



Regulatory Affairs and Institutional Relations
Licensing and Compliance
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma
Tel. +39 06 83111
Fax +39 06 83113983

VIA POSTA ELETTRONICA
CERTIFICATA
agcom@cert.agcom.it
E
e.cotugno@agcom.it
d.sorvillo@agcom.it

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio controversie e sanzioni
Centro Direzionale Isola B-5
Palazzo Torre Francesco
80143 Napoli

c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno
Avv. Daniela Sorvillo

Roma, 29 luglio 2011
Prot. N. RA.LC./906/11

**Oggetto: Contestazione n. 24/11/DIT alla società WIND Telecomunicazioni S.p.A. -
Impegni definitivi di WIND Telecomunicazioni S.p.A.**

Con riferimento alla contestazione in oggetto, si inviano in allegato Proposta definitiva di Impegni nell'interesse di WIND, ai sensi delle Delibere 136/06/CONS e 645/06/CONS (come successivamente modificate) e relativa versione ostensibile e pubblicabile (Allegato n. 8).

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

Riccardo Logozzo

Versione non confidenziale degli Impegni di WIND (Contestazione AGCom n. 24/11/DIT)

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

Impegno n. 1

Predisposizione di un modulo prestampato (*omissis*) che il cliente ha la facoltà (e non l'obbligo) di utilizzare per formulare la richiesta di disdetta. Tale modulo sarà disponibile *on line* sul sito www.infostrada.it nella sezione dedicata alle *Frequently Ask Questions* ("FAQ") entro 30 giorni dall'accettazione degli impegni.

Oltre all'espresso riferimento alla necessità - pena l'improcedibilità della richiesta - di indicare la volontà di rientrare (o di non rientrare) in Telecom Italia, il modulo contiene una sorta di *vademecum* informativo che il cliente è tenuto a leggere prima di procedere alla sottoscrizione della richiesta medesima. Tale *vademecum* informativo, così recita:

"Le ricordiamo che, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto (art. 15):

- a) la richiesta di disdetta dovrà essere accompagnata da un documento d'identità valido ed inviata a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo indicato in epigrafe;*
- b) la disdetta comporterà un addebito in bolletta di importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada;*
- c) la richiesta di disdetta verrà soddisfatta nel termine di 30 giorni dal ricevimento della stessa da parte di Infostrada, salvo il verificarsi di problemi tecnici, del tutto remoti ed eventuali. Nel frattempo per garantire la continuità del servizio telefonico, quest'ultimo continuerà a rimanere attivo con Infostrada;*

d) Infostrada emetterà fattura relativamente agli importi connessi alla fornitura dei servizi telefonici erogati successivamente al ricevimento della richiesta di disdetta e fino alla loro effettiva disattivazione”.

Impegno n. 2

Predisposizione sul *web* di un’informativa chiara, precisa e dettagliata su modalità, elementi essenziali e tempistica di gestione della richiesta di disdetta (*omissis*). Tale informativa è stata inserita a valle dell’avvio del presente procedimento ed è pertanto già presente nella sezione “Infostrada informa/scopri dettagli”, accessibile dopo aver selezionato l’offerta di interesse (es: <http://www.infostrada.it/it/adsl/scheda11.phtml?sez=Privat>) nonché all’interno dell’area clienti ove sono state realizzate tre FAQ *ad hoc* (*omissis*).

Con riguardo all’area FAQ si precisa che la Scrivente ha predisposto per il cliente la possibilità che questi inoltri le specifiche informative inserite, tra le quali quelle in tema di disdetta, anche via mail ad altro soggetto. Si veda a tal proposito (*omissis*).

Inoltre, nell’informativa presente nelle FAQ è stato inserito il seguente riferimento: “Se lo desidera può richiedere la disdetta del contratto utilizzando il modulo allegato” (link).

Impegno n. 3

Predisposizione di uno *script ad hoc* previsto a valle dell’avvio del presente procedimento e attualmente già in corso di utilizzo da parte del *call center* WIND per gestire le richieste di informazione sulla disdetta.

In allegato lo *script* già in uso presso i *call center* WIND (*omissis*).

