione del cliente un modulo che consentirà di eliminare le lacune informative o errori di compilazione che comportano problemi di gestione dovute ad incompletezza dei dati, difficoltà di identificazione ecc., ad oggi possibili cause di ritardi nella gestione del recesso. Il modulo sarà reso obbligatorio (ma non ostativo) per l'esercizio del recesso. L'obiettivo è quello di incentivarne l'uso da parte dei clienti. Qualora il recesso dovesse essere esercitato senza l'ausilio del modulo e contenga tutte le informazioni necessarie per darvi seguito, sarà regolarmente lavorato.

Il modulo sarà disponibile sulla MyFastPage del cliente e conterrà inoltre una serie di note che lo indirizzeranno per la corretta compilazione, oltre ad informarlo su tempistiche ed obblighi contrattuali (ad esempio, la restituzione degli apparati ceduti in comodato d'uso). Il cliente dovrà inserire oltre i dati anagrafici anche... *omissis*. Il modulo dovrà essere firmato e accompagnato dalla fotocopia di un documento di riconoscimento. Tale accortezza serve ad evitare eventuali richieste di recesso da parte di soggetti non titolari.

Il modulo conterrà anche alcune informazioni utili a rendere maggiormente consapevole il cliente del fatto che la richiesta che sta per inviare sarà finalizzata unicamente ad una "cessazione definitiva" del servizio. Diversamente, per richiedere il passaggio ad altri operatori o anche il rientro in Telecom Italia, sarà necessario avviare una richiesta di migrazione o di number portability (come previsto dalle delibere Agcom sul tema). Inoltre, verrà specificato che, dopo avere avviato una richiesta di migrazione, non è necessario inviare anche una raccomandata. Ciò al fine di evitare l'accavallarsi due procedure che, come si è detto, in alcuni casi è motivo dei ritardi nella disattivazione.

Il modulo potrà essere utilizzato anche per la richiesta di disattivazioni di alcuni servizi (es: FastwebTv, mobile, ecc...).

Il modulo sopra descritto potrà quindi essere inviato, tramite raccomandata A/R, agevolando l'esercizio del diritto di recesso del cliente, consentendo a Fastweb di *omissis*. Nelle note inserite nella parte conclusiva del modulo verrà ricordato al cliente che la fatturazione si interromperà con l'effettiva disattivazione del servizio (*omissis*)

Accogliendo le richieste dell'Autorità, nel modulo sarà prestampato l'indirizzo al quale inviare la raccomandata, e sarà inserito anche un rimando al sito Fastweb riguardante tutte le



info sulla gestione della chiusura del rapporto contrattuale (tempi, costi di disattivazione, obblighi ecc...).

Al fine di valutare l'efficacia di tale misura Fastweb adotterà una procedura sperimentale che consentirà di raccogliere i dati sull'utilizzo del modulo, nonché sulla facilità di reperire le info necessarie ad utilizzare tale strumenti, al fine di apportare eventuali correzioni migliorative nelle procedure utilizzate. Sarà cura della scrivente comunicare a codesta rispettabile autorità i risultati di tale sperimentazione per condividere i risultati raggiunti e raccogliere eventuali nuovi suggerimenti. Inoltre a seguito dell'introduzione dell'obbligo per le aziende di dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata, Fastweb avvierà una campagna di monitoraggio dell'utilizzo (*omissis*).

3. **RICHIESTA DISATTIVAZIONE SERVIZI OPZIONALI**: Fastweb, sempre nell'ottica di una semplificazione delle procedure lato cliente finale, agevolerà la richiesta di disattivazione di servizi opzionali, consentendo di richiederla anche semplicemente con una chiamata al servizio di assistenza clienti.
  
4. **SCRIPT PER IL CUSTOMER CARE**: verranno modificati gli script in uso agli operatori del *customer care*, integrandoli con le informazioni riguardanti la disponibilità del modulo (reperibile sulla *MyFastPage* del cliente).

