

PROPOSTA IMPEGNI FASTWEB - VERSIONE PER LA PUBBLICAZIONE

Impegno n. 1 - Integrazioni all'attuale procedura di verifica del codice di trasferimento fornito dal cliente

Con l'obiettivo di rafforzare i controlli - già previsti dall'attuale processo implementato da Fastweb - sulla correttezza e validità del codice di migrazione/segreto fornito dall'utente al momento della compilazione della Proposta di Abbonamento, e ridurre in tal modo i casi di errore da parte di quest'ultimo, Fastweb si impegna ad introdurre un ulteriore strumento volontario di verifica, che si attivi in automatico ogni qualvolta sia notificato un KO per codice errato.

La misura andrà ad integrare i controlli già previsti sulla correttezza dei dati forniti dal cliente al momento della richiesta di attivazione del servizio (incluso, quindi, il codice di migrazione/segreto).

La misura che Fastweb si impegna ad implementare prevede che, in aggiunta ai controlli sopra descritti, nel caso in cui l'ordine di migrazione/portabilità si concluda con un KO per codice errato, il sistema invii in automatico al cliente un SMS *link* che lo inviti a verificare nuovamente, questa volta in autonomia tramite la propria Area personale, la correttezza dei dati necessari per procedere all'invio di un corretto ordine di trasferimento dell'utenza. Il testo esemplificativo dell'SMS *link* sarà il seguente, in modo da indirizzare facilmente il cliente alla sezione della propria Area personale nella quale 1) reinserire il dato relativo al codice (con un controllo formale *real time* sulla stringa), 2) selezionare da una lista predefinita l'operatore *donating* e 3) allegare, procedendo all'upload tramite l'apposito form, l'ultima fattura emessa da quest'ultimo: "*Gentile Cliente, per completare la tua attivazione della linea fissa è necessario fornire alcuni dati. Clicca qui e segui le istruzioni*".

Al fine di rafforzare ulteriormente i controlli effettuati da Fastweb sulla correttezza di tali dati, una volta inseriti dal cliente gli stessi saranno verificati da un operatore che provvederà eventualmente ad effettuare un ulteriore contatto telefonico verso il cliente. Allo stesso modo, nel caso in cui dopo la ricezione dell'SMS *link* il cliente non proceda a fornire i dati richiesti, il sistema invierà in automatico un *reminder* e nel caso in cui anche questo ultimo rimanga senza riscontro, si procederà ad un contatto telefonico al cliente.

Ad integrazione di quanto sopra descritto si fa presente che l'attuale procedura già prevede dei controlli automatici di coerenza del codice di trasferimento del cliente, basati sul ricalcolo del carattere di controllo, che fanno sì che, qualora il carattere di controllo risulti errato, il codice di migrazione/segreto non sia inserito a sistema e non sia di conseguenza inviato all'operatore *donating* l'ordine di trasferimento dell'utenza. Al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice non corretto fornito dal cliente, Fastweb si impegna ad integrare la procedura prevedendo che, nel caso in cui la verifica tramite il carattere di controllo dia un esito negativo, sia effettuato un contatto - telefonico, via SMS e/o tramite modalità digitali - finalizzato



ad acquisire dal cliente, prima dell'invio dell'ordine all'operatore *donating*, l'ultima fattura emessa da quest'ultimo, in modo da avere prova del codice di trasferimento presente sulla fattura del cliente.¹

Tali misure saranno implementate entro, al massimo, 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale, per tutte le procedure di trasferimento delle utenze (i.e. sia migrazioni che portabilità).

Le misure sopra descritte saranno integrate da Fastweb prevedendo altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di adesione ai propri servizi (i.e. sito web, call center, negozi), per fornire ulteriore supporto all'utente nel reperire i seguenti dati necessari ai fini dell'invio di un corretto ordine di trasferimento dell'utenza e limitare eventuali errori da parte del cliente nella fornitura degli stessi: 1) numerazione da portare; 2) denominazione dell'operatore *donating* (da selezionare da un menù a tendina); 3) codice segreto/di migrazione con indicazione, per i principali operatori, di un esempio di fattura con evidenza della pagina e sezione all'interno della quale reperire tali dati.

Fastweb ritiene che le misure sopra descritte siano idonee a migliorare le condizioni di concorrenza, implementando funzionalità ulteriori rispetto a quelle previste dalle attuali procedure regolamentari ed introducendo ulteriori informative al cliente, con lo scopo di agevolare il cambio fornitore e garantire all'utente finale l'attivazione nel minor tempo possibile. L'impegno è altresì dichiaratamente inteso a rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito perché individua una modalità di sincronizzazione ulteriore ed efficace in maniera anche proattiva rispetto alla regolazione attualmente in vigore.

