

PROPOSTA DEFINITIVA IMPEGNI WINDTRE S.p.A. A SEGUITO DELLA CONTESTAZIONE 13/20/ DTC

Versione per consultazione pubblica Agcom

1. Introduzione ed impegno al mantenimento del *barring* all'accesso ai servizi VAS su tutte le attivazioni del Brand Very, già attivo alla data di invio della presente comunicazione.
2. Impegno al mantenimento del *barring* all'accesso dei servizi VAS su tutte le attivazioni Wind Tre Business, già attivo dal 18 marzo 2019.
3. Introduzione dal 18 ottobre 2020 del *barring* all'accesso ai servizi VAS, su tutta la clientela di Wind Tre acquisita dalla medesima data con l'eccezione dei servizi di Carrier Billing, di SMS bancari, di quelli mobile ticketing (ad esempio biglietti per trasporto pubblico, parcheggi), del televoto, dei *charity* SMS su numerazione 455 e di donazione ai partiti: pertanto con l'esclusione dei medesimi servizi citati come esclusi dal *barring* nello schema di delibera in consultazione allegato alla delibera 401/20/CONS.
4. Introduzione dal 18 gennaio 2021 del *barring* all'accesso ai servizi VAS sulla clientela di Wind Tre acquisita sino alla data del 17 ottobre 2020, a meno che all'esito della consultazione pubblica non emergessero elementi ostativi alla sua introduzione con l'eccezione dei servizi di Carrier Billing, di SMS bancari, di quelli mobile ticketing (ad esempio biglietti per trasporto pubblico, parcheggi), del televoto, dei *charity* SMS su numerazione 455 e di donazione ai partiti: pertanto con l'esclusione dei medesimi servizi citati come esclusi dal *barring* nello schema di delibera in consultazione allegato alla delibera 401/20/CONS.

L'introduzione del *barring*:

- i) sarà immediata alla data su indicata per i clienti senza servizi attivi;
- ii) sarà operativa per i clienti con servizi attivi dalla data di cessazione degli effetti dell'ultimo rinnovo avvenuto precedentemente al 18 gennaio 2021.

La modifica sarà comunicata nei confronti della clientela esistente:

- i) con pubblici proclami per due giorni su tre giornali quotidiani nazionali entro il 18 dicembre 2020.

ii) Con appositi SMS informativi inviati entro il 18 dicembre 2020.

iii) Con apposito avviso sul sito WEB di Wind Tre e di Wind Tre Business pubblicato entro il 18 dicembre 2020.

Il *barring* verrà applicato a tutti i VAS, anche quelli non offerti in abbonamento. Come scritto restano esclusi i servizi menzionati ovvero i servizi di pubblica utilità o caratterizzati da un processo di attivazione con inserimento dati da parte del cliente (il carrier billing dove c'è un livello di sicurezza già oggi analogo all'OTP per l'inserimento di numerosi dati da parte del cliente ai fini dell'attivazione).

Wind Tre si impegna ad offrire dal 1° dicembre 2020 un servizio di OTP singolo (con digitazione del numero di telefono del cliente) per la conferma dell'acquisto dei servizi VAS di tutti i clienti che abbiano il barring disattivo.

Il servizio funziona con uno schema simile a quello con cui diversi istituti di pagamento e/o carte di credito richiedono dati aggiuntivi al Cliente per finalizzare l'acquisto attraverso una pagina di sicurezza propria e diversa da quella dell'esercente. Nello specifico, in fase di attivazione di un servizio VAS e fino al "secondo click", il Cliente avrà una user experience del tutto equivalente a quella attuale GOLD (con Enrichment). Dopo il "secondo click", il Cliente verrà portato su una pagina aggiuntiva a brand WindTre dove sarà richiesto l'inserimento del proprio numero di telefono e del successivo PIN ricevuto via SMS. Solo il corretto inserimento del numero e poi del PIN permetterà l'attivazione del servizio.

