

## **DELIBERA N.187/10/CONS**

### **APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, RELATIVI AI PROCEDIMENTI SANZIONATORI N. 6/09/DIR E N. 8/09/DIR**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 28 aprile 2010,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, ed in particolare l’articolo 98, comma 11;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262 convertito in legge 24 novembre 2006, n. 286, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*”, ed in particolare l’articolo 136;

VISTA la delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 136/06/CONS, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, recante “*Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità, approvato con delibera n. 316/02/CONS, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 78/08/CIR recante “*Norme riguardanti la portabilità del numero mobile*”, ed in particolare, l’articolo 5, comma 17, secondo cui

*“l’operatore donating non dà seguito a domande di annullamento di richieste di portabilità che gli sono state inoltrate dall’operatore recipient”;*

VISTA la sentenza del Tar del Lazio n. 5781/09 dell’11 giugno 2009 di annullamento *in parte qua* della delibera n. 78/08/CIR;

VISTA l’ordinanza del Consiglio di Stato n. 4602/2009 del 14 settembre 2009 che, accogliendo l’appello incidentale dell’AGCOM, conferma l’efficacia *in toto* del suindicato atto deliberativo;

VISTI i provvedimenti di accertamento e contestazione del Direttore della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica n.6/09/DIR e n.8/09/DIR rispettivamente del 6 agosto e del 13 novembre 2009, con i quali è stato ascritto alla società Telecom Italia l’illegittimo annullamento di richieste di portabilità inoltrate dall’operatore *recipient*, in violazione dell’articolo 5, comma 17, della delibera n. 78/08/CIR;

VISTE, in particolare, le attività ispettive compiute presso la sede di Napoli della indicata società, in data 16 marzo 2009 dalle quali è emerso che Telecom ha illegittimamente interrotto la richiesta di portabilità dei propri clienti, opponendo all’operatore *recipient*, annullamenti di migrazione in violazione delle prescrizioni regolamentari;

VISTI gli atti e le relazioni del responsabile del procedimento, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamate nell’atto di contestazione e nel verbale di accertamento dei rispettivi procedimenti n. 6/09/DIR e n 8/09/DIR;

UDITA la società in ordine ai fatti contestati in data il 1° ottobre 2009;

VISTI tutti gli atti del procedimento di impegni, incardinati nei procedimenti sanzionatori nn. 6/09/DIR e 8/09/DIR;

CONSIDERATO quanto segue :

## **I. PROPOSTA DI IMPEGNI**

In data 10 novembre 2009 la società Telecom Italia S.p.A. (prot. AGCOM n. 85224 del 12 novembre 2009) – previa preliminare richiesta al Consiglio di differimento dei termini, accordata nella seduta del 28 ottobre 2009 - ha presentato il documento di impegni riferito alla contestazione n.6/09/DIR, contenente le misure organizzativo-aziendali finalizzate al miglioramento delle condizioni di concorrenzialità relativa al processo di migrazione del cliente verso altri OLO.

Per tali ragioni la società ha proposto interventi di natura organizzativo-aziendali raggruppabili per categorie per l'incondizionata attuazione al nuovo processo MNP da realizzarsi entro il 23 novembre 2009 e così sintetizzabili:

- a) attività finalizzate anche alla immediata cessazione della condotta contestata con adeguamento delle procedure aziendali alle prescrizioni della norma violata ed eliminazione di ogni attività, inclusa il contatto con il cliente, anche *de futuro*, finalizzata alla realizzazione di campagne di illegittima *retention*. Ciò si traduce in pratica nella predisposizione di comunicazioni già indirizzate ai vari settori operativi interni finalizzate all'immediata lavorazione di tutte le richieste di portabilità prese in carico, fatti salvi i rifiuti ammessi nelle casistiche, nonché interruzione delle pratiche di illegittima *retention* realizzate significativamente attraverso la diffusione di nuove modalità applicative da seguire - a cura della divisione di *Customer Care* e dei *call center* - che vietano l'utilizzo dei dati della clientela, tratti dal sistema, per qualsiasi attività promozionale e/o commerciale finalizzata ad impedire il passaggio di quest'ultima all'operatore *recipient*. (impegni nn. 1;2 e 4);
- b) promozione di attività informative interne e diffusione di apposite note, che espressamente vietino alla Divisione *Customer care* ed alla *Divisione Marketing* di utilizzare ed inviare ai *call center*, i dati di clienti che abbiano richiesto la MNP, o che si trovino in fase di *porting*, per finalità di *retention* e di ogni altra attività promozionale e/o commerciale atta ad interrompere il processo migratorio (impegni di cui ai numeri 3, 5, 6 e 9);
- c) iniziative di carattere tecnico e modifiche "di sistema" concernenti il miglioramento stabile delle condizioni di concorrenzialità nel processo di MNP. Tale insieme attiene invece, più specificamente, ad attività di carattere permanente e sistematico-aziendali connotate dall'inserimento di misure strutturali volte al miglioramento delle condizioni di concorrenza, con consequenziale ampliamento, ad esempio, della partecipazione al controllo da parte dell'Autorità o degli stessi concorrenti , nella fase di *porting* (impegni nn. 7, 10,11 e 12).