L'impegno ha inoltre carattere di stabilità ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare nel tempo diverse modalità nella misura in cui saranno consentite o richieste da evoluzioni regolamentari e normative e ferma la disponibilità di Fastweb a rivedere la nuova policy anche sulla base delle ulteriori indicazioni che dovessero essere fornite dall'Autorità.

Impegno n. 2 - Integrazioni all'attuale procedura di verifica e monitoraggio dei KO su ordini di Number Portability Pura in post attivazione

Con l'obiettivo di ottimizzare ulteriormente la gestione degli ordini di Number Portability Pura in post attivazione, Fastweb si impegna ad integrare su base volontaria l'attuale procedura, inserendo maggiori controlli sui casi di KO sistemistici di deviazione dal processo standard automatico che richiedono un intervento di bonifica manuale da parte di un operatore (i.e. oltre ai casi di notifica di KO dell'ordine, intervenendo a monte sui casi di anomalie di sistema che impediscono, o comunque ritardano, il caricamento dell'ordine di NP).

¹ Si evidenzia come possano esserci casi in cui tale codice potrebbe comunque non essere corretto in quanto ad es. modificato dall'operatore *donating* tra un ciclo di fatturazione e l'altro e non ancora pubblicato in fattura.



La misura proposta, prevedendo l'introduzione di un'attività di monitoraggio e reportistica delle tipologie di KO sopra indicate e l'istituzione di un team ad hoc con la funzione di analizzare con cadenza quantomeno settimanale gli esiti delle stesse, consente di verificare immediatamente la causale della bocciatura, procedere alla correzione del dato accelerando eventuali interventi di bonifica manuale da parte di un operatore e la rilavorazione degli ordini una volta corretti, in modo da risottomettere nel più breve tempo possibile un nuovo ordine di NP. L'impegno è diretto a sanare eventuali disfunzioni del processo, intervenire a monte sui casi di anomalie di sistema che impediscono, o comunque ritardano, l'invio dell'ordine di NP, e a rafforzare ed ottimizzare la gestione degli sporadici casi di ritardo nell'invio degli ordini di *Number Portability Pura* in post attivazione.

Ad integrazione di quanto sopra descritto si precisa che, al fine di limitare i disservizi connessi ad un eventuale ritardo nell'espletamento della NP, l'attività di monitoraggio e reportistica che Fastweb si impegna ad implementare avrà ad oggetto anche la verifica degli ordini di NP rimasti per qualsivoglia motivo in stato pending, in modo da accelerarne la lavorazione, nonché, in caso di KO, anche la verifica della correttezza del DN inserito nell'ordine di trasferimento non andato a buon fine, in modo da poterlo correggere prima di procedere ad un nuovo invio all'operatore *donating*.

Le misure proposte saranno implementate da Fastweb entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento finale.

In aggiunta a tale misura, al fine di prevenire qualsivoglia impatto sull'utente finale conseguente ad un possibile ritardo nell'invio dell'ordine di NPP e, in particolare, neutralizzare gli effetti di una eventuale doppia fatturazione, la misura sarà integrata prevedendo altresì lo storno degli importi fatturati fino al corretto espletamento della procedura, nei casi in cui il ritardo contestato dal cliente sia effettivamente imputabile a Fastweb e nonostante l'utilizzo del servizio con la numerazione temporanea assegnata.

L'impegno ha carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative, ed è dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito.

Impegno n. 3 - Monitoraggio

Fastweb si impegna, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento di cui alla Delibera n. 581/15/CONS, a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di 1 anno a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall'implementazione delle misure, se successiva a tale data.

Con riferimento alla composizione ed alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Fastweb propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta - fermo restando diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri: un funzionario designato dall'Autorità, un esponente delle associazioni rappresentative dei consumatori designato da Fastweb



ed un esponente di una primaria società di revisione e consulenza designato di comune intesa fra l'Autorità e Fastweb, selezionato nell'ambito di un elenco di possibili Società formato da Fastweb e trasmesso all'Autorità in esito all'eventuale accoglimento degli impegni. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi di validità dell'attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Fastweb e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità in esito ad ogni riunione.

La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione degli impegni e assolve allo scopo di consentire un continuo e costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.