Dallo stesso si vede come il consulente telefonico che fornisce al cliente informazioni sulla disdetta, comunica anche dove è reperibile, nel sito Infostrada.it, il modulo di disdetta. Lo *script* così recita: “Le ricordo comunque che

tutte le informazioni sulla modalità di disdetta del contratto e sul modulo di richiesta sono reperibili nell'area Clienti Infostrada nella sezione Domande Frequenti".

Impegno n. 4

Intervento sui processi di monitoraggio e controllo (c.d. "processi di quadratura") delle richieste di disdetta in fase di lavorazione.

Si tratta di due distinte misure (*omissis*), l'una riguardante il monitoraggio delle richieste di disdetta in fase di lavorazione presso Telecom Italia, l'altra riguardante il monitoraggio sulla lavorazione interna delle richieste di disdetta e cioè sulla fase di lavorazione che interviene successivamente al dialogo con Telecom Italia.

La prima misura ha ad oggetto la procedimentalizzazione di un dialogo periodico con Telecom Italia volto a verificare che le richieste di disdetta dei servizi di Wind siano state correttamente gestite in modo tale da rilevare, in tempi brevi, eventuali anomalie ed intervenire con le opportune azioni di bonifica.

Analogamente, la seconda misura ha ad oggetto la procedimentalizzazione delle attività svolte internamente da WIND per verificare che non sussistano cause ostative ad una sollecita evasione delle richieste di disdetta. Le attività di verifica previste variano a seconda della peculiare modalità di erogazione del servizio di Wind (es. ULL, *shared access* ecc.), alla richiesta di portabilità del numero ed all'operatore presso cui s'intende "migrare".

Il nuovo processo di quadratura *vis à vis* Telecom Italia è operativo dal (*omissis*), mentre quello interno sarà in vigore a far data dal (*omissis*).

Impegno n. 5

Creazione di un gruppo *ad hoc* di *customer management operativo* dedicato alla gestione delle casistiche critiche di disdetta.

Al fine di gestire in maniera più tempestiva le cosiddette "casistiche critiche di

disattivazione/migrazione" rilevate a valle dei processi di quadratura, tale gruppo - operativo a partire da (omissis)-, ha il compito di svolgere le necessarie attività di "bonifica" nel caso in cui la cessazione del servizio con Infostrada richiesta dall'utente non sia possibile a causa di un blocco di *provisioning*, di un'anomalia di sistema o di un'anomalia OLO-OLO. Ove gli operatori telefonici che rispondono al 155 (c.d. *front line*) ovvero il gruppo di lavoro dedicato alla gestione delle richieste di disattivazione (c.d. *back office*) ravvisano la presenza di una delle anomalie in questione, trasferiscono la gestione del caso al nuovo gruppo di lavoro *ad hoc* che, in ragione del tipo di "blocco", pone in essere tutte le azioni necessarie per la "normalizzazione" del prodotto/servizio, di modo che la cessazione del servizio e l'interruzione della relativa fatturazione avvengano il prima possibile.

Tale misura consente di incrementare la percentuale delle lavorazioni chiuse nel rispetto dei termini indicati dalle Condizioni Generali di Contratto, con conseguente riduzione dei reclami per fatturazione non dovuta.

Impegno n. 6

Intervento sulla procedura di registrazione in entrata delle raccomandate attraverso un software ad hoc.

Si tratta di quattro specifiche iniziative volte all'informatizzazione della registrazione e della gestione delle raccomandate in entrata in modo da eliminare il rischio che a causa di errori "manuali":

- (i) implementazione di un sistema di registrazione elettronica dei codici a barre delle raccomandate in entrata gestito dalla società (omissis). In particolare il fornitore (omissis) provvede a registrare tutti i codici a barre delle raccomandate al momento della presa in carico delle buste (fase di avvio del processo). (omissis)
- (ii) informatizzazione delle distinte utilizzate per la consegna delle raccomandate al fornitore (omissis) che vengono, poi, trasmesse per posta

elettronica. *(omissis)*

(iii) semplificazione del processo di lavorazione delle distinte elettroniche acquisite;

(iv) implementazione di un'applicazione informatica *(omissis)*
(omissis)