Nelle date del 19 e 20 novembre 2009, presso le sedi societarie di Napoli e Pomezia sono state condotte attività di verifica della cessazione della condotta contestata ed, inoltre, l'operatore è stato ascoltato in audizione nella successiva data del 23 novembre 2009, nel corso della quale il medesimo ha peraltro dichiarato di essere disposto alla rinuncia ad ogni attività giudiziale pendente presso il Consiglio di Stato, quale conseguenza dell'appello

incidentale interposto, contestualmente rinunciando “..agli effetti della sentenza del TAR, come naturale conseguenza dell'accoglimento degli impegni”.

Rileva peraltro che, nelle more delle attività istruttorie, è stato notificato alla stessa società il provvedimento n.8/09/DIR con sostanziale equivalenza di addebiti, ma relativo ad un diverso arco temporale.

Nella riunione del 26 novembre il Consiglio ha preso atto della preliminare cessazione della condotta contestata all'operatore e della non manifesta inammissibilità delle proposte presentate ai sensi dell'articolo 12-bis, comma 3, del Regolamento.

Nella successiva riunione del 16 dicembre 2009, è stata anche accolta l'istanza della società di presentazione di un unitario documento con effetti su entrambi i procedimenti avviati, ferme restando in ogni caso, le distinzioni – sotto il profilo dell'eventuale sanzionabilità – delle due vicende.

## **II. LA CONSULTAZIONE PUBBLICA**

Il 21 dicembre 2009 (prot. agcom n. 94029 del 21/12/2009), l'operatore ha inviato, per la trattazione congiunta dei temi, un documento unitario di impegni, sottoposto a consultazione pubblica sul sito dell'Autorità con determina n. 10/09/DIR a partire dal 23 dicembre.

Nei regolari termini procedurali (21 e 22 gennaio 2010) hanno presentato osservazioni sul testo rispettivamente: le società Wind, Poste Mobile e Coop Italia proponendo integrazioni e modifiche sinteticamente riferite come di seguito, nell'intento di rafforzare l'insieme dei propositi che ancora rivelano, a parere degli operatori, criticità sostanzialmente equivalenti e sintetizzabili come di seguito.

Gli operatori partecipanti alla consultazioni, seppur con diversa articolazione sostengono la possibilità di apporre ulteriori inserimenti al testo proposto da Telecom Italia con particolari “restrizioni” relative all'atto del contatto del cliente in fase di *porting*. Ciò al fine di impedire tale pratica in via assoluta e trasformando in reale impedimento quanto, nell'attuale stesura, sembra assumere più semplicemente veste programmatica. A tal riguardo rileva la posizione di un operatore, a sostegno di una esplicita affermazione di Telecom Italia in ordine all'impegno di non interrompere la portabilità anche in caso di revoca per ripensamento del cliente, atteso che tale ipotesi risulta disciplinata in tali termini dalla delibera n. 78/08/Cir ed in alcun modo può essere diversamente incisa. Analogo ragionamento è fatto relativamente all'inopponibilità del termine di preavviso contrattualmente previsto.

