

Telecom Italia S.p.A.
Equivalence and Regulatory Affairs

Roma, 21 dicembre 2009
00148 ROMA
Viale Parco de' Medici, 61

Prot. 0008753 - TI

Egregio Signor
Vincenzo Lobianco
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direttore Reti e Servizi di Comunicazione
Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 Napoli

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AOO_AGCOM
REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO
Prot. n. 0094029, 21/12/2009



agcom 000032518100

Egregia Signora
Dott.ssa Sabrina Agresta
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Responsabile del procedimento
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 Napoli

Oggetto: Contestazioni 6/09/DIR e 8/09/DIR - Presentazione congiunta di Impegni definitivi nell'interesse di Telecom Italia

Con riferimento alle contestazioni in oggetto e dando seguito alla vostra comunicazione del 18 dicembre 2009 prot. 0093859, rappresentiamo di seguito la Proposta definitiva di impegni presentata nell'interesse di Telecom Italia, ai sensi della Delibera 136/06/CONS e della Delibera 645/06/CONS (come successivamente modificate).

1. **La contestazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**
Con le contestazioni 6/09/DIR e 8/09/DIR e con i relativi verbali di accertamento, notificati a Telecom Italia in data 6 agosto 2009 e 13 novembre 2009, la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica dell'Autorità contestava l'inosservanza dell'art. 5 comma 17 della Delibera 78/08/CIR, con riferimento agli annullamenti delle richieste di MNP effettuati da parte di Telecom Italia.
Più in particolare, nel primo verbale di accertamento, codesta spettabile Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni affermava che Telecom Italia aveva "adottato una prassi commerciale consistente nel dare seguito a domande di annullamento di richieste di portabilità inoltrate dall'operatore Recipient in violazione dell'art. 5, comma 17, della delibera 78/08/CIR".

2. Gli obiettivi degli Impegni

I presenti Impegni offerti da Telecom Italia sono volti ad integrare e rafforzare le disposizioni della Delibera 78/08/CIR, nonché il quadro regolamentare vigente in materia di portabilità del numero mobile, con riferimento ai processi di attivazione della prestazione.

Nel complesso, gli Impegni perseguono i seguenti obiettivi principali:

1. Offrire garanzie aggiuntive per l'attivazione della prestazione secondo i tempi e le modalità previste dalla Delibera 78/08/CIR;
2. Garantire il mercato da ogni possibile rischio che i dati relativi ai Clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di portabilità del numero mobile ("MNP") siano utilizzati al fine di compromettere, ostacolare e/o ritardare il buon esito della prestazione stessa;
3. Assicurare la soddisfazione degli Operatori e dei Clienti finali, mediante lo sviluppo e il miglioramento dei controlli del processo di attivazione della prestazione di MNP;
4. Rendere il processo di attivazione della prestazione più trasparente per gli Operatori;
5. Garantire il mantenimento delle condizioni concorrenziali.

3. La proposta di Impegni di Telecom Italia

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

1. Espletamento di tutte le richieste di portabilità prese in carico fatti salvi i rifiuti ammessi nelle casistiche previste dal nuovo Accordo Quadro;
2. Divieto di prevedere lo svolgimento di attività di *retention* nella telefonia mobile;
3. 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 di *retention* o per qualsiasi attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP. Telecom Italia si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota;
4. Divieto di prevedere tra le procedure aziendali la possibilità di contattare i Clienti che abbiano richiesto l'attivazione della prestazione di MNP, affinché annullino la richiesta di MNP. Telecom Italia si impegna a introdurre tale misura stabilmente anche per il futuro;
5. Diffusione di una nota informativa interna che, nel corso del processo di *porting*, vieti alle unità organizzative competenti di Telecom Italia 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* o per qualsiasi attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP. Telecom Italia 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 nei confronti della Clientela dalla Divisione *Marketing Mobile* tramite i *call center* anche qualora si tratti di utenza che abbia presentato una richiesta di MNP. Si conferma infine che la Divisione *Marketing* di Telecom Italia e le altre unità organizzative interne non procederanno ad alcun contatto verso il cliente richiedente MNP né trasferiranno al *call center* alcuna lista di Clienti da chiamare per finalità di *retention* o per qualsiasi attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP;
6. Inserimento nella procedura aziendale di Telecom Italia relativa alla MNP del divieto alle funzioni aziendali competenti di trasferire ai *call center* liste di clienti alto-spendenti che

abbiano fatto richiesta di MNP con la finalità di effettuare da parte degli stessi *call center* attività di *retention* e/o qualsiasi altra attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP. Telecom Italia si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale procedura aziendale;

