



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale
Isola B-5
Torre Francesco- 80143 Napoli

c. a. Avv. Luigi Marotta

Roma, 4 aprile 2012
Protocollo n. 6852/LN
Inviata via PEC

**Oggetto: Contestazione n. 1/12/DIR per violazione delle procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa -
presentazione proposta di Impegni definitivi**

Spettabile Autorità,

con la presente Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, via Caracciolo 51 (cf. p. n. IVA e n. Reg. Imprese 12878470157), in persona del dott. Giovanni Gionata Moglia, dotato di poteri di rappresentanza legale in virtù di procura generale per atto notaio Elena Terrenghi del 13 luglio 2007 rep. 15921 intende presentare la seguente proposta preliminare di impegni per gli effetti di cui all'art. 12-bis della delibera 136/06/CONS e s.m.i.

PREMESSO CHE

con verbale di accertamento e nota Cont. n. 1/12/DIR, notificati il 7 febbraio u.s., la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione di codesta Autorità ha contestato a Fastweb S.p.A. di aver illecitamente *"utilizzato i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del passaggio, allo scopo di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di retention"* nonché *"di aver illegittimamente scartato ordinativi di migrazione"*;

- in linea con quanto ritenuto da codesta Autorità nella delibera 96/10/CIR, i considerati 24 e 29 della delibera AGCom 274/07/CONS prevedono *"il divieto per l'OLO (ed, in generale, tutti gli operatori in qualità di donating) di utilizzare i dati acquisiti nel corso delle procedure per effettuare controproposte al cliente che sta migrando ad altro Operatore"* (cfr. delibera AGCOM 96/10/CIR) e non un divieto assoluto in capo all'operatore donating, *"di formulare durante il corso della migrazione proposte commerciali, a prescindere che esse vengano sollecitate direttamente dal cliente"* (cfr. verbale accertamento 1/12/DIR, pp. 2 e 4);

con riferimento ai limiti posti alle attività di retention degli operatori di comunicazione, codesta Autorità ha affermato che *"resta impregiudicata e lecita, d'altro canto la possibilità [dell'operatore donating] di formulare nuove offerte commerciali, allorquando però, nel corso della procedura sia il cliente a richiederle"* (cfr. delibera AGCom 582/08/CONS).

- pur nella convinzione che il proprio operato sia conforme alle disposizioni regolamentari che disciplinano l'utilizzo dei dati e le procedure di migrazione degli utenti tra gli operatori in migrazione e con riserva di sviluppare in ogni sede le opportune difese, Fastweb al fine di venire incontro alle

preoccupazioni dell'Autorità Fastweb, e si ribadisce ferma la propria convinzione di aver agito nel pieno rispetto delle norme pattizie e regolamentari che disciplinano le procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori, ritiene possibile l'adozione di idonee e stabili misure finalizzate a migliorare le condizioni di concorrenza tra gli operatori del settore e benefici diretti per gli utenti ai sensi e per gli effetti dell'art. 12-bis del regolamento in materia di procedure sanzionatorie.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12-bis del regolamento in materia di procedure sanzionatorie, Fastweb lo scorso 29 febbraio 2012 ha formulato la seguente **proposta di impegni in versione preliminare** ("Impegni"), al fine di rimuovere in via cautelativa ogni preoccupazione ipotizzata nel citato atto di contestazione con particolare riferimento:

- i. alla possibilità che il cliente in migrazione verso altro operatore, in occasione del contatto relativo alla chiusura amministrativa del rapporto, richieda a Fastweb un'offerta commerciale e quest'ultima indirizzi verso le proprie strutture commerciali lo stesso cliente;
 - ii. al presunto illegittimo scarto di ordini di migrazione.
- In data 8 Marzo 2012 si è tenuta un'audizione presso codesta Spettabile Autorità, nell'ambito della quale l'Autorità ha svolto una prima verifica e fornito alcune indicazioni alla scrivente.

Alla luce di quanto suesposto, ai sensi del citato art. 12bis del Regolamento, nel ribadire quanto già rappresentato nella propria "proposta di impegni in versione preliminare", che viene qui richiamata, con riferimento alla convinzione della scrivente di aver agito nel pieno rispetto delle norme pattizie e regolamentari disciplinanti le procedure di migrazione dei clienti fra gli operatori, la scrivente al fine di venire incontro alle preoccupazioni dell'Autorità, formula la seguente proposta di *Impegni, in versione definitiva*, con ogni più ampia riserva di proporre osservazioni e di apportare agli stessi, modifiche alla luce delle eventuali osservazioni ove presentate da soggetti terzi interessati.

