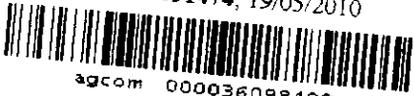


FASTWEB

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Ufficio Attività Sanzionatorie
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale
Isola B-5 - Torre Francesco
80143 NAPOLI

Alla c.a. Dott.ssa Sabrina Agresta

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AOO_AGCOM
REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO
Prot. n. 0031474, 19/05/2010

agcom 000036098400

Roma, 17 maggio 2010
Prot. n.5441/sa
Anticipata via fax
Raccomandata A.R.

Oggetto: contestazione 7/09/DIR - Impegni definitivi

Si trasmette di seguito la versione integrata degli impegni definitivi modificati da Fastweb S.p.A. all'esito della consultazione pubblica avviata con la Determina n. 1/2010/DIR il 3 febbraio 2010.

Si coglie l'occasione per evidenziare che la scrivente Società, sin dalla fine del mese di novembre 2009 ha dato seguito all'impegno n. 1 di seguito descritto. In particolare, Fastweb attraverso la lavorazione in modalità manuale degli ordinativi di migrazione inoltrati dagli operatori aderenti all'accordo quadro, compresi quelli con codice COW "MTW" diverso da quello fornito da Fastweb ai propri clienti, ha cessato la condotta contestata e rimediato ai disservizi nelle procedure di migrazione lamentati da Vodafone Omnitel N.V., Opitel e Telecom Italia S.p.A.. Già dal mese di novembre 2009, Fastweb ha infatti lavorato tutti gli ordini di migrazione inviati dagli operatori aderenti all'Accordo Quadro indipendentemente dal numero di richieste di migrazione ricevute e senza applicare alcun cap al numero di ordini oggetto di lavorazione.

Vale altresì evidenziare che l'implementazione da parte di tutti gli operatori della Delibera 52/09/CIR e, in particolare l'adozione dei codici "COW" comunicati da Fastweb ai propri clienti ha fatto venire meno il fondamento della contestazione in oggetto e la necessità di procedere ulteriormente alle lavorazioni in modalità manuale prestate da Fastweb in esecuzione dell'impegno n. 1 di seguito descritto in quanto sia Vodafone Omnitel che Opitel che Telecom Italia si sono adeguati adottando i codici COW multipli di Fastweb.

Parimenti, a partire dal mese di novembre 2009, Fastweb ha dato esecuzione all'impegno n. 2 di seguito descritto e, in tal modo, anticipato di tre mesi le modalità di comunicazione del codice di migrazione ai clienti via Call Center/IVR successivamente introdotte dalla delibera 52/09/CIR. Per l'effetto le attività poste in essere da Fastweb prima dell'approvazione della citata delibera hanno migliorato le condizioni pro competitive del settore.

In seguito all'approvazione della delibera 52/09/CIR, Fastweb ha integrato la propria proposta di impegni assumendo nei confronti dell'Autorità un ulteriore impegno (n.3 di seguito) non previsto dalla stessa delibera 52/09/CIR volto ad ottimizzare il processo di migrazione attraverso la riduzione dei tempi di risposta al *recipient*. A tal fine, in caso di accettazione degli impegni, Fastweb fornirà alle divisioni interne dedicate alla gestione dei sistemi informatici le istruzioni necessarie per consentire di comunicare all'operatore *recipient* entro 3 giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta di migrazione, i KO con causale <codice di migrazione errato> e <codice segreto errato>. L'implementazione di tale misura comporterà (i) la comunicazione dei nuovi requisiti alle competenti funzioni aziendali, che provvederanno a porre in essere tutte le attività necessarie alla loro realizzazione, nei tempi previsti; (ii) la comunicazione di tali modifiche a tutti gli operatori, con l'indicazione della data prevista per l'operatività; (iii) la comunicazione all'Autorità dell'avvenuta implementazione dell'impegno n. 3 di seguito descritto.

Tutto quanto sopra premesso, Fastweb formula la seguente:

Proposta Definitiva di Impegni:

1. IMPEGNO 1: gestione transitoria in modalità manuale delle richieste di migrazione che recano codice COW "MTW"

Al fine di facilitare la gestione delle migrazioni verso quegli operatori che non abbiano ancora implementato i codici identificativi multipli Fastweb, quest'ultima si impegna alla lavorazione, in modalità manuale, di tutti gli ordinativi di migrazione compresi quelli pervenuti con codice COW "MTW" diverso da quello fornito da Fastweb ai propri clienti, riservandosi di effettuare controlli - anche a campione - sugli ordinativi ricevuti, al fine di verificare la volontà del cliente e il rispetto del divieto di autogenerazione. La lavorazione delle suddette richieste di migrazione sarà garantita per tutto il periodo transitorio fino all'implementazione dei codici COW comunicati da Fastweb ai sensi dell'art. 1, comma 8 della delibera 52/09/CIR. In considerazione dell'elevato livello di manualità richiesto e della maggiore onerosità necessaria per la verifica del cliente e della correttezza del codice di migrazione, Fastweb applicherà tale modalità fino ad un massimo di 100 ordinativi al giorno lavorativo per ciascun operatore *recipient* richiedente.

2. IMPEGNO 2: ottimizzazione del processo di fornitura via Call Center/IVR del codice di migrazione ai clienti finali

In conformità con quanto indicato dalle disposizioni emanate da Codesta Autorità in merito alle modalità e tempistiche di fornitura del codice di migrazione alla clientela,



Fastweb ha implementato e reso operativa una procedura che garantisce il rilascio del codice di migrazione anche ai clienti che lo richiedano mediante Call Center, entro un giorno lavorativo. Al fine di facilitare ulteriormente e minimizzare i tempi necessari per la richiesta e l'ottenimento del codice di migrazione da parte della clientela, Fastweb si impegna a garantire, a far data dal 29 novembre 2009, che il rilascio del codice di migrazione venga offerto contestualmente alla richiesta da parte del cliente via Call Center.

3. IMPEGNO 3: ottimizzazione del processo di migrazione attraverso la riduzione dei tempi di risposta al recipient

Fastweb si impegna a modificare, entro sei mesi dall'approvazione degli impegni, i propri sistemi Informatici in modo da comunicare all'operatore *recipient* entro 3 giorni lavorativi dalla data di sottomissione della relativa richiesta di migrazione, i KO con causale <codice di migrazione errato> e <codice segreto errato>".

Firmato
Giovanni Moglia