7. Istituzione di un'Unità di monitoraggio interna - costituita da 3 membri, uno della Divisione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Divisione *Internal Auditing* ed uno nominato dall'AGCOM - con il compito di vigilare sul rispetto degli Impegni e in particolare di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali dei dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità di *retention* o per qualsiasi altra attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP, nonché di verificare se vi siano doglianze di operatori *Recipient* in materia di MNP.
Fatto salvo quanto previsto dagli Accordi tra Operatori, tale Unità di Monitoraggio, che sarà istituita per un periodo di 3 anni, effettuerà degli incontri bimestrali con le seguenti finalità:
 - verificare le eventuali anomalie nelle percentuali delle causali di scarto;
 - in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli altri operatori eventualmente coinvolti;
 - rappresentare il punto di contatto con gli operatori e l'AGCOM al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate;
 - sulla base di tali segnalazioni, avviare un'istruttoria interna ed intervenire con proprie direttive nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alle regole.
8. Introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di Telecom Italia che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati dei Clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP con la massima riservatezza senza che gli stessi dati possano essere utilizzati da alcuna divisione/dipartimento aziendale per attività con finalità di *retention* e/o per qualsiasi altra attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento delle richieste di MNP. Telecom Italia si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia della versione del Codice Etico così modificata;
9. Conduzione di specifiche campagne informative per gli operatori dei *call center* e per il *management* delle Funzioni *Marketing* in relazione al divieto di utilizzo dei dati dei Clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per attività promozionali o commerciali finalizzate all'annullamento della richiesta di MNP;
10. Creazione di una banca dati presso Telecom Italia, consultabile 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/o protezione dei dati personali, ogni operatore *Recipient* avrà accesso solo alle informazioni che riguardino richieste di MNP presentate all'operatore stesso;
11. Creazione di un sistema di *reporting* bimestrale, da inviare congiuntamente e contemporaneamente all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto 7) e all'Autorità che evidenzii l'andamento del numero di richieste 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 evidenzii 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 (v. punto 7) e/o all'AGCOM. In particolare, si specifica che il presente report consentirà di verificare che il numero dei rifiuti forniti da Telecom Italia 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;

12. dare completa e incondizionata attuazione al nuovo processo MNP entro il 23 novembre 2009.

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

4. Valutazione degli Impegni

Mediante l'implementazione degli Impegni, non ci saranno più annullamenti delle richieste di MNP da parte di Telecom Italia.

Si ritiene che le misure proposte nella presente sede possano senz'altro rimuovere le preoccupazioni espresse da codesta spettabile Autorità nei procedimenti di cui agli Atti di contestazione 6/09/DIR e 8/09/DIR e siano idonee a prevenire il rischio che comportamenti analoghi a quelli contestati alla scrivente Società abbiano luogo.

Pertanto, le misure proposte permetteranno il concreto rafforzamento e lo sviluppo della concorrenza tra gli operatori del settore e comporteranno tempi certi sull'attivazione della prestazione di portabilità del numero mobile.

5. Conclusioni

La scrivente Società confida che le misure contenute negli Impegni siano valutate favorevolmente da codesta spettabile Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni come idonee a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore della telefonia mobile e siano pertanto approvate ai sensi dell'art. 12 ter della Delibera 136/06/CONS con conseguente deliberazione dell'Autorità di: (i) sospensione dei procedimenti sanzionatori avviati con gli Atti di contestazione 6/09/DIR e 8/09/DIR fino al completamento della verifica dell'effettivo adempimento; (ii) successiva archiviazione di detto procedimento.

Telecom Italia si riserva di presentare la propria posizione in relazione alle osservazioni eventualmente formulate da soggetti terzi alla presente proposta di Impegni, nonché di introdurre modifiche ai presenti Impegni.

Tanto premesso e ritenuto, la scrivente Società precisa che la presentazione dei suindicati Impegni non costituisce in alcun modo acquiescenza alle contestazioni contenute negli Atti di contestazione 6/09/DIR e 8/09/DIR né alla Delibera 534/09/CONS in data 23.09.2009, e che, ove codesta spettabile Autorità non valutasse favorevolmente gli Impegni presentati, la stessa Società si riserva di intraprendere ogni azione e difesa dei propri diritti ed interessi in ogni sede appropriata.

Nel rimanere a disposizione per ogni necessità di chiarimento e di approfondimento, si inviano cordiali saluti.

Chief Regulatory Officer
Alessandro Talotta