

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.tre.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale-Isola B5 Torre Francesco-80143 Napoli

FAX: 081.7505.616

c.a. Ing. Federico Flaviano
Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 08/05/2009
Prot. H3G N. 127/09

Oggetto: Contestazione n. 11/09/DIT

Con riferimento alla contestazione in oggetto, si invia in allegato Proposta di Impegni nell'interesse di H3G S.p.A. ai sensi della Delibera AGCom n. 136/06/CONS e della Delibera AGCom n. 645/06/CONS (come successivamente modificate).

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

Antongiulio Lombardi
(Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari)

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.trg.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



La proposta di impegni di H3G

H3G, 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 confermi il divieto alla Divisione Customer Care di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di retention. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota;

(ii) modifica dello script di registrazione delle telefonate degli operatori dei call center ai clienti che, nel corso di un contatto a fronte di una campagna di marketing, dichiarino di aver fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi, in tal caso, ad accertare solo l'effettiva volontà di tali clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata;

(iii) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Marketing di H3G 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. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica delle consuete campagne di caring effettuate dalla Divisione Marketing, tramite i call center, nei confronti della clientela in generale, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP; in questo ultimo caso si procederà come specificato al precedente punto (ii);

(iv) eliminazione dalle procedure aziendali di caring della clientela di ogni procedura che disciplini la gestione di clienti per i quali, durante il contatto outbound, venga rilevata la sussistenza di una portabilità verso altro operatore ancora non espletata;

(v) 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;

(vi) introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di H3G 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. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia della versione del Codice Etico che contempli tali nuove disposizioni;

(vii) conduzione di specifiche campagne informative per gli operatori dei call center e per il management della Divisione Marketing in relazione al divieto di utilizzo, a fini promozionali e di retention, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP;

(viii) sviluppo del 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;

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
www.h3g.it

Direzione Affari Regolamentari
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6160



(ix) rafforzamento del processo di presidio della prestazione di MNP che, sulla base di richieste formulate da parte degli 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 fornitura delle informazioni richieste;

(x) utilizzo rafforzato di un sistema di reporting bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto vi) e/o 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». 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/o all'AGCOM.

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