

ALLEGATO ALLA DELIBERA 186/10/CONS



vodafone

Direzione Affari Pubblici e Legali

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**  
Centro Direzionale  
Torre Francesco – Isola B5  
80143 Napoli

*c.a.: Ing. Vincenzo Lo Bianco*  
Direttore Reti e Servizi di  
Comunicazione Elettronica

*Dott.ssa Sabrina Agresta*  
Responsabile del procedimento

Roma, 22 aprile 2010

*Inviata per posta elettronica certificata*

PROT. 189/2010

**OGGETTO:** PROCEDIMENTI SANZIONATORI 2/09/DIR, 5/09/DIR E 9/09/DIR- IMPEGNI DEFINITIVI AI SENSI DELL'ART. 12-BIS DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PROCEDURE SANZIONATORIE, DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/06/CONS E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI, NONCHÉ DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI IMPEGNI ADOTTATO CON LA DELIBERA 645/06/CONS, COORDINATO CON LE MODIFICHE INTRODOTTE CON LA DELIBERA 131/08/CONS.

Inviando, in allegato, la proposta di Impegni definitivi unitari di Vodafone con la modifica richiesta da codesta Spett.le Autorità nel verbale di audizione del 20 aprile 2010 in merito alla dichiarazione di rinuncia agli atti giudiziari.

Nel rimanere a disposizione per ogni necessità, inviamo i nostri più cordiali saluti.

Firmato  
Saverio Tridico

Vodafone Omnitel N.V.  
Società del gruppo Vodafone Group Plc.

Direzione Affari Pubblici e Legali  
P.zza SS> Apostoli, 81 - 00187 Roma  
Telefona: +39 06 500851

www.vodafone.it

Sede legale: Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione e gestionale:  
Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia  
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 = i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro  
delle Imprese di Torino n. 93026890017  
Partita IVA 08539010010 - REA: 974956

## AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

### Procedimenti

CONT. 2/09/DIR

CONT. 5/09/DIR

CONT.9/09/DIR

### IMPEGNI DEFINITIVI UNITARI ED INTEGRATI

**Vodafone Omnitel N.V.**, società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc., con sede legale in Amsterdam (Olanda), sede amministrativa e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis n. 13. Codice Fiscale e iscrizione Registro Imprese Trib. di Torino n. 93026890017, Partita IVA n. 08539010010, REA presso CCIAA di Torino n. 974956, rappresentata dal Direttore Affari Legali e Societari e Procuratore Speciale, Saverio Tridico, con riferimento alle ulteriori osservazioni di COOP e WIND agli impegni definitivi integrati presentati dalla scrivente Società nell'ambito dei procedimenti sanzionatori 2/09/DIR, 5/09/DIR e 9/09DIR, con nota del 25 gennaio 2010, prot. n. 39/2010, come da verbale di audizione del 20 aprile 2010 invia la versione unitaria ed integrale degli Impegni che qui di seguito si riportano, recependo altresì la rettifica alla dichiarazione di rinuncia agli atti giudiziari chiesta dall'Autorità

#### IMPEGNI DEFINITIVI

1. Diffusione di una nota informativa interna che vietì alla Divisione di *Customer Operations* e ad altre unità organizzative di Vodafone di utilizzare, durante il periodo di realizzazione della portabilità, i dati dei clienti che abbiano presentato richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali e di *retention*. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità.
2. Modifica degli script di registrazione delle telefonate degli operatori di *Call Center* nel senso di prevedere che tali operatori durante l'esecuzione della prestazione di MNP non potranno contattare i clienti neppure al fine di accertare l'effettiva volontà di tali clienti ad usufruire della prestazione di MNP. Copia di tali nuovi script verrà inviata all'Autorità.
3. Modifica degli applicativi utilizzati dagli operatori di *Call Center* nel senso di prevedere che tali operatori non potranno in alcun modo interrompere la procedura di MNP.

4. Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla *Divisione Marketing Mobile* di Vodafone, e ad altre unità organizzative di Vodafone, di inviare ai *Call Center* l'elenco dei clienti per i quali sia in corso la prestazione di MNP da sottoporre a campagne promozionali di *retention*. Ciò non comporterà la cessazione 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 richiesta di MNP ma i cui dati non siano pervenuti alla stessa *Divisione* dal *Sistema OLO Gateway*, dedicato alle attività di rete di MNP. Resta inteso che qualora per uno dei clienti risulti, anche nel corso del contatto telefonico, essere in corso di esecuzione la prestazione di MNP, gli addetti non potranno in alcun modo interrompere la procedura di portabilità. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità'.
5. Eliminazione delle procedure aziendali utilizzate per le campagne di MNP Retention.
6. Modifica della procedura aziendale di Vodafone relativa alla MNP tramite l'eliminazione delle sezioni/paragrafi in cui è previsto che i nominativi di clienti Vodafone per i quali sia in corso una procedura di MNP verso altro operatore siano trasferiti al *Call Center* per le attività di *retention*. Copia della procedura modificata verrà inviata all'Autorità'.
7. Istituzione di un sistema di *Reporting* bimestrale, da inviare ad una unità di monitoraggio che segnali l'andamento delle Richieste di portabilità (con relative causali di annullamento) e che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di portabilità con causale 12 (Annullamento per richiesta da altro operatore Recipient); copia del report bimestrale in esame sarà inviata all'Autorità' a fronte di semplice richiesta della stessa.
7. bis. Istituzione di una *Unità di Monitoraggio*, costituita da tre membri, due interni alla società e uno nominato all'Autorità, incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e, in particolare, di controllare che, nel corso dell'espletamento della procedura di MNP, non vi siano scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali e di *retention*, dei dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP nonché di verificare eventuali doglianze di operatori recipient.
- 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 operatori con gli altri operatori eventualmente coinvolti;
- 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 una 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.