**b) Aumento controlli relativi ai processi di disattivazione:**

Fastweb ha messo in campo una serie di iniziative volte a verificare eventuali criticità del processo di gestione delle raccomandate di recesso, e della successiva fase di disattivazione. È stata avviata quindi dalla funzione di "*Internal Audit*" una verifica sui processi, nonché sull'affidabilità dei sistemi e dei fornitori esterni che operano per Fastweb. Sono state individuate aree di miglioramento, che hanno portato all'adozione degli impegni su descritti. Il processo di auditing non si conclude in questa fase, ma ha come obiettivo di più lungo termine quello di assicurare una migliore efficienza del processo, con particolare riferimento alle modalità e tempistiche di caricamento sui sistemi delle raccomandate di recesso.





È stato quindi individuato un primo punto di miglioramento che riguarda gli "SLA" dell'operatore che gestisce per conto di Fastweb il caricamento delle raccomandate sui sistemi. A tal proposito. Si è deciso di avviare una campagna di monitoraggio (*omissis*)

Verrà implementato quindi un monitoraggio strutturato del processo di digitalizzazione delle A/R. Fastweb inoltre ha individuato un referente che monitorerà l'andamento della gestione delle raccomandate di recesso, individuando eventuali punti di miglioramento. Inoltre l'analisi della gestione settimanale delle disdette, faciliterà l'individuazione immediata di eventuali casi critici o backlog, che saranno gestiti con priorità rispetto alle altre richieste. Si stima che tale procedura di monitoraggio avrà un effetto facilitatore nell'individuare, e soprattutto nel gestire, casi anomali come quelli segnalati dai consumatori oggetto del procedimento pendente. Tali azioni saranno accompagnate da un miglioramento del *tracking* di tutte le fasi di lavorazione al fine di garantire l'evasione delle lavorazioni in ottica sequenziale.

#### **5. Portata pro-concorrenziale delle misure proposte e tempistiche.**

Gli impegni prodotti, nella misura in cui aumentano l'informazione, la trasparenza e semplificano le procedure di recesso per il cliente finale hanno sicura portata pro-competitiva. Esse, in primo luogo, agevolano la circolazione della clientela tra i vari operatori, eliminando quelle rigidità che possono risultare idonee a scoraggiare la stessa scelta di recedere o ad indurre ripensamenti. E' facilmente prevedibile che la maggiore facilità di reperimento delle informazioni sul diritto di recesso, nonché le notevoli migliorie che si introdurranno nel processo di gestione delle richieste di recesso, faciliteranno i clienti nel passaggio da Fastweb ad altri operatori, indirizzandoli prima di tutto nella giusta procedura da attivare (migrazione/NP, disattivazione). In tal modo si accorceranno i tempi di gestione, grazie all'eliminazione di impedimenti ad oggi riconducibili alla carenza di informazioni (*omissis*). Tali novità agevoleranno il passaggio ad altri operatori, rendendo più fluido il mercato. Le misure proposte, inoltre, contribuendo a ridurre i costi di gestione del rapporto contrattuale da parte del cliente, incrementando il *consumer welfare*.

#### **6. Tempistiche**

Le novità sopra descritte verranno implementate da Fastweb in maniera progressiva, introducendo dapprima la disponibilità del modulo su MyFastpage. La completa implementazione si concluderà ragionevolmente entro (*omissis*). I tempi di implementazione non immediati sono dovuti alla





necessità di modificare i processi aziendali che coinvolgono diversi attori (Fastweb ed i fornitori esterni), e alla disponibilità di budget attualmente non allocato per tali finalità.

**7. Istanza di riservatezza.**

Si richiede che le seguenti informazioni siano mantenute riservate, debitamente omissandole nel provvedimento conclusivo e sottraendole all'accesso a terzi:

Paragrafo 4: sezione a) 2 " Modalità", sezione a) 3 " Modulo" e sezione b) "Aumento controlli relativi ai processi di disattivazione".

Paragrafo 6: "Tempistiche"

Si tratta, infatti, di dati aziendali la cui divulgazione potrebbe essere di grave pregiudizio per la Società.

Si coglie l'occasione per porgere distinti saluti,

Dott. Giovanni Moglia

Direttore Affari Legali e Regolamentari

Fastweb S.p.A.

