



09.01.02
DIR

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Centro Direzionale
Torre Francesco - Isola B5
80143 Napoli

c.a.: Ing. Vincenzo Lo Bianco
Direttore Reti e Servizi di
Comunicazione Elettronica

Dott.ssa Sabrina Agresta
Responsabile del procedimento

Roma, 25 gennaio 2010

Raccomandata anticipata via fax



PROT. 39/2010

OGGETTO: PROCEDIMENTI SANZIONATORI 2/09/DIR E 5/09/DIR- IMPEGNI DEFINITIVI AI SENSI DELL'ART. 12-BIS DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PROCEDURE SANZIONATORIE, DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/06/CONS E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI, NONCHÉ DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI IMPEGNI ADOTTATO CON LA DELIBERA 645/06/CONS, COORDINATO CON LE MODIFICHE INTRODOTTE CON LA DELIBERA 131/09/CONS.

Inviando, in allegato, la proposta di Impegni definitivi di Vodafone - come modificati ed integrati successivamente alla presentazione di osservazioni da parte di **OMISSIS** - comprensiva altresì delle repliche della scrivente società alle osservazioni dei predetti operatori.

Nel rimanere a disposizione per ogni necessità, inviamo i nostri più cordiali saluti.

Saverio Tridico

Direttore Affari Legali e Societari

Vodafone Omnitel N.V.

Società del gruppo Vodafone Group Plc.

Piazza SS. Apostoli, 81 - 00187 Roma - Italia

Tel. +39 06.90045.1 - www.vodafone.it

Sede legale: Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione e gestionale:

Via Jervis 15 - 10015 Ivrea (TO) - Italia

Capitale Sociale € 2.308.099.887,30 I.v.

Codice Fiscale e iscrizione al Registro

delle Imprese di Torino n. 95026990017

Partita IVA 06539010010 - REA: 974958

TABELLA DI CONFRONTO

tra

Impegni definitivi presentati il 16 novembre 2009

e

Impegni definitivi modificati presentati il 25 gennaio 2010

IMPEGNO 1

NON MODIFICATO

Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione di *Customer Operations* di utilizzare, durante il periodo di realizzazione della portabilità, i dati dei clienti che abbiano presentato richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali e di *retention*. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità'.

IMPEGNO 2

NON MODIFICATO

Modifica degli script di registrazione delle telefonate degli operatori di *Call Center* nel senso di prevedere che tali operatori durante l'esecuzione della prestazione di MNP non potranno contattare i clienti neppure al fine di accertare l'effettiva volontà di tali clienti ad usufruire della prestazione di MNP. Copia di tali nuovi script verrà inviata all'Autorità'.

IMPEGNO 3

NON MODIFICATO

Modifica degli applicativi utilizzati dagli operatori di *Call Center* nel senso di prevedere che tali operatori non potranno in alcun modo interrompere la procedura di MNP.

IMPEGNO 4

TESTO ORIGINARIO

Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Marketing Mobile* di Vodafone di inviare ai *Call Center* l'elenco dei clienti per i quali sia in corso la prestazione di MNP da sottoporre a campagne promozionali di *retention*. Ciò non comporterà la cessazione delle consuete campagne di *Caring*, effettuate dalla Divisione *Marketing Mobile* tramite i call center, nei confronti della clientela, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP ma i cui dati non siano pervenuti alla stessa Divisione dal Sistema OLO Gateway, dedicato alle attività di rete di MNP. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità'.



TESTO MODIFICATO

Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Marketing Mobile* di Vodafone, e ad altre unità organizzative di Vodafone, di inviare al *Call Center* l'elenco dei clienti per i quali sia in corso la prestazione di MNP da sottoporre a campagne promozionali di *retention*. Ciò non comporterà la cessazione delle consuete campagne di *Caring*, effettuate dalla Divisione *Marketing Mobile* tramite i call center, nei confronti della clientela, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP ma i cui dati non siano pervenuti alla stessa Divisione dal Sistema OLO Gateway, dedicato alle attività di rete di MNP. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità'.

IMPEGNO 5

NON MODIFICATO

Eliminazione delle procedure aziendali utilizzate per le campagne di MNP *Retention*.

IMPEGNO 6

NON MODIFICATO

Modifica della procedura aziendale di Vodafone relativa alla MNP tramite l'eliminazione delle sezioni/paragrafi in cui è previsto che i nominativi di clienti Vodafone per i quali sia in corso una procedura di MNP verso altro operatore siano trasferiti al *Call Center* per le attività di *retention*. Copia della procedura modificata verrà inviata all'Autorità'.

IMPEGNO 7

TESTO SOLO RIFORMULATO

Istituzione di un sistema di *Reporting* bimestrale, da inviare ad una unità di monitoraggio che segnali l'andamento delle Richieste di portabilità (con relative causali di annullamento) e che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di portabilità con causale 12 (Annullamento per richiesta da altro operatore Recipient); copia del report bimestrale in esame sarà inviata all'Autorità' a fronte di semplice richiesta della stessa.

IMPEGNO 7 bis

NUOVO

Istituzione di una Unità di Monitoraggio, costituita da tre membri, due interni alla società e uno nominato dall'Autorità, incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e, in particolare, di controllare che, nel corso dell'espletamento della procedura di MNP, non vi siano scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali e di *retention*, dei dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP nonché di verificare eventuali doglianze di operatori recipient.



Fatto salvo quanto previsto dagli accordi tra operatori, tale Unità di Monitoraggio effettuerà degli incontri bimestrali con le seguenti finalità:

- verificare eventuali anomalie sulle percentuali delle causali di scarto,
- in caso di anomalie, verificare le cause delle stesse, anche attivando analisi con gli operatori con gli altri operatori eventualmente coinvolti;
- sarà il punto di contatto con gli operatori e con l'Autorità per gestire eventuali anomalie che siano state segnalate;
- sulla base di tali segnalazioni, l'Unità di Monitoraggio avvierà una istruttoria interna ed interverrà con proprie direttive nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alla regola.

L'Unità di Monitoraggio avrà una durata triennale.

IMPEGNO 7 *ter*

NUOVO

Rafforzamento del processo di presidio della prestazione di MNP che, sulla base delle richieste formulate da parte di 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.

IMPEGNO 7 *quater*

NUOVO

Introduzione nel Codice Etico di disposizioni specifiche che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati dei clienti richiedenti la 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

IMPEGNO 8

TESTO ORIGINARIO

Le predette misure saranno adottate entro la conclusione del procedimento di approvazione degli Impegni e saranno pertanto efficaci al momento della adozione del provvedimento di approvazione degli Impegni, fermo restando quanto al paragrafo 4 che segue

TESTO MODIFICATO



Fermo restando quanto al paragrafo 4 che segue, le predette misure sono già state in larga parte adottate da Vodafone senza attendere la conclusione del procedimento di approvazione e saranno pertanto efficaci al momento della approvazione degli Impegni da parte di codesta Autorità. I nuovi Impegni integrativi qui proposti per la prima volta saranno adottati nei 30 giorni successivi alla approvazione degli Impegni, salvi i tempi tecnici necessari per l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione di Vodafone, delle modifiche al Codice Etico e di quelli occorrenti per la designazione, da parte di codesta Autorità, del componente esterno dell'Unità di Monitoraggio.

IMPEGNO 9

NON MODIFICATO

Vodafone, fermo restando quanto previsto al paragrafo 4 che segue, si impegna ad adottare stabilmente nei termini sopra indicati le predette misure.