Pertanto ed in particolare, per rendere inutilizzabili i dati-cliente - se non per garantire la MNP - è necessario, per i concorrenti, estendere il previsto divieto, oltre che alla divisione di *Customer care*, anche ad ogni altra funzione/divisione aziendali, inclusi eventuali soggetti terzi, a cui Telecom potrebbe affidare servizi promozionali o commerciali. Tali integrazioni dovrebbero incidere anche sulla redazione degli *script* e delle note esplicative e campagne di informazione da inviare ai *call center* e non limitarle alle sole funzioni marketing.

Viene anche specificato, da un operatore che deve essere inibito l'uso di ogni flusso informativo relativo alla portabilità con estensione a tutti i soggetti aziendali, inclusi i terzi di cui sopra, nel cosiddetto "tempo tecnico" necessario al passaggio del cliente, con divieto di ricontatto di quest'ultimo.

Tale integrazione fa salve le campagne legittime di *caring* a condizione che i dati necessari ad impostarle non provengano dal sistema *Olo gateway* e che riguardino tutte le categorie di clienti, "alto spendenti" e non.

Comparabile ragionamento è poi svolto, da alcuni, relativamente alla istituzione della cd. "unità di monitoraggio", la cui permanenza è da estendere oltre i previsti tre anni, ed all'introdotta sistema di reportistica bimestrale del quale sarebbe da ampliare la portata di verifica, che dovrebbe, cioè, riguardare anche il controllo sulle causali di scarto o annullamento previste dalla delibera n. 78/08/CIR, rilevando l'attuale assenza di ogni previsione al riguardo.

Infine, in ordine allo specifico inserimento di una banca dati, un operatore - in analogia alle misure già adottate in altra occasione - ne richiede la consultabilità *on line*, mentre un altro operatore in particolare, ritiene altresì necessario prevedere un tempo certo di realizzazione databile a 30 giorni dall'eventuale approvazione degli impegni.

Tutti i controinteressati, infine, parimenti insistono sulla necessità di includere nel documento anche l'espressa rinuncia agli atti, da parte di Telecom, in ogni giudizio pendente avverso la delibera n. 78/08/CIR ed ancor più la rinuncia anticipata all'azionabilità di ogni diritto, motivo o interesse legittimo relativamente ai procedimenti sanzionatori cui gli impegni si riferiscono.

### **III. OSSERVAZIONI DI TELECOM ITALIA.**

In relazione alle richieste dei controinteressati, Telecom Italia - in data 19 febbraio 2010 (nota prot. Agcom 11033 del 23/02/2010) - ha presentato una versione integrata del documento nel quale risultano sostanzialmente accolte le modifiche proposte in sede

consultativa. Pertanto il documento da ultimo presentato come definitiva proposta di impegni risulta significativamente modificato rispetto all'originario testo nei termini che seguono :

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 ;*
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 (TI) riceve la richiesta di MNP;*
3. *Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione Customer Care ed 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 (TI) riceve la richiesta di MNP, per finalità di retention o per qualsiasi attività promozionale e/o commerciale volta all'annullamento della richiesta di MNP. Telecom Italia si impegna ad inviare all'Autorità copia di tale nota ;*
4. *Divieto per TI e/o qualunque soggetto che operi in nome e per conto di TI stessa di adottare o mantenere procedure aziendali volte ad ottenere l'annullamento, la sospensione e/o l'interruzione, da parte dei clienti che abbiano richiesto l'attivazione, della prestazione di MNP a partire dal momento in cui l'operatore donor (TI) riceve la richiesta di 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 campagna promozionale a fini di retention o per 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, purchè 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 TI 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/trasferire ai call center, anche per il tramite di soggetti esterni a TI, liste di clienti alto-spendenti o appartenenti ad altra categoria con altra profilazione che abbiano fatto richiesta di MNP allo scopo di effettuare, attraverso i call center e/o soggetti esterni a TI, 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 all'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 e 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 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: a) verificare le eventuali anomalie nelle percentuali delle causali di scarto ed il corretto uso delle stesse; b) in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con gli operatori eventualmente coinvolti; c) rappresentare il punto di contatto con gli operatori e l'AGCOM al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate; d) 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 utilizzati da alcuna divisione/dipartimento 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 all'Autorità copia della versione del Codice Etico così modificato;*