4. Costituzione di una Task force interna (Internal audit, Customer Care, Regulatory Affairs, Public Affairs, IT) dal 28 agosto 2020 e per un periodo di 24 mesi per le attività di verifica dei rimborsi e delle ulteriori iniziative che si rendessero eventualmente necessarie per adempiervi, finalizzate all'analisi dei rimborsi con profondità temporale di sei mesi addietro: le verifiche a campione riguarderanno il periodo dal 1° settembre 2020 per consentire che le successive verifiche della Task Force e dell'Organo di Vigilanza possano eseguirsi per ciascuna delle attività indicate nel calendario di seguito riportato entro un termine di sei mesi, congruo con la conservazione dei dati. La task force fornirà una relazione periodica di avanzamento delle attività in corso all'Organo di Vigilanza a partire dalla prima scadenza del 31 Dicembre 2020 con il seguente calendario:

- a. Relazione avanzamento attività al 31 Dicembre 2020 (consegnata entro il 30 Gennaio 2021) unitamente all'esito di verifica del primo campione.

- b. Relazione avanzamento attività al 30 Marzo 2021 (consegnata entro il 30 Aprile)
- c. Relazione avanzamento attività al 30 Giugno 2021 (consegnata entro il 31 Luglio 2021) unitamente all'esito di verifica del secondo campione
- d. Relazione avanzamento attività al 30 Settembre 2021 (consegnata entro il 30 Ottobre 2021)
- e. Relazione avanzamento attività al 31 Dicembre 2021 (consegnata entro il 30 Gennaio 2022) unitamente all'esito di verifica del terzo campione.
- f. Relazione avanzamento attività al 30 marzo 2022 (consegnata entro il 30 aprile).
- g. Relazione avanzamento attività al 30 giugno 2022 (consegnata entro il 31 luglio 2022).
- h. Relazione avanzamento attività al 30 settembre 2022 (consegnata entro il 30 ottobre 2022).
- i. Relazione avanzamento attività al 31 dicembre 2022 (consegnata entro il 30 gennaio 2023).

Le relazioni predisposte con il calendario sopra indicato conterranno anche l'indicazione di eventuali rimedi che saranno proposti all'Organi di Vigilanza qualora si riscontrassero anomalie attualmente non prevedibili.

5. Nomina di un Organo di Vigilanza: Gli impegni e la loro attuazione saranno controllati da un Organo di Vigilanza indipendente appositamente costituito da tre membri:
- a. Un membro, interno all'azienda, nominato da Wind Tre;
 - b. Un membro, esterno all'azienda, designato da AGCOM ad esempio tra i rappresentanti delle associazioni dei consumatori;
 - c. Un membro, in qualità di Presidente, eletto dai primi due che precedono scegliendo in un elenco proposto da AGCOM.

L'Organo di Vigilanza, a partire dal suo insediamento, sulla base di sue analisi e di quanto comunicato dalla Task Force certificherà e relazionerà Agcom, con cadenza trimestrale, in merito all'effettivo rispetto degli impegni descritti secondo il seguente calendario:

- 28 Febbraio 2021

- 31 Maggio 2021
- 31 Agosto 2021
- 30 Novembre 2021
- 28 Febbraio 2022

L'Organo di Vigilanza opererà per un periodo di 24 mesi dall'insediamento.

6. In aggiunta alla analisi puntuale e preventiva di ogni attivazione e di ogni situazione patologica Wind Tra sta ponendo in essere una azione periodica di verifica a campione a lotti di 3000 clienti estratti randomicamente. Detta attività avviata è relativa alla analisi a campione sui clienti che hanno chiamato il 159 e reclamato per i servizi VAS, per verificare che il rimborso dovuto sia stato regolarmente erogato, in misura del 100% in conformità al criterio adottato (assenza di: log, doppio click o messaggio di attivazione). L'analisi non ha evidenziato ad oggi alcuna anomalia che non sia già stata oggetto di gestione e restituzione eventuale nei sei mesi precedenti.

i. Il calendario delle indagini successive al 15 Ottobre è il seguente:

1. Entro 31 dicembre 2020: 3.000 SIM
2. Entro 30 giugno 2021: 3.000 SIM
3. Entro 31 dicembre 2021: 3.000 SIM

L'analisi oltre ad essere svolta internamente coinvolgerà anche il fornitore tecnico che dovrà verificare con una attività ulteriore con tutti gli strumenti tecnici in suo possesso l'effettiva presenza del sms e del click e quindi la sua riconducibilità al cliente nei limiti dell'attuale stato della tecnica; in caso di ogni difformità il fornitore né darà pronta informativa alla Task Force che procederà a disporre l'immediato ristoro e a darne informativa all'Organo di Vigilanza.

