

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



Riferimento: "CONTESTAZIONE N. 11/09/DIT"

Modifiche alla proposta di impegni presentata nell'interesse di H3G S.p.A., ai sensi della Delibera AGCOM n. 136/06/CONS e della Delibera AGCOM n. 645/06/CONS (come successivamente modificate) in relazione alla contestazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 11/09/DIT.

La contestazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con la contestazione n. 11/09/DIT e relativo verbale di accertamento n. 11/09 del 2 aprile 2009, notificati a H3G in data 7 aprile 2009 («Atto di Contestazione 11/09/DIT»), la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità contestava l'inosservanza dell'articolo 9 comma 10, della Delibera 19/01/CIR, recante *“Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Number Portability)”* (“Delibera 19/01”), con riferimento all’annullamento, da parte di H3G, *“delle richieste di portabilità dei ventinove MSISDN specificati nel verbale di accertamento sopra citato verso l’operatore Vodafone Omnitel NV utilizzando la causale ‘Annullamento per richiesta ad altro recipient’ in mancanza della comprovata richiesta degli utenti interessati di voler attivare la prestazione con altro operatore”*.

Per tale motivo, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità avviava, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla delibera dell'AGCOM 136/06/CONS (“Delibera 136/06”), un procedimento sanzionatorio nei confronti di H3G, indicando altresì la possibilità, per la Società stessa, di depositare scritti difensivi e documenti e di chiedere di essere sentita, entro 30 giorni dal ricevimento dell'Atto di Contestazione 11/09/DIT.



La proposta di impegni di H3G

H3G, ai sensi dell'art. 12 bis della Delibera 136/06/CONS, propone di attuare le seguenti misure aziendali in forma di impegni ("Impegni"):

(i) diffusione di una nota informativa che, fermo restando quanto di seguito descritto, confermi il divieto di utilizzo della causale 12 come causa di rigetto della MNP e assicuri il pieno e completo rispetto della previsione dell'art. 5.10 della delibera 78/08/CIR, confermando che nessuna causale al di fuori di quelle previste dalla disposizione citata è ammessa. Disabilitazione tecnica della funzione che genera nel sistema le causali diverse da quelle previste dall'art.5.10 citato, con particolare riferimento alla causale 12.

(ii) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Customer Care di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di retention. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota;

(iii) modifica dello script di registrazione delle telefonate degli operatori dei call center ai clienti che, nel corso di un contatto a fronte di una campagna di marketing, dichiarino di aver fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi, in tal caso, ad accertare solo l'effettiva volontà di tali clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata;

(iv) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Marketing di H3G di inviare agli operatori dei call center l'elenco dei clienti che abbiano richiesto il servizio di MNP da sottoporre a campagna promozionale a fini di retention. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica delle consuete campagne di caring effettuate dalla Divisione Marketing, tramite i call center, nei confronti della clientela in generale, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP; in questo ultimo caso si procederà come specificato al precedente punto (ii);

(v) eliminazione dalle procedure aziendali di caring della clientela di ogni procedura che disciplini la gestione di clienti per i quali, durante il contatto outbound, venga rilevata la sussistenza di una portabilità verso altro operatore ancora non espletata;

(vi) istituzione di una Unità di Monitoraggio Interna - costituita da tre membri, uno della Divisione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Divisione Internai Auditing e uno nominato dall'AGCOM - incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e, in particolare, di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali e di retention, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP nonché di verificare le eventuali doglianze di operatori Recipient in materia di MNP;

(vii) introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di H3G che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP con la massima riservatezza, senza alcun trasferimento di dette informazioni ad altre divisioni / dipartimenti aziendali, ed esclusivamente al fine della gestione della prestazione di MNP. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia della versione del Codice Etico che contempli tali nuove disposizioni;

(viii) conduzione di specifiche campagne informative per gli operatori dei call center e per il management della Divisione Marketing in relazione al divieto di utilizzo, a fini promozionali e di retention, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP;

(ix) sviluppo del tavolo tecnico per la negoziazione con gli altri operatori al fine di modificare l'Accordo Quadro sulla MNP in modo coerente con le disposizioni dell'AGCOM;

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



(x) rafforzamento del processo di presidio della prestazione di MNP che, sulla base di richieste formulate da parte degli altri operatori mobili in qualità di Recipient, renda disponibili informazioni sullo stato delle richieste di MNP riportate all'interno di liste specifiche fornite dagli operatori Recipient stessi, garantendo il rispetto di determinati livelli di servizio in termini di tempi di fornitura delle informazioni richieste;

(xi) utilizzo rafforzato di un sistema di reporting bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto vi) e/o all'AGCOM, che evidenzi l'andamento del numero di richieste di MNP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali), che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di MNP con causale «Annullamento per richiesta da altro Recipient». Tale reporting bimestrale confluirebbe in un report annuale che riassume i risultati dei report bimestrali, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto vi) e/o all'AGCOM.

La scrivente società si impegna a dare attuazione alle misure contenute negli Impegni entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte di codesta spettabile Autorità degli Impegni stessi.