7.ter Rafforzamento del processo di presidio della prestazione di MNP che, sulla base delle richieste formulate da parte di 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 tempi di fornitura delle informazioni richieste.

7. quater Introduzione nel Codice Etico di disposizioni specifiche che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati dei clienti per i quali sia in corso di esecuzione la prestazione di MNP con la massima riservatezza, senza alcun trasferimento di dette informazioni ad altre divisioni/dipartimenti aziendali, ed esclusivamente al fine dell'attivazione della prestazione di MNP

8. Fermo restando quanto al paragrafo 4 che segue, le predette misure sono già state in larga parte adottate da Vodafone senza attendere la conclusione del procedimento di approvazione e saranno pertanto efficaci al momento della approvazione degli Impegni da parte di codesta Autorità. I nuovi Impegni integrativi qui proposti per la prima volta saranno adottati nei 30 giorni successivi alla approvazione degli Impegni, salvi i tempi tecnici necessari per l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione di Vodafone, delle modifiche al Codice Etico e per la designazione, da parte di codesta Autorità, del componente esterno dell'Unità di Monitoraggio.

9. Vodafone si impegna ad adottare stabilmente, nei termini sopra indicati, le predette misure.

\*\*\*

1. Vodafone, che dichiara di avere cessato le condotte oggetto di contestazione, reputa che l'applicazione delle misure sopra elencate sia idonea a precludere in radice eventuali irregolarità relative all'uso delle informazioni di MNP e all'annullamento di richieste di portabilità pervenute da altro operatore per finalità promozionali e di *retention*.

2. È da credere pertanto che tali misure possano senz'altro rimuovere ogni preoccupazione espressa dall'Autorità nell'ambito dei procedimenti sanzionatori 2/09/DIR, 5/09/DIR e 9/09/DIR e che esse siano idonee a prevenire qualsiasi reiterazione di analoghi comportamenti. A tale riguardo si precisa che Vodafone con comunicazione del 18 novembre 2009 ha chiesto a codesta Autorità di disporre il coordinamento e la conseguente riunione del procedimento 9/09/DIR ai procedimenti 2/09/DIR e 5/09/DIR e ha presentato Impegni di identico contenuto. Gli Impegni definitivi come proposti nel presente documento sono proposti con riferimento ai procedimenti 2/09/DIR, 5/09/DIR e 9/09 DIR.

3. In tal modo è scongiurata ogni discriminazione a danno di clienti o di operatori concorrenti, poiché viene impedita ogni possibilità di predisporre offerte mirate sulla base delle informazioni di MNP.

4. In coerenza con quanto dichiarato da Vodafone nell'audizione del 2 novembre 2009 tenutasi innanzi a codesta Autorità ed in conformità con quanto richiesto dall'Autorità nel Verbale di audizione del 20 Aprile 2010. **Vodafone per ciò che riguarda il giudizio amministrativo concernente la delibera n. 78/08/CIR, essa si asterrà sin d'ora dal dare seguito all'appello incidentale contro la sentenza del TAR Lazio n. 5769/09. Vodafone procederà poi alla formale rinuncia del suddetto ricorso incidentale in appello e agli effetti della sentenza del TAR, come naturale conseguenza dell'accoglimento degli Impegni. Vodafone, inoltre, si impegna sin d'ora a non sollevare in alcuna altra sede giudiziaria e/o coltivare in eventuali giudizi già pendenti i motivi di impugnazione contro la delibera n. 78/08/CIR, base dell'appello incidentale tutt'ora pendente avanti il Consiglio di Stato, motivi che saranno del pari oggetto di rinuncia.**

Fatta eccezione per quanto sopra indicato, i presenti Impegni perderanno efficacia qualora, a seguito di sopravvenute disposizioni legislative o regolamentari, o di sopravvenute decisioni dell'Autorità Giudiziaria, la disciplina della MNP sia modificata nella parte relativa all'uso per fini promozionali o commerciali dei dati dei clienti per i quali sia in corso la MNP o in quella relativa alla possibilità di interrompere la procedura.

\* \* \*

I presenti Impegni unitari definitivi integrati sono presentati da Vodafone, ai sensi dell'art. 8-bis del Regolamento in materia di impegni di cui alla delibera 645/06/CONS, con riferimento ai procedimenti sanzionatori richiamati in epigrafe.

\* \* \*

Vodafone confida che le misure contenute negli Impegni definitivi siano valutate favorevolmente da codesta Spettabile Autorità come idonee a migliorare la concorrenza nel settore della telefonia mobile ed a tutela dei consumatori e siano pertanto approvate ai sensi dell'art. 12 *ter* della delibera 136/06 con conseguente

provvedimento dell'Autorita' di archiviazione dei procedimenti sanzionatori indicati in epigrafe, fermo restando che, in caso di mancato accoglimento degli Impegni, si chiede fin da ora la ripresa dei procedimenti sanzionatori con la fissazione di un termine di 30 giorni per la produzione di eventuali ulteriori memorie e scritti difensivi.

\* \* \*

Nel restare a disposizione per ogni ulteriore precisazione, chiarimento o informazione che si ritenesse necessaria o utile, si porgono distinti saluti.

Firmato  
Saverio Tridico