IMPEGNO 1: Fastweb si impegna a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale eliminando il contatto telefonico tramite operatori di customer care finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati.

IMPEGNO 2: Fastweb si impegna a modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti "Consumer" in migrazione esclusivamente l'invio di comunicazioni via SMS e/o e-mail. Tali comunicazioni saranno inviate ai clienti solo all'esito positivo della Fase 2 del processo di migrazione. Fastweb si impegna a diffondere una nota informativa interna alla propria Divisione commerciale in merito alle misure descritte agli Impegni 1 e 2. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità.

IMPEGNO 3: al fine di verificare ogni eventuale anomalia nelle percentuali delle causali di scarto ed il corretto uso delle stesse, Fastweb propone di istituire una Task Force dedicata alla verifica dei rifiuti opposti agli ordini inoltrati da TeleTù e delle relative causali. In particolare, tale Task Force dovrà svolgere le seguenti attività:

- in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con TeleTù;
- rappresentare il punto di contatto con TeleTù e l'Autorità, al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate da tale operatore;



- sulla base di tali segnalazioni, se ritenuto necessario, avviare un'istruttoria interna al fine di sanare eventuali criticità riscontrate.

La Task Force cesserà la propria attività decorsi dodici mesi dalla data di notifica del provvedimento con cui l'AGCom renderà vincolanti gli impegni presentati da Fastweb.

IMPEGNO 4: Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità con cadenza periodica copia non accessibile ai terzi di un report informativo circa l'implementazione dei presenti Impegni.

IMPEGNO 5: Fastweb si impegna, con riferimento alle fattispecie di migrazione che la vedono in qualità di "Recipient", a rendere disponibile ai clienti un'ulteriore strumento al fine dell'esercizio da parte di quest'ultimo del proprio diritto di ripensamento. In particolare, intende estendere le disposizioni indicate nell'articolo 64 del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206) prevedendo, in caso di contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità tramite lo strumento del contatto telefonico con Fastweb con la relativa registrazione della sua volontà mediante c.d. "Vocal Order".

Le predette misure sono già state in larga parte adottate da Fastweb, senza attendere la conclusione del procedimento per la loro approvazione e saranno vincolanti in via definitiva per la scrivente Società al momento della approvazione degli impegni definitivi da parte di codesta Autorità. Gli impegni definitivi saranno adottati nei trenta giorni successivi alla loro approvazione.

* * *

In relazione alla cessazione della condotta contestata rileva l'Impegno 1 già attuato da Fastweb alla data della presente. Si ritiene che gli impegni proposti da Fastweb in quanto accolgono (e vanno oltre) le sollecitazioni della segnalante Vodafone Omnitel N.V. secondo la quale *"alla luce di quanto risulta dalla relazione, occorrerebbe introdurre l'obbligo di posticipo delle attività di ritiro apparati in quanto costituisce occasione di contatto con il cliente in migrazione"* (cfr. verbale udienza 4 novembre 2011) possano senz'altro rimuovere le preoccupazioni espresse da quest'ultima nell'atto di contestazione 1/12/DIR e siano idonei a prevenire che comportamenti analoghi a quelli contestati siano reiterati assicurando in ogni caso il completamento della procedura di migrazione dei clienti verso altri operatori.

La scrivente Società confida che gli impegni presentati siano valutati positivamente dall'Autorità e siano pertanto approvati ai sensi dell'art. 12 della delibera 136/06 con conseguente deliberazione dell'Autorità ai sensi dell'art. 12 *ter* della Delibera 136/06 e s.m.i..

Fastweb evidenzia peraltro che la presentazione degli impegni ed il loro contenuto non hanno valenza confessoria e non può in alcun modo essere interpretata né come ammissione della violazione contestata, né esprime acquiescenza alle valutazioni di cui la provvedimento in oggetto con riguardo alle quali Fastweb si riserva di far valere le proprie ragioni in ogni sede.

Nella denegata ipotesi in cui codesta Autorità non ritenesse di approvare gli impegni, si chiede sin d'ora di essere ammessi al deposito di memorie e documenti e di essere sentita in merito ai fatti oggetto di contestazione.



Fastweb si riserva infine di presentare la propria posizione in relazione alle osservazioni dei soggetti terzi alla presente proposta di impegni nonché di introdurre modifiche agli stessi all'esito della consultazione pubblica di cui all'art. 12bis della Delibera 136/06.

* * *

Nel rimanere a disposizione per ogni eventuale chiarimento che si ritenesse utile si porgono distinti saluti.

Firmato dott. Giovanni Moglia