

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale
Isola B-5
Torre Francesco- 80143 Napoli

*c.a. Dott.ssa Alessandra Adamo
e p.c. Ing. Giovanni Santella*

Roma, 27 marzo 2018
Protocollo n.11814/SA
Via pec

Oggetto: Procedimento di contestazione di addebito n. 2/17/DRS avviato nei confronti della società Fastweb S.p.A. in materia di procedure di migrazione di utenze su rete fissa - Presentazione impegni definitivi. Integrazione. Valutazione di ammissibilità.

Spettabile Autorità,

facendo seguito alla Vostra comunicazione di pari oggetto del 26 marzo u.s., prot. n. 24925, con la presente Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, via Caracciolo 51 (c.f., p. IVA n. e n. Reg. Imprese 12878470157), in persona del dott. Giovanni Gionata Moglia, intende presentare il documento finale contenente la proposta definitiva di impegni ai fini della pubblicazione sul sito Internet dell'Autorità ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 16 del Regolamento di cui all'Allegato alla delibera n. 581/15/CONS. A tal fine, Fastweb formula la seguente:

PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

IMPEGNO 1: Fastweb in esecuzione di quanto previsto dalla delibera 121/16/CIR si impegna a modificare i propri processi prevedendo

- (i) l'utilizzo della causale KO per servizio mai richiesto per nessuna altra ragione che non sia la dichiarazione del cliente di non aver mai richiesto il servizio verso cui è stata avviata la migrazione o di avervi aderito, non avendo compreso le caratteristiche dello stesso o gli estremi dell'offerta;



(ii) la comunicazione all'operatore *recipient*, laddove richiesto, di documentazione idonea a provare l'effettiva sussistenza della causa giustificativa del KO per servizio mai richiesto.

IMPEGNO 2: Nel caso in cui il cliente in migrazione manifesti il proprio ripensamento a Fastweb in qualità di operatore *donating*, quest'ultima si impegna a comunicare ai clienti in migrazione che ne facciano richiesta le informazioni in merito alle modalità di esercizio del ripensamento. Il modello di informativa al cliente verrà preventivamente inviato all'Autorità.

IMPEGNO 3: Fastweb si impegna a diffondere una nota informativa interna in merito alle misure descritte al precedente Impegno 1. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità.

IMPEGNO 4: In linea con quanto previsto dall'art. 13, comma 5, del regolamento in materia di procedure sanzionatorie, al fine di verificare ogni eventuale anomalia nelle percentuali di utilizzo della causale di scarto per KO servizio mai richiesto ed il corretto uso della stessa, Fastweb si impegna a far certificare da un soggetto terzo i processi di gestione degli ordini di migrazione e le modalità di utilizzo della causale per KO per servizio mai richiesto e della notifica di ripensamento cliente.

IMPEGNO 5: Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità per i diciotto mesi successivi alla data di notifica del provvedimento con cui l'AGCom renderà vincolanti gli impegni, un report bimestrale predisposto da un soggetto terzo indipendente non accessibile ai terzi contenente:

- il numero di richieste di migrazione ricevute nel bimestre precedente dai segnalanti;
- il numero di KO per servizio mai richiesto opposti ai segnalanti nel bimestre precedente;
- il numero di notifiche di ripensamento trasmesse ai segnalanti nel bimestre precedente con la specificazione del numero di notifiche di ripensamento relative ai clienti inclusi nelle liste di *caring* del medesimo bimestre;



- il numero di notifiche di ripensamento gestite dai segnalanti nel bimestre precedente con conseguente eventuale interruzione della procedura di migrazione;
- il numero di chiamate effettuate nell'ambito delle attività di *caring* nel bimestre precedente;
- il numero di clienti che hanno esercitato il diritto di ripensamento a migrare verso i segnalanti nel bimestre precedente.

IMPEGNO 6: Nel caso in cui il cliente in migrazione comunichi il proprio ripensamento a Fastweb in qualità di operatore *donating*, quest'ultima si impegna ad inviare una notifica di mutata volontà all'operatore *recipient*.

- **IMPEGNO 7:** Nel caso in cui il cliente in migrazione comunichi il proprio ripensamento a Fastweb in qualità di operatore *donating*, quest'ultima, salvo quanto diversamente pattuito con altri operatori, si impegna ad inviare all'operatore *recipient*, unitamente alla notifica di mutata volontà, una comunicazione a mezzo pec che attesti che il cliente ha manifestato il proprio ripensamento a Fastweb e delegato quest'ultima a comunicare tale ripensamento all'operatore *recipient*. Laddove richiesto, Fastweb s'impegna altresì a trasmettere all'operatore *recipient* documentazione idonea a provare l'effettiva sussistenza della delega rilasciata dal cliente a Fastweb per comunicare in suo nome e per suo conto il ripensamento all'operatore *recipient*. In ogni caso, Fastweb affiderà ad un soggetto terzo l'incarico di certificare sia l'esistenza dei documenti attestanti il ripensamento del cliente e la relativa motivazione sia la separazione fra i diversi processi e funzioni di Fastweb dedicati rispettivamente alle attività di migrazione ed alle attività di *caring*, nonché i criteri di compilazione delle liste di *caring* e la relazione di queste ultime con i clienti in migrazione.

Per i 18 mesi successivi alla data di notifica del provvedimento con cui l'AGCom renderà vincolanti gli impegni, Fastweb:

- (i) fornirà all'Autorità i criteri sulla base dei quali vengono predisposte le liste di *caring*;
- (ii) conserverà con continuità le liste di *caring* e dei clienti in migrazione;



(iii) fornirà all'Autorità, su richiesta formulata a campione all'interno del periodo di monitoraggio di 18 mesi, un'elaborazione sui dati afferenti alle liste di caring, estratte ex post, e del sottoinsieme di clienti in migrazione, limitatamente a un "periodo di riferimento" da definire. L'Autorità, a campione, potrà chiedere a Fastweb di estrarre, dalle liste di cui al precedente punto (ii), una "lista di caring", contenente i clienti che in un determinato periodo di riferimento, erano da contattare in base ai citati criteri di compilazione delle liste di caring e, per lo stesso periodo, una seconda lista contenente il di cui dei clienti presenti nella predetta "lista di caring" che, nel medesimo periodo, avevano chiesto la migrazione. In relazione a tali clienti potrà essere svolta un'analisi di dettaglio nell'ambito di una Unità per il Monitoraggio appositamente istituita con Fastweb e la Direzione Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche.

* * *

Gli impegni definitivi saranno adottati nei trenta giorni successivi alla loro approvazione.

* * *

Nel rimanere a disposizione per ogni eventuale chiarimento che si ritenesse utile si porgono distinti saluti.


Giovanni Moglia

Chief Legal and Regulatory Affairs Officer