- 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 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 della 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 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 da altro recipient") e la presenza delle sole causali di scarto e rifiuto previste dall'art. 5, comma 10, della delibera n. 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 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 all'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 n. 78/08/CIR e dall'accordo quadro interoperatore entro il 23 novembre 2009.*

Giova sin da subito evidenziare che, ad ogni buon conto, Telecom Italia, con osservazioni a corredo della proposta da ultimo inviata (nota prot Agcom n. 12877 del 3 marzo u.s.) non ha ritenuto modificabile il testo originariamente proposto, relativamente ai punti nn.5, 9 e 10 in quanto:

- con riferimento all'impegno n.5 "...L'impegno di Telecom Italia già vieta ogni flusso indebito di dati all'interno dell'Azienda ai fini della retention. È

*stata accolta, inoltre, la proposta di emendamento di un operatore che vieta ogni possibilità di rallentamento, sospensione, interruzione della fornitura della MNP”.*

- *Con riferimento al punto 9 “La proposta di emendamento di un operatore che richiede campagne informative estese a tutte le funzioni aziendali, anche non coinvolte sul processo MNP, risulta eccessiva rispetto alle finalità degli impegni. L’impegno di Telecom Italia è conforme alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati e di utilizzo dei dati finalizzato ad impedire l’attivazione della prestazione MNP”.*
- *Con riferimento al punto 10 “La richiesta di un operatore di una banca dati on line richiede significativi investimenti e tempi non compatibili con un’immediata efficacia degli impegni. Inoltre, l’introduzione di tale banca dati on line comporterebbe benefici non commisurati con l’investimento da sostenere, tenuto conto degli strumenti di reportistica già esistenti e ulteriormente potenziati con gli impegni (cfr. impegno 11). Un altro operatore considera l’impegno presentato da Telecom Italia sostanzialmente adeguato. L’impegno di Telecom Italia sui tempi di fornitura della banca dati (30 giorni) è perfino migliore a quello di quello proposto da alcuni (60 giorni)”.*
- *Quanto, infine, agli impegni aggiuntivi relativi ai vincoli di tipo processuale Telecom precisa che :” Gli impegni aggiuntivi proposti da un operatore risultano da un lato già recepiti de facto nella proposta di impegni di Telecom Italia, dall’altro eccedono il perimetro della contestazione, andando ad interferire con i diritti di Telecom Italia di tutelare al meglio i propri interessi senza apportare peraltro alcun reale beneficio pro-competitivo o alcuna assicurazione ulteriore sul rispetto della normativa vigente”.*

#### **IV. VALUTAZIONI DELL’AUTORITA’**

Premessa la preliminare e condizionante verifica in ordine alla cessazione della condotta contestata - di cui all’articolo 12-ter del Regolamento - per accedere alla valutazione nel merito degli impegni deve rilevarsi, *in primis*, che le attività promosse da

Telecom, a far data dal 10 novembre 2009, risultano effettivamente finalizzate alla immediata cessazione della condotta illegittima.

Infatti, il primo gruppo di iniziative è consistito essenzialmente nella predisposizione di comunicazioni già indirizzate ai vari settori operativi interni finalizzate all'immediata lavorazione di tutte le richieste di portabilità prese in carico, fatti salvi i soli rifiuti ammessi nelle casistiche con pronta interruzione delle pratiche di illegittima *retention*.

A tal riguardo emergono in concreto adottati adeguamenti delle procedure aziendali volte al completo rispetto delle prescrizioni regolamentari con eliminazione di ogni attività, inclusa il contatto con il cliente, finalizzata alla realizzazione di campagne illegittime in quanto fondate sull'utilizzo improprio dei dati utili al passaggio (impegni nn. 1;2 e 4).

Inoltre, attraverso l'atto proposto, l'operatore si vincola all'assunzione di misure che lo impegnano stabilmente e seriamente al miglioramento delle condizioni di concorrenzialità, attraverso la modifica e/o l'inserimento di attività aziendali di tipo informativo con diffusione di apposite note, che espressamente vietano alla *Divisione Customer care* ed alla *Divisione Marketing* di utilizzare ed inviare ai *call center*, i dati di clienti che abbiano richiesto la MNP, o che si trovino in fase di *porting*, per finalità di *retention* e di ogni altra attività promozionale e/o commerciale atta ad interrompere il processo migratorio (impegni di cui ai numeri 3, 5, 6 e 9).

Tali misure risultano rafforzate da risoluzioni di carattere tecnico e da modifiche "di sistema" concernenti il durevole miglioramento delle condizioni di concorrenzialità nel processo di MNP (impegni nn. 7, 10,11 e 12).

Dall'esame di dettaglio del documento da ultimo inviato, appare evidente l'allineamento delle misure adottate e da adottarsi da parte di Telecom Italia alle proposte pervenute dagli operatori partecipanti alla consultazione, per cui è rilevabile oggettivamente l'adeguamento dell'originario impianto ai numerosi emendamenti proposti..

La stessa società, a conferma e chiarimento della scelta di integrazione operata ha anche inviato una aggiuntiva e già citata nota di osservazioni con la quale evidenzia significativamente l'iter logico-valutativo dal quale è disceso l'ultimo e definitivo testo sottolineando, in particolare, di avere accolto pressochè integralmente gli emendamenti proposti relativamente ai punti da 1 a 8 nonché quelli relativi ai punti nn.11 e 12 del documento, riservandosi contro osservazioni invece sui residuali nn. 5, 9 e 10.

In ragione di tali precisazioni, sulla scorta di analoghe valutazioni istruttorie svolte in occasione della presentazione di impegni, da parte della società Wind, approvati con delibera n. 533/09/CONS, relativi, peraltro, ad una medesima fattispecie sanzionatoria, si è già in grado di ponderare l'adeguatezza delle misure così come da ultimo illustrate.

In tale sede può quindi confermarsi l'aderenza di quanto descritto alle esigenze di miglioramento della concorrenza così come richieste dal Regolamento.

L'indagine di merito relativa all'insieme delle attività proposte, infatti, rivela la serietà e la stabilità delle stesse, rafforzando una positiva valutazione già resa possibile, in occasione della preliminare verifica della non manifesta inammissibilità degli impegni. Infatti, la proposta di Telecom Italia risulta sufficientemente chiarita a seguito delle variazioni apportate al testo, il che è già di per sé indicativo dell'atteggiamento partecipativo assunto dall'operatore dopo avere subito la comminazione della sanzione – con la delibera n. 534/CONS - di 360.000 euro per la accertata violazione delle regole sulla portabilità.

Ebbene, dall'analisi relativa al contenuto degli impegni definitivi, presentati da Telecom, emerge che, simmetricamente rispetto all'impianto di misure proposte da Wind con la predetta delibera, si prospetta l'adozione di una serie di misure aziendali che intervengono nella gestione degli ordinativi di *Mobile Number Portability* sotto due profili: informativo ed organizzativo sintomaticamente rilevanti in tale fase valutativa.

L'adozione di iniziative che incidono stabilmente sulle modalità operative interne ed esterne, vincolando la società a garantire la portabilità con certezza, appare sufficiente ad escludere ogni possibilità *de futuro* di ingiustificabili rallentamenti al processo di migrazione dei propri clienti, rispettando la loro diversa scelta e le nette disposizioni regolamentari. Positivamente, infatti, è da considerare l'effettività dell'applicazione di tali misure attraverso la diffusione di note non solo limitate alle divisioni interne, bensì estese anche ad eventuali soggetti terzi che, su mandato Telecom, siano incaricati di gestire, ad esempio, campagne promozionali (punti nn.1,2,4)

Tale già rinsaldata misura risulta coadiuvata dall'eliminazione di ogni indagine sul profilo di spesa dei clienti che abbiano deciso di passare ad altro operatore, nonché da disposizioni espresse che vietano non solo l'uso dei dati di MNP bensì – ed a monte di tale risoluzione – l'invio ai *call center*, da parte delle divisioni aziendali strategiche (es, Marketing, Customer ecc), degli elenchi di quanti abbiano richiesto la portabilità. A riguardo tuttavia la società precisa che tale attività non sarà estesa alle consuete e consentite campagne di *caring* nei confronti di tutta la clientela e, comunque, specifica che in ogni caso nessun dato proveniente dal sistema *Olo gateway* verrà utilizzato a fini strategici e promozionali.

In ordine a tali adeguamenti operativi la società si impegna ad inviare copia delle indicate disposizioni interne, al fine di consentire all'Autorità ogni possibile verifica sulla concretezza di tali obblighi rendendo in tal modo più completo il controllo sulla regolarità del processo (punti nn.3,5,6 e 9).

Con riferimento, poi, alle modifiche propriamente strutturali, positiva valutazione merita la proposta modifica del codice Etico, quale elemento di novità. Infatti la trattazione dei dati clienti con “*massima riservatezza*”, sottraendoli ad ogni utilizzo da parte di qualsivoglia divisione aziendale, supporterebbe, ancor più gli impegni relativi al divieto di invio delle liste–clienti per fini commerciali, nonché le previste campagne informative per il *management* aziendale su tali divieti (punti nn. 8 e 9).

In aggiunta ed a conferma della serietà e stabilità delle suindicate iniziative, Telecom aggiunge la disponibilità alla creazione di una banca dati, consultabile solo presso di sé, in cui confluiscono informazioni sullo stato delle richieste di MNP per altri operatori mobili nella loro specifica veste di *Recipient* e, cioè, limitando le informazioni alle sole richieste di MNP cui ciascuno sia direttamente interessato (punto n.10).

Sempre con riguardo all’aspetto organizzativo, la proposta della società prevede la creazione di un’Unità di Monitoraggio Interna, integrata da un rappresentante nominato dall’Autorità, con il compito di vigilare sull’esecuzione degli impegni e, dunque, di controllare che non si verifichino scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali, dei dati dei clienti che hanno richiesto la MNP, nonché di verificare eventuali reclami da parte di ogni operatore *Recipient* in materia di MNP.

Anche in tal caso, l’Unità di Monitoraggio Interna, è significativamente caratterizzata dalla costante partecipazione di un rappresentante nominato dall’Autorità, in tal modo garantendo la serietà di quanto proposto.

Infatti, l’eliminazione delle procedure aziendali contestate e la corretta esecuzione degli impegni potrebbe in tal modo essere sistematicamente verificata e costantemente vigilata risultando già chiara la funzione di complementarità rispetto alle attività di vigilanza poste in essere dall’Autorità.

Tale misura verrebbe, peraltro, consolidata da un sistema di *incontri* bimestrali della suddetta Unità durante i quali potranno essere verificate eventuali anomalie sugli andamenti dei processi di MNP e coinvolgimento eventuale degli altri operatori interessati. La presenza del componente dell’Autorità favorisce, già in tale sede, un diretto contatto con la stessa utile alla risoluzione di criticità emergenti relative all’andamento della MNP.

L’inserimento organico di tale presidio, di costante vigilanza, appare complementare all’adozione di un sistema di *report* bimestrale che, a sua volta confluisce in un complessiva reportistica annuale inviata all’Unità di Monitoraggio e/o all’Autorità. Siffatto documento appare utile a riassumere con costanza, non solo l’andamento regolare dei processi di MNP ma anche, e soprattutto, la necessaria ed altresì attendibile delineazione di sintesi – in quanto riassuntiva appunto di un intero anno – sulla esatta corrispondenza tra le

richieste di migrazione e le migrazioni stesse, garantendo un sufficiente grado di trasparenza anche rispetto ai tempi di validazione degli ordini (punti nn.7 e 11).

Quanto, infine, al punto “di chiusura” del documento (n.12), con il quale Telecom riafferma la completa ed incondizionata attuazione del processo di MNP, come disciplinato dalla delibera n. 78/08/CIR, appare anch'esso stimabile quale chiara ed incondizionata pronuncia dell'operatore al pieno rispetto delle prescrizioni regolamentari.

Ciononostante e pur considerando il documento nel suo complesso positivamente apprezzabile, nella seduta del 25 marzo 2010 il medesimo testo è stato ritenuto suscettibile di ulteriori, seppure limitate, integrazioni.

In particolare è stata richiesta la consultabilità *on line* della banca dati, così come da Wind già proposta ed approvata con delibera n. 533/09/CONS.

