

WIND, 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 interna che vieti alla Divisione Customer Care di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di retention. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota;

(ii) modifica dello script di registrazione delle telefonate degli operatori dei call center ai clienti che abbiano fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi ad accertare solo l'effettiva volontà di tali clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata con la registrazione dell'eventuale disconoscimento/ripensamento del cliente una volta accertata tale volontà. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nuovo script di registrazione.

In via ancor più cautelativa, la scrivente società conferma, in ottemperanza all'art. 10, comma 6 della Delibera 78/08/CIR, di non procedere ad alcun contatto, durante la procedura MNP per finalità promozionali, commerciali o di retention nei confronti dei clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP verso altro operatore.

Tale misura verrà mantenuta pro-futuro quale misura stabile.

(iii) diffusione di una nota informativa interna che vieti durante la procedura MNP alla Divisione Marketing Mobile e ad altre unità organizzative interne di WIND di inviare, agli operatori dei call center, l'elenco dei clienti che abbiano richiesto il servizio di MNP con il fine di sottoporli a campagna promozionale di retention. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica 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

- 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 un'istruttoria interna ed interverrà con proprie direttive nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alle regole.

L'Unità di Monitoraggio avrà una durata triennale.

(vii) introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di WIND 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. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile 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 Mobile in relazione al divieto di utilizzo, a fini promozionali e di retention, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP;

(ix) apertura di un 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;

(x) utilizzo rafforzato di una banca dati presso WIND, consultabile online da parte degli altri operatori mobili, nella quale siano disponibili informazioni sullo stato delle richieste di MNP da parte degli operatori in qualità di Recipient; per esigenze di riservatezza e protezione dei dati personali, ogni operatore Recipient avrà accesso solo alle informazioni che riguardano richieste di MNP presentate all'operatore stesso;

(xi) utilizzo rafforzato di un sistema di reporting bimestrale, da inviare congiuntamente e contemporaneamente all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP

richiesta di MNP ma i cui dati non siano pervenuti alla stessa Divisione dal Sistema OLO Gateway.

Si conferma infine che la Divisione Marketing di WIND e le altre unità organizzative interne non procederanno ad alcun contatto verso il cliente richiedente MNP finalizzato alla proposta di offerte commerciali, né trasferiranno al call center alcuna lista di clienti da chiamare per finalità di retention, effettuando pertanto un utilizzo dei dati del cliente solamente per le finalità di porting.

(iv) eliminazione dalle procedure aziendali delle procedure per la campagna di retention MNP New WIND Donor Inbound e MNP Donor Recall;

(v) modifica della procedura aziendale di WIND relativa alla MNP, tramite l'eliminazione del paragrafo in cui si stabilisce che la Divisione Marketing Mobile, dopo aver effettuato la segmentazione dei clienti che abbiano fatto richiesta del servizio di MNP, trasferisce ai call center i nominativi dei clienti alto-spendenti al fine dell'effettuazione da parte dei call center di attività di retention. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale procedura aziendale di MNP;

(vi) istituzione di una Unità di Monitoraggio Interna – costituita da tre membri, uno della Divisione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Divisione Internal 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. 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 altri operatori eventualmente coinvolti;

(vedi punto vi) e 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", e che evidenzi i tempi di validazione degli ordini. 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 all'AGCOM. In particolare, si specifica che il presente report consentirà di verificare che il numero dei rifiuti forniti da WIND sia esaustivo rispetto al totale delle richieste da espletare, così da garantire a codesta Autorità e all'Unità di Monitoraggio la massima trasparenza data dalla possibilità di verificare e confrontare i tempi di gestione delle richieste da espletare (Allegato 1).

Si conferma infine la stabilità delle misure previste dai presenti Impegni, così come ulteriormente migliorati.