

ALLEGATO ALLA DELIBERA 187/10/CONS



Roma, 23 aprile 2010

00198 ROMA

Corso d'Italia, 41

Telecom Italia S.p.A.

Equivalence and Regulatory Affairs

Prot. 0002826 - TI

Egregio Signor
Ing. Vincenzo Lobianco
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione
Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI

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, 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) e rivista sulla base delle osservazioni formulate dall'Autorità e da soggetti terzi nell'ambito dell'apposita consultazione pubblica.

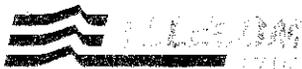
Inoltre, con riguardo al giudizio amministrativo concernente la delibera n. 78/08/CIR, Telecom Italia si impegna, dal momento dell'accettazione degli impegni e quale naturale conseguenza dell'accoglimento degli stessi, a procedere alla formale rinuncia agli effetti della sentenza del TAR Lazio n. 5781/2009 e agli appelli incidentali pendenti avverso la stessa innanzi al Consiglio di Stato (R.G. nn. 6961/2009, 6977/2009 e 7029/2009), nonché ad astenersi dal coltivare analoghe censure nei giudizi pendenti innanzi al TAR Lazio avverso le delibere nn. 79/09/CONS e 534/09/CONS (rispettivamente R.G. nn. 4248/2009 e 246/2010) che saranno del pari oggetto di rinuncia. Telecom si impegna altresì a non promuovere nei confronti della Autorità ulteriori giudizi aventi ad oggetto le suddette censure.

Sede legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano - Sede secondaria e Direzione Generale: Corso d'Italia, 41 - 00198 Roma

Cod. Fisc. / P.IVA e Iscriz. al Reg. delle Imp. di Milano: 00488410010 - Iscriz. al Reg. A.E.E. IT08020000000799 - ~~Cap. Soc. € 10.873.855.187,00~~

Castella Postale AD 2420 - CAP 00100 Tel. +39 06 36881 Fax +39 06 36882965

Capitale Sociale € 10.873.855.187,00



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 definitiva 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 soli rifiuti ammessi nelle casistiche previste dalla Delibera 78/08/CIR ed implementati nell'Accordo Quadro MNP;
2. Divieto di prevedere lo svolgimento da parte di tutte le divisioni/funzioni aziendali di attività di *retention* nella telefonia mobile ed eliminazione delle procedure aziendali utilizzate per le campagne di MNP *retention*, ove per *retention* deve intendersi qualsiasi attività posta in essere da Telecom Italia (anche indirettamente, ad es. attraverso soggetti terzi) allo scopo di far desistere il cliente dalla richiesta di MNP verso altro operatore mobile, a partire dal momento in cui l'operatore *Donor* (Telecom Italia) riceve la richiesta MNP;
3. Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Customer Care* e ad ogni altra divisione e/o funzione aziendale di utilizzare, anche per il tramite di soggetti terzi, i dati dei Clienti che abbiano fatto richiesta di MNP a partire dal momento in cui l'operatore *Donor* (Telecom Italia) riceve la richiesta MNP, per finalità di *retention* e/o per qualsiasi attività promozionale e/o commerciale volta all'annullamento della richiesta di MNP. Telecom Italia si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota;



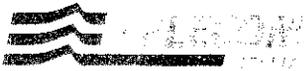
4. Divieto per Telecom Italia e/o qualunque soggetto che operi in nome e/o per conto di Telecom Italia stessa di adottare o mantenere in vigore procedure aziendali volte ad ottenere l'annullamento, la sospensione e/o l'interruzione della richiesta di MNP da parte di clienti che abbiano richiesto l'attivazione della prestazione di MNP, a partire dal momento in cui l'operatore *Donor* (Telecom Italia) riceve la richiesta 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 (ad es. le Funzioni di *Marketing*, le Funzioni Commerciali, le Funzioni di Rete, interne o esterne di Telecom Italia) di inviare agli operatori dei *call center* - e viceversa - l'elenco dei Clienti che abbiano richiesto il servizio di MNP affinché siano oggetto di campagne promozionali a fini di *retention* o di qualsiasi attività promozionale e/o commerciale finalizzata all'annullamento della richiesta di MNP o comunque all'interruzione della procedura di MNP. Ciò non comporterà tuttavia il blocco o la modifica delle consuete campagne di *caring* effettuate nei confronti della Clientela da qualsiasi divisione/funzione aziendale tramite i *call center* anche qualora si tratti di utenza che abbia presentato una richiesta di MNP, purché i dati su tali clienti non siano pervenuti alla stessa divisione/funzione o ai *call center* dal sistema *OLO Gateway*. Pertanto, in caso di contatto di un cliente con richiesta di portabilità, Telecom Italia si impegna a non interrompere in alcun modo, rallentare o comunque interferire con la procedura di MNP. Si conferma infine che la Divisione *Marketing* di Telecom Italia e le altre unità organizzative interne o esterne a Telecom Italia 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 per tutte le funzioni aziendali competenti di creare e/o trasferire ai *call center*, anche per il tramite di soggetti esterni a Telecom Italia, liste di clienti alto-spendenti o appartenenti ad altra categoria con altra profilazione dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP allo scopo di effettuare, attraverso i *call center* e/o soggetti esterni a Telecom Italia, 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/funzioni 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 e il corretto uso delle stesse;
- in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli altri operatori eventualmente coinvolti;

VA
A
J
R

1



- 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 comunicati e/o utilizzati da alcuna divisione/dipartimento/funzione 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 spettabile 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 e/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, in conformità alle disposizioni del Codice privacy (D.Lgs. 196/03);
 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'assenza di casi di annullamento delle richieste di portabilità (ivi compresi quelli con causale 12 - Annullamento per richiesta di altro operatore *Recipient*) e la presenza delle sole causali di scarto e rifiuto previste dall'art. 5, comma 10, della delibera 78/08/CIR e correttamente utilizzate ai fini previsti in Delibera, nonché che evidenzii i tempi di validazione degli ordini. Tale *reporting* bimestrale confluirà in un *report* annuale che riassumerà 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. Aver dato completa e incondizionata attuazione al nuovo processo MNP come disciplinato dalla Delibera 78/08/CIR e dall'Accordo Quadro interoperatore alla data del 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.

Infine, la stessa Società precisa che quanto sopra deve intendersi come espressione della sua volontà ai limitati fini ed effetti di quanto previsto nella delibera 136/06/CIR senza che il medesimo possa essere interpretato come espressione di volontà e/o riconoscimento alcuno ad

altro titolo in merito a fatti che in passato abbiano riguardato le procedure di MNP sotto profili diversi da quelli oggetto degli odierni impegni.

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.

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

Firmato
Alessandro Talotta