Ascoltata in audizione dal Responsabile del procedimento in data 14 aprile c.a., la società ha precisato che, in ordine all'aspetto tecnico relativo alla consultabilità *on line* della banca dati, è rilevabile l'inefficacia ormai di tale misura stante l'attuale tempistica imposta dalla delibera n. 78/08/CIR per il passaggio del cliente dal *donor* al *recipient* atteso che, la validazione della richiesta e la presa in carico della stessa, con conseguente lavorazione nell'arco temporale delimitato dalle sole ore 19 e fino alle ore 10 del successivo giorno, non rende possibile né utile la disponibilità del correlativo dato.

Nella medesima audizione è stata anche valutata la disponibilità dell'operatore a dichiarare l'espressa rinuncia agli atti giudiziari pendenti avanti al Tar del Lazio e al Consiglio di Stato, da inserire nel documento definitivo. Su tale aspetto, Telecom Italia si è riservata un approfondimento al fine di valutare l'integrazione della dichiarazione di rinuncia, già peraltro formulata in precedenti audizioni nel corso del procedimento e riportata nelle premessa alla Determina n. 10/09/DIR.

Con nota del 23 aprile 2010 (prot.n.2826 TI) l'indicato Operatore ha comunicato la propria posizione formalizzando una rinuncia agli effetti dei predetti giudizi nei termini che seguono:

*“ 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. n. 4248/2009 e R.G. n. 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”.*

## **V. CONCLUSIONI.**

Premesso quanto fin qui riportato, si ritiene di approvare l'insieme delle misure proposte, nel documento così come redatto nella integrata versione del 23 aprile u.s., in ragione della loro idoneità a migliorare le condizioni di concorrenza del settore nonché a rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'illecito contestato.

Infatti, riguardo all'aspetto più propriamente “tecnico” relativo alla banca dati sulla MNP da consultare *on line* si ritiene condivisibile quanto espresso dalla società in ordine alla necessità di contestualizzare la misura rispetto all'attuale regime regolatorio apparendo convincente, quanto osservato sulla celerità imposta dalla delibera n. 78/08/CIR, che rende oggettivamente inefficace ed altresì superflua tale iniziativa.

Quanto, poi, alla rinuncia agli effetti processuali, si osserva che la stessa appare, nei termini in cui è stata riformulata nel testo da ultimo inviato, adeguata all'obiettivo prefissato consistente nel concludere la fase dei ricorsi amministrativi riguardanti la delibera n. 78/08/CIR, precisando, la società, di rinunciare a promuovere analoghe censure.

Peraltro il testo, nella sua formulazione finale, non incide il sistema organizzato delle misure aziendali che la società ha inteso adottare, considerato che, gli acclarati effetti pro concorrenziali derivano, come da Regolamento, dalla serietà e stabilità dei migliori accorgimenti tecnici apposti all'originario impianto proposto e già valutati di per sé, sotto tale profilo, positivamente.

VISTE, quindi, le relazioni presentate dalla Direzione Reti e Servizi di comunicazione elettronica, sul procedimento di impegni, nelle riunioni di Consiglio del, 28 ottobre, 26 novembre, del 16 dicembre 2009 e del 25 marzo con le rispettive risultanze istruttorie;

VISTA altresì la conclusiva relazione del Responsabile del procedimento trasmessa dal Direttore della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione elettronica nella odierna seduta;

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Telecom Italia s.p.a. in data 23 aprile 2010, nella versione integrata da ultimo - secondo specifica richiesta - nel corso dell'audizione del 14 aprile u.s., risultano, ad una valutazione complessiva,

idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito mediante l'adozione di idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per Telecom Italia s.p.a., ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in ragione della accertata loro meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla vigente normativa, con conseguente effetto sospensivo dei procedimenti sanzionatori n. 6/09/DIR e n. 8/09/DIR, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni, ai sensi dell'art. 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS;

UDITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Gianluigi Magri, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

### **DELIBERA**

1. Gli impegni presentati in data 23 aprile 2010 da Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
3. I procedimenti di natura sanzionatoria di cui agli atti contestazione n.6/09/DIR e n. 8/09/DIR restano sospesi fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. Telecom Italia S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.
5. Ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 2, della delibera n. 136/06/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi

dell'art. 98 del decreto legislativo n. 259/03 per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al comma 1, e la ripresa dei procedimenti sanzionatori per le violazioni contestate.

6. La presente delibera è notificata a Telecom Italia S.p.A. e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul sito *web* e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 28 aprile 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola