

ALLEGATO ALLA DELIBERA 308/10/CONS



Regulatory Affairs and Institutional Relation  
Licensing and Compliance  
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma  
Tel. +39 06 83111  
Fax +39 06 8311983

**RACCOMANDATA A/R  
ANTICIPATA VIA FAX**

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

**Alla c.a. : Dott.ssa Sabrina Agresta**

Roma, 16 giugno 2010  
Prot. N. RA.LC./627/10

**Oggetto: Contestazione n. 10/09/DIR – Contestazione alla società WIND Telecomunicazioni S.p.A. per violazione del combinato disposto degli articoli 18 della Delibera n. 4/06/CONS e 4 della Delibera n. 41/09/CIR e dell'articolo 20 della Delibera n. 4/06/CONS**

Con riferimento alla contestazione in oggetto e facendo seguito all'audizione tenutasi nel giorno 11 giugno 2010, si invia in allegato Proposta definitiva di Impegni nell'interesse di WIND.

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

Firmato  
Riccardo Logozzo



## La proposta degli impegni definitivi di WIND – Contestazione 10/09/DIR

### **Impegno n. 1:**

Al fine di favorire gli operatori che non hanno ancora aggiornato i propri sistemi per gestire le richieste di migrazione che riportino il codice COW multiplo di WIND e per tutto il periodo transitorio fino alla data di entrata in vigore delle disposizioni di cui alla Delibera n. 52/09/CIR, WIND si impegna a gestire le richieste di migrazione con codice COW "WIN" nelle modalità che seguono.

#### *I° modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW "WIN":*

- i) invio da parte dell'operatore *recipient* a WIND, mediante foglio excel alla casella di posta di WIND francesca.cascone@mail.wind.it, dei codici di migrazione rilasciati da WIND con riguardo ai clienti per i quali si chiede l'avvio della fase 2 delle procedure di migrazione;
- ii) invio, a decorrere dal terzo giorno successivo all'invio del punto i), da parte dell'operatore *recipient* delle richieste di migrazione tramite i sistemi previsti in Accordo Quadro, e lavorazione da parte di WIND di tali ordinativi riportanti il codice COW "WIN".

#### *II° modalità di gestione manuale delle richieste di migrazione con codice COW "WIN":*

- i) gestione manuale degli ordini di migrazione che pervengono con codice COW "WIN" nel caso in cui tale COW risulti errato. WIND assicura la gestione di questi ordini a prescindere dal COW, non fornendo pertanto un ko per codice migrazione errato nel caso in cui il COW non sia corretto;
- ii) in ragione dell'alta manualità delle suddette attività, WIND garantisce di poter gestire fino a 100 richieste di migrazione al giorno che riportino il codice COW "WIN" errato;
- iii) a decorrere dal 14 febbraio 2010, WIND sarà in grado, infine, di gestire le richieste di migrazione che riportino il codice COW "WIN" errato eliminando la soglia giornaliera di lavorazione, sopra indicata, di 100 richieste.

### **Impegno n. 2:**

In considerazione del fatto che WIND ha già implementato il rilascio al cliente in tempo reale del codice di migrazione attraverso il risponditore automatico (c.d. "IVR"), al fine di migliorare le condizioni di concorrenza tra gli operatori del settore, oltre che di favorire al massimo gli utenti finali in fase di richiesta di migrazione del proprio servizio di telefonia fissa WIND, a far data dall'8

febbraio 2010, si impegna a rilasciare il codice di migrazione in tempo reale al cliente anche qualora il codice venga rilasciato tramite consulente telefonico del Call Center.

**Impegno n. 3:**

Entro un mese dall'approvazione della Proposta di Impegni, WIND si impegna ad aggiornare i propri processi informatici fornendo all'operatore recipient la comunicazione di rifiuto per causale "Codice di migrazione errato" e "codice segreto errato" entro due giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta.