

DELIBERA n. 230/12/CONS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETA' FASTWEB S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE n. 248/06, RELATIVA AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 50/11/DIT

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 27 aprile 2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*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*";

VISTA la legge 24 novembre 1982, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, ed il relativo allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'articolo 14bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante "*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*";

VISTA la delibera n. 130/08/CONS, recante "*Riforma della delibera n. 54/08/CONS, a sua volta recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell'articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS"*";

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

VISTA la delibera n. 316/02/CONS, coordinata con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 e successive integrazioni, recante *“Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 25/07/CONS del 17 gennaio 2007 di *“Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli Uffici di II livello e modifiche ed integrazioni al Regolamento di organizzazione e funzionamento”*;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 664/06/CONS, ed in particolare l’articolo 5, comma 9, allegato A;

VISTO il verbale di accertamento n. 50/11 ed il relativo atto di contestazione n. 50/11/DIT del 28 ottobre 2011, notificato alla parte in data 4 novembre 2011, con il quale è stato accertato nei confronti della società Fastweb S.p.A. la violazione dell’articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l’articolo 5, comma 9, della delibera n. 664/06/CONS e l’articolo 1, comma 6, della legge n. 40/2007 per non aver gestito le istanze di recesso formulate dai clienti nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, nonché per aver continuato ad emettere le fatture nonostante il decorso del termine di 30 giorni dalla richiesta di disdetta;

VISTI gli atti e la relazione del responsabile del procedimento, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata nell’atto di contestazione e nel verbale di accertamento n. 50/11/DIT;

VISTE la proposta preliminare di impegni presentata, ai sensi della legge n. 248/06, in data 5 dicembre 2011 dalla società Fastweb S.p.A. e la successiva proposta definitiva del 3 gennaio 2012;

UDITA la Società nelle audizioni del 30 novembre 2011, 15 dicembre 2011 e 20 marzo 2012;

VISTA la nota del 9 marzo 2012 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha formulato le proprie osservazioni in merito alla proposta di impegni di Fastweb S.p.A., pubblicata sul sito dell’Autorità con determina direttoriale n. 11/12/DIT;

VISTE le note del 23 marzo e del 4 aprile 2012 con cui la società Fastweb S.p.A. ha chiarito la propria posizione in merito alle osservazioni formulate dalla società Telecom Italia S.p.A. ed ha apportato talune modifiche alla proposta di impegni da sottoporre all’approvazione definitiva;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Proposta di impegni

Con atto n. 50/11/DIT la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società Fastweb S.p.A. (di seguito anche “Società”) la violazione dell’articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l’articolo 5, comma 9, della delibera n. 664/06/CONS e l’articolo 1, comma 6, della legge n. 40/2007 per non aver gestito le istanze di recesso formulate dai clienti nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari, nonché per aver continuato ad emettere le fatture nonostante il decorso del termine di 30 giorni dalla richiesta di disdetta.

La Società, in merito alla violazione contestata, ha precisato che il ritardo nella gestione delle istanze di recesso è attribuibile a diversi fattori. *In primis* è ascrivibile al rilevante numero di raccomandate che l’impresa si è trovata a gestire anche a causa della non esatta comprensione, da parte dei clienti, dell’istituto del recesso e del suo rapporto con la procedura di migrazione *ex* delibera n. 274/07/CONS. Può accadere, infatti, che per lo stesso cliente la Società riceva sia una raccomandata A/R di disdetta dai servizi di Fastweb sia la richiesta di fornire il codice di migrazione o l’ordine di avvio della procedura di migrazione da parte di un altro operatore (uno dei casi oggetto di contestazione è riconducibile a questa casistica). In tali ipotesi, diventa necessario contattare il cliente per appurare quale sia la procedura (rientro in Telecom Italia – migrazione) che intende effettivamente avviare; questo, inevitabilmente, comporta un ritardo nella gestione del cliente e, soprattutto, un aumento del numero delle richieste che presentano delle “anomalie” da sanare.

Talvolta il ritardo è dipeso dall’invio, da parte dell’utente, di una documentazione contenente informazioni parziali ed errate oppure da circostanze in cui il diritto di recesso è stato esercitato da un soggetto diverso dall’intestatario della linea. In altri casi, i clienti non hanno correttamente formulato la richiesta o non hanno inviato le raccomandate all’indirizzo indicato nelle condizioni generali di contratto (articoli 14 e 23) e nella carta dei servizi (articoli 3.3 e 4.16).

Un altro fattore rilevante, poi, è quello dei “ricircoli”: il cliente non viene disattivato (con conseguente emissione delle fatture da parte di Fastweb) quando il rientro in Telecom Italia risulta essere bloccato e/o ritardato dalla stessa Telecom a livello Wholesale. Queste ipotesi di criticità, tra l’altro, sono già note all’Autorità che ha reso la procedura di rientro facoltativa per l’operatore *donating* (delibera n. 35/10/CONS). Per tale ragione la Società, dal mese di settembre 2011, fa confluire tutte le richieste di cessazione con rientro nell’alveo delle procedure di migrazione interoperatore; la comunicazione mediante raccomandata A/R, invece, resta la modalità attraverso la quale vengono formulate le richieste di cessazione “pura” del servizio attivato con Fastweb.

A seguito della ricezione del suddetto atto di contestazione la Società, con nota del 21 novembre 2011 ha formalizzato una richiesta di audizione tenutasi in data 30 novembre 2011. In data 5 dicembre 2011 Fastweb S.p.A. ha presentato, nel rispetto del termine di

trenta giorni prescritto dall'articolo 12-*bis* della delibera n. 136/06/CONS, una proposta "preliminare" di impegni, successivamente illustrata nel corso dell'audizione del 15 dicembre 2011. Nella predetta circostanza la Direzione tutela dei consumatori ha chiesto all'operatore di indicare sul modulo prestampato l'indirizzo presso il quale far pervenire la richiesta di recesso e, ove possibile, di puntualizzare nelle note informative i termini previsti per la gestione delle disdette. L'Autorità, altresì, ha chiesto alla Fastweb S.p.A. di precisare e descrivere le misure che intende implementare per migliorare il processo interno di gestione delle istanze di disdetta.

In data 3 gennaio 2012 la Società, nel recepire le indicazioni fornite dall'Autorità in sede di audizione, ha presentato una proposta "definitiva" di impegni che prevede l'implementazione di una serie di misure volte a migliorare, da un lato, il grado di chiarezza e precisione delle informazioni fornite ai consumatori sulle modalità di richiesta di cessazione dei servizi di telefonia fissa oltre agli elementi da indicare in tali istanze; dall'altro, sono tese ad ottimizzare i processi interni di gestione delle richieste di cessazione.

Con le note del 23 marzo, del 4 aprile e del 19 aprile 2012 la Società, nel considerare le osservazioni formulate dalla società Telecom Italia S.p.A. in fase di consultazione pubblica (nota del 9 marzo 2012) e le ulteriori indicazioni rese dall'Autorità per migliorare la portata pro competitiva degli impegni, ha modificato ed integrato la proposta, conformemente all'articolo 12*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

II. Osservazioni della società Telecom Italia S.p.A.

A seguito della pubblicazione sul sito dell'Autorità della proposta di impegni presentata dalla società Fastweb S.p.A. nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 50/11/DIT, la società Telecom Italia S.p.A. ha formulato le seguenti osservazioni.

Preliminarmente la società Telecom Italia S.p.A. ha chiarito che le considerazioni illustrate riferiscono ai soli casi in cui l'utente, unitamente alla cessazione del servizio con Fastweb, manifesti anche la volontà di rientrare in Telecom. A tal proposito, l'operatore ha contestato la scelta di Fastweb di considerare, negli impegni proposti, la sola ipotesi di disdetta *cd* "pura" (cessazione del contratto senza passaggio ad altro operatore) senza interessarsi delle altre procedure di NP concordate tra gli operatori. La delibera n. 41/09/CIR e la Circolare Agcom del 2 ottobre 2012, infatti, definiscono dettagliatamente il processo che deve essere eseguito nel caso in cui il cliente si rivolga direttamente al *donating* per cessare il contratto e rientrare in Telecom Italia S.p.A. (processo denominato "cessazione con rientro" con Telecom Italia *recipient* ed OLO *donating*). La Società, quindi, ha messo in discussione la decisione unilaterale di Fastweb di non applicare le suddette regole con il conseguente rischio di arrecare un pregiudizio nell'ipotesi in cui il cliente richieda di rientrare in Telecom. Quest'ultima, inoltre, ha precisato che in tema di migrazione la vigente normativa regolamentare prevede che l'utente possa presentare la richiesta di cessazione con rientro anche all'operatore *donating* (articolo 19, comma 5, delibera n. 274/07/CONS); pertanto, la previsione di Fastweb di eliminare dal modulo l'ipotesi di disattivazione con rientro non

rappresenta un impegno pro competitivo, quanto un'ammissione di violazione della normativa vigente.

Nel merito di ciascuna misura proposta, Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato quanto segue.

a) Velocizzare e rendere più snello l'esercizio del diritto di recesso:

Trasparenza: Telecom ritiene che il cliente non sia posto nella condizione di poter reperire facilmente le informazioni relative al diritto di recesso all'interno della pagina "trasparenza e privacy"; viceversa, sarebbe opportuno inserirle in un'area dedicata all'assistenza amministrativa, con un *link* diretto per "recesso/disdetta".

Modulo per la richiesta di recesso: Telecom sostiene la necessità di chiarire al cliente che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio; l'obbligatorietà dello stesso, infatti, potrebbe costituire un aggravio per taluni utenti e rallentare la gestione della disdetta.

La Società, inoltre, propone di rendere il modulo disponibile e scaricabile solo da una sezione pubblica e non all'interno della "MyFastPage", accessibile dai soli clienti registrati.

Telecom, poi, rileva un'incoerenza in merito all'utilizzo della PEC, citata da Fastweb nel documento degli impegni ma non indicata nel modulo. La Società, a tal proposito, suggerisce di precisare qual è l'indirizzo di posta elettronica da utilizzare inserendolo, eventualmente, già nel formulario prestampato.

Nel rimandare al sito, inoltre, Fastweb dovrebbe precisare che le informazioni di dettaglio rinvenibili nella pagina web attengono alla gestione della chiusura del rapporto contrattuale (ad esempio, costi di disattivazione o altri costi dovuti su apparati). Telecom, infine, ravvisa la necessità di indicare i tempi entro i quali Fastweb effettuerà la cessazione della linea richiesta dal cliente.

b) Aumento dei controlli relativi ai processi di disattivazione:

Nel rinviare alle considerazioni in tema di cessazione con rientro, Telecom Italia invita l'operatore Fastweb a tener conto della necessità di dare seguito alle richieste dei clienti "senza indugio", conformante a quanto previsto dall'articolo 18, comma 2, lett. b) della delibera n. 274/07/CONS.

c) Portata pro concorrenziale delle misure proposte e tempistiche:

Telecom non ritiene che le misure proposte da Fastweb abbiano una portata pro concorrenziale laddove viene esclusa la possibilità per il cliente finale di rivolgersi anche a Fastweb in qualità di OLO *donating* nella procedura di cessazione con rientro.

III. Proposta definitiva di impegni della società Fastweb S.p.A.

Di seguito vengono puntualmente illustrate le singole misure proposte dalla Società negli impegni definitivi, integrati e modificati all'esito della consultazione pubblica e delle osservazioni formulate dall'Autorità nel corso del procedimento.

Impegno 1: velocizzare e rendere più snello l'esercizio del recesso.

a) Sul sito www.fastweb.it l'operatore pubblicherà all'interno della pagina web (che già contiene adeguate informazioni sui costi di recesso, sulle procedure di restituzione degli

apparati, le schede di trasparenza delle singole offerte ecc.) un box dedicato al recesso esercitato tramite l'invio della raccomandata. Tale box conterrà anche le informazioni utili all'utilizzo ed alla disponibilità di un modulo da compilare (corredato da informazioni su tempistiche e modalità che accompagneranno il cliente nella compilazione dello stesso). Per rendere più immediato il reperimento delle suddette informazioni, la pagina "Trasparenza e privacy" sarà rinominata "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy".

Verrà creata un'apposita FAQ avente ad oggetto "Trasferimento dei servizi presso altro operatore", nella sezione "Assistenza" della MyFastPage riportante il seguente testo "*Le ricordiamo che nel caso in cui intenda richiedere il trasferimento dei servizi di rete fissa verso un altro operatore (diverso da Telecom Italia), mantenendo il suo numero di telefono, non dovrà compilare il modulo presente sulla sua MFP per la disdetta dei servizi, ma dovrà far avviare dal nuovo operatore un processo di trasferimento tramite le procedure di migrazione OLOtoOLO o number portability. Il codice di migrazione o di portabilità, da fornire in tal caso al nuovo operatore, è disponibile in fattura, sulla MyFastPage e può essere richiesto anche al Servizio Clienti. Nel caso di trasferimento in Telecom Italia, oltre alla procedura di rientro tramite raccomandata, è possibile far avviare dalla stessa Telecom Italia la procedura di migrazione. Nel caso in cui intenda trasferire il suo numero mobile, dovrà richiedere al nuovo operatore l'avvio di una procedura di mobile number portability*".

b) La Società predisporrà un modulo prestampato, messo a disposizione del cliente, che consentirà di eliminare le lacune informative o errori di compilazione che comportano problemi di gestione dovuti da incompletezza dei dati, difficoltà di identificazione del titolare della linea ecc. che, ad oggi, costituiscono possibili cause di ritardi nella lavorazione del recesso.

L'obiettivo è quello di incentivarne l'uso da parte dei clienti; tuttavia, se il recesso dovesse essere esercitato senza l'ausilio del modulo ma l'istanza contiene tutte le informazioni necessarie per darvi seguito, la stessa sarà regolarmente gestita.

Il modulo sarà disponibile sulla MyFastPage del cliente e conterrà una serie di indicazioni utili per una corretta elaborazione della richiesta; con tale documentazione, altresì, l'utente sarà informato sulle tempistiche e sugli obblighi contrattuali (ad esempio, la restituzione degli apparati ceduti in comodato d'uso). Attraverso la compilazione del modulo, l'utente dovrà inserire, oltre i dati anagrafici, il codice cliente (account) ed un recapito telefonico aggiornato. Il modulo dovrà essere firmato ed accompagnato dalla fotocopia di un valido documento di riconoscimento (tale accortezza è volta ad evitare eventuali richieste formulate da soggetti diversi dal titolare della linea); esso, altresì, potrà essere utilizzato anche per la richiesta di disattivazione solo di alcuni servizi (ad esempio, FastwebTV, servizio mobile ecc.).

Nelle note utilizzate per la compilazione del modulo verrà precisato che saranno fatturati gli importi dovuti relativi ai 30 giorni successivi al ricevimento della raccomandata e che eventuali somme addebitate erroneamente verranno stornate nell'ultima fattura di conguaglio o tramite l'emissione di assegni; infine, sarà indicato

che la disattivazione avverrà entro 30 giorni dalla ricezione della raccomandata e che la restituzione degli apparati in comodato d'uso dovrà avvenire entro 45 giorni dalla chiusura del contratto - parziale o totale.

Nel modulo sarà prestampato anche l'indirizzo al quale inviare la raccomandata, mentre nelle note informative sarà inserito un rimando al sito di Fastweb nella parte in cui sono riportate tutte le informazioni sulla gestione della chiusura del rapporto contrattuale (tempi, costi di disattivazione, obblighi ecc.).

Inoltre Fastweb, nelle more della completa definizione degli aspetti regolamentari in tema di "cessazione con rientro", si impegna a gestire anche le raccomandate con le quali il cliente richiede la cessazione del servizio con il rientro in Telecom Italia S.p.A.

La Società ha previsto anche l'utilizzo di una casella PEC per la gestione delle richieste di recesso. L'invio, in particolare, dovrà avvenire da un account di posta elettronica certificata, in modo da soddisfare i requisiti di sicurezza e di formalità che consentono la perfetta sostituzione della raccomandata A/R. L'indirizzo PEC al quale i clienti potranno inviare la richiesta di disdetta sarà del tipo: abcdefghil@pec.fastweb.it.

Al fine di valutare l'efficacia di tale misura, Fastweb avvierà una fase sperimentale che consentirà di raccogliere i dati sull'utilizzo del modulo, sulla facilità di reperire le informazioni necessarie per utilizzare tali strumenti, sul cluster di clientela che impiega lo strumento della PEC in sostituzione della raccomandata, al fine di apportare eventuali correzioni migliorative alle procedure utilizzate. La Società, a tal proposito, si impegna a comunicare periodicamente all'Autorità i risultati della sperimentazione per condividere gli obiettivi raggiunti.

c) Nell'ottica di semplificare le procedure lato utente, Fastweb agevolerà la richiesta di disattivazione dei servizi opzionali che potrà essere richiesta anche tramite la sola chiamata al servizio di assistenza clienti.

d) La Società modificherà gli *script* adoperati dal *customer care* che saranno integrati con le informazioni riguardanti la disponibilità del modulo e la reperibilità dello stesso tramite il sito MyFastPage del cliente.

Impegno 2: Aumento controlli relativi ai processi di disattivazione.

L'operatore propone di intensificare i controlli relativi ai processi di disattivazione attraverso una serie di iniziative volte a sanare eventuali criticità nel processo di gestione delle raccomandate di recesso e della successiva fase di disattivazione.

A tal fine, è stata avviata dalla funzione "Internal Audit" una verifica sui processi di gestione nonché sull'affidabilità dei sistemi e dei fornitori esterni che operano per Fastweb.

Il processo di *auditing*, che non si conclude in questa fase, ha come obiettivo (di più lungo termine) quello di assicurare una migliore efficienza del processo, con particolare riferimento alle modalità e tempistiche di caricamento sui sistemi delle raccomandate di disdetta. A tal proposito, sono state individuate delle specifiche aree di intervento:

1. miglioramento degli SLA dell'operatore che gestisce per conto di Fastweb il caricamento delle raccomandate sui sistemi. A tal proposito, è stata avviata una

campagna di monitoraggio sulle tempistiche contrattuali al fine di appurarne il rispetto e, conseguentemente, migliorare gli SLA ad oggi forniti;

2. implementazione di un monitoraggio strutturato del processo di digitalizzazione delle A/R, oltre all'individuazione di un referente che monitorerà l'andamento della gestione delle raccomandate di disdetta, identificando eventuali punti di miglioramento;

3. analisi della gestione settimanale delle disdette che faciliterà l'individuazione immediata di eventuali casi critici o *blacklog* che saranno gestiti con priorità rispetto alle altre istanze.

La Società ha stimato che la procedura di monitoraggio avrà un effetto facilitatore nell'individuare, e soprattutto nel gestire, casi anomali come quelli segnalati nell'atto di contestazione.

Tali azioni saranno accompagnate da un miglioramento del *tracking* di tutte le fasi di lavorazione al fine di garantire l'evasione delle lavorazioni in ottica esponenziale e sequenziale.

Le misure prospettate prevedono una implementazione progressiva che si concluderà ragionevolmente entro il mese di giugno 2012. I tempi di realizzazione non immediati sono dovuti dalla necessità di modificare i processi aziendali che coinvolgono diversi attori (Fastweb ed i fornitori esterni) e dalla disponibilità di *budget* attualmente non allocato per tali finalità.

IV. Osservazioni della società Fastweb S.p.A.

La Società ha chiarito che gli impegni prospettati, nella misura in cui aumentano l'informazione, la trasparenza e semplificano le procedure di recesso per il cliente finale hanno, certamente, una portata pro competitiva. Esse, in primo luogo, agevolano la circolazione della clientela tra i vari operatori rendono più fluido il mercato; in più, eliminano quelle difficoltà che possono scoraggiare l'utente dall'esercitare il diritto di recesso. Inoltre, nel presentare la proposta definitiva di impegni, ha recepito positivamente sia le indicazioni fornite dall'Autorità in sede di audizione sia le osservazioni suggerite dalla società Telecom Italia S.p.A. Ciononostante, la Società ha ritenuto opportuno chiarire la propria posizione rispetto a talune obiezioni sollevate nel corso della consultazione pubblica.

Preliminarmente l'operatore ha fornito un chiarimento in merito alla contestazione mossa da Telecom Italia e concernente la scelta di Fastweb di escludere a priori la possibilità di gestire le richieste di disattivazione con contestuale passaggio ad altro operatore (*rectius*, cessazione con rientro in Telecom). A tal proposito, Fastweb ha evidenziato che la delibera n. 274/07/CONS concernente le procedure di migrazioni OLOtoOLO consente al cliente di inviare la richiesta di migrazione all'operatore *recipient* o in alternativa al *donating*. Le specifiche tecniche definite nell'Accordo Quadro tra operatori, tuttavia, hanno previsto esclusivamente l'avvio del processo da parte dell'operatore *recipient* mentre, ad oggi, non è mai stata definita tra le parti una procedura avviata direttamente dal *donating*. Maggiori chiarimenti sul tema sono stati forniti dall'Agcom: nella recente delibera sulla NP pura (n. 35/10/CIR) l'Autorità ha

riformulato l'articolo 7 della precedente delibera n. 41/09/CIR introducendo un concetto di "facoltà" per il *donating* di avviare o meno la procedura di cessazione con rientro. Cita, infatti, l'articolo 5 *"Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua intenzione all'operatore Recipient o all'operatore Donating. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di Service Provider Portability direttamente al Donating, quest'ultimo informa compiutamente il cliente della necessità di rivolgersi al Recipient per dare corso alla richiesta di passaggio del numero e delle modalità da seguire per avviare il trasferimento di utenza. Nel caso in cui la richiesta del cliente al donating implichi il rientro del numero in Telecom Italia (che agisce contemporaneamente da donor e recipient) è facoltà dell'operatore donating attivare direttamente la procedura di rientro del numero secondo le procedure definite nella vigente offerta di riferimento per i servizi di interconnessione (raccolta e terminazione delle chiamate telefoniche)"*. Ciononostante Fastweb, pur sostenendo la legittimità delle proprie scelte in relazione alle vigenti disposizioni regolamentari, si è ugualmente impegnata a gestire anche la raccomandata di disdetta con la quale il cliente, oltre a richiedere la disattivazione del servizio, manifesti anche la volontà di rientrare in Telecom Italia S.p.A. Tale gestione, pertanto, sarà garantita dalla Società fin quando l'Autorità non si pronunci definitivamente in merito alla procedura di "cessazione con rientro". Ciò al solo fine di evitare che attuali difformità interpretative possano arrecare un danno al consumatore finale.

Nel merito delle altre considerazioni espresse da Telecom Italia, la Società ha rappresentato quanto segue.

In relazione all'impegno di velocizzare e rendere più snello l'esercizio del recesso, Fastweb ha precisato che la sezione del sito contenente le informazioni di dettaglio, utili al cliente per esercitare i diritti nascenti dalle condizioni generali di contratto, nonché dalle normative di settore, è da sempre stata denominata "trasparenza e privacy": in particolare, con il termine "trasparenza" si vuole catturare l'attenzione dell'utente chiamato a verificare ulteriormente gli obblighi contrattuali, i costi relativi all'offerta sottoscritta, le eventuali limitazioni. Ad ogni modo, al fine di agevolare ancor di più il reperimento delle suddette informazioni, la pagina "trasparenza e privacy" sarà rinominata "trasparenza, gestione contrattuale e privacy".

Fastweb, poi, ha ribadito la validità della scelta di creare un box *ad hoc* contenente le informazioni sul diritto di recesso tramite raccomandata, il cui esercizio non può che essere ricondotto nell'alveo del rapporto contrattuale tra il cliente e la Società (per questo, le relative informazioni sono state inserite nell'area contenente tutte le altre notizie sul contratto). Oltretutto, l'operatore ha confermato che anche i consumatori che non sono ancora clienti Fastweb, nella fase di valutazione delle offerte commerciali possono conoscere, oltre i costi, anche i diritti nascenti dal rapporto contrattuale e le relative modalità di esercizio.

Per quanto concerne la predisposizione del modulo prestampato, Fastweb ha ribadito che l'utilizzo non è obbligatorio; lo stesso è volto ad agevolare il cliente nel manifestare la volontà di recedere dal contratto, nonché facilita Fastweb nell'individuare il soggetto richiedente la disdetta, eliminando le ipotesi più frequenti di ritardo (difficoltà di identificare il cliente per carenza di dati forniti nella richiesta dallo stesso redatta o dalla sua irreperibilità).

Fastweb, inoltre, ha reso disponibile il modulo su MyFastPage perché, come già chiarito all'Autorità, intende evitare possibili frodi e richieste di disattivazione effettuate all'insaputa del cliente stesso che potrebbero danneggiare anche l'azienda.

Il rimando al sito aziendale, poi, è stato studiato in modo da fornire un quadro completo e coerente delle informazioni sul recesso, compresi i costi di disattivazioni e le procedure sulla restituzione apparati. Per tale finalità è stata utilizzata la sezione "trasparenza, gestione contrattuale e privacy" che, come detto, conterrà un box *ad hoc*.

Infine, in accoglimento dei suggerimenti di Telecom Italia, saranno indicate le tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto conformemente alle vigenti disposizioni normative; in accoglimento, altresì, delle osservazioni formulate dall'Autorità sarà precisato che saranno fatturati solo gli importi relativi ai 30 giorni successivi al ricevimento della raccomandata di disdetta e che eventuali addebiti errati saranno stornati e/o rimborsati.

V. Valutazioni conclusive dell'Autorità

Dopo aver considerato positivamente l'esito delle verifiche disposte presso la sede della Società per accertare la cessazione della condotta contestata, dall'esame degli impegni presentati emerge, *prima facie*, come le misure proposte dalla Fastweb S.p.A. risultino potenzialmente idonee a migliorare le condizioni concorrenziali nel mercato di riferimento, nella misura in cui possono contribuire, attraverso la predisposizione di una serie di interventi di natura organizzativa e gestionale, a ridimensionare i casi di mancata gestione delle istanze di recesso, con particolare attenzione per quelle ipotesi in cui l'eccessivo ritardo discenda da lacune informative e carenze logistiche interne all'operatore.

Il cliente, il più delle volte, non è adeguatamente edotto sugli effetti che discendono dal diritto di recesso, spesso esercitato in concomitanza con una richiesta di migrazione verso un altro gestore; circostanze, queste, che possono ingenerare sia confusioni nell'utente sia un ingolfamento delle strutture organizzative della Società. Ad esempio, gli utenti non sempre percepiscono il rischio di richiedere, inconsapevolmente, una cessazione del servizio *cd* "pura" con la conseguente perdita del numero associato al contratto. Ovvero, come nei casi contestati in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, la Società rischia di ritardare la gestione delle istanze di disdetta perché alle problematiche organizzative interne spesso si associa la ricezione di un numero elevato di raccomandate A/R che possono presentare delle anomalie (dal caso in cui il diritto di recesso è esercitato da un soggetto diverso dal titolare della linea all'ipotesi in

cui la Società non riesce ad identificare o contattare il cliente ovvero l'utente ha fornito una documentazione parziale, errata o recapitata ad un indirizzo non corretto).

Premesso, quindi, che le istanze di recesso vanno gestite dall'operatore nel pieno rispetto dei tempi e delle modalità prescritte dalle norme vigenti, le misure prospettate da Fastweb appaiono idonee a garantire una puntuale interpretazione della volontà del cliente evitando, in tal modo, che il gestore continui a mantenere in vita, anche da un punto di vista contabile – amministrativo, il rapporto contrattuale da cessare.

In particolare, con l'implementazione delle misure di cui al punto 1) l'operatore è in grado di fornire tutte le indicazioni utili al cliente per formulare una corretta istanza di recesso.

In primis, particolarmente utile sembra essere il modulo prestampato messo a disposizione del cliente, nel quale sono già indicate le informazioni che l'operatore è tenuto ad acquisire per procedere alla chiusura del rapporto contrattuale. Tra queste, in accoglimento delle indicazioni fornite dall'Autorità in sede di audizione, ha inserito anche l'indirizzo presso il quale la raccomandata A/R deve pervenire. Ciò andrebbe a sanare tutte quelle ipotesi in cui l'utente invia la raccomandata presso un indirizzo della Società diverso da quello indicato nelle condizioni di contratto, determinando un ritardo nella reperibilità della documentazione e nella gestione del recesso.

Inoltre, va positivamente valutata la disponibilità di Fastweb di accogliere le osservazioni di Telecom Italia e dell'Autorità; l'operatore, infatti, ha provveduto a rinominare la pagina "trasparenza e privacy" presente sul sito in "trasparenza, gestione contrattuale e privacy", nonché a dettagliare ulteriormente le informazioni rese al cliente, con particolare riferimento alle fatture emesse a seguito della disdetta ed ai tempi di gestione del recesso.

In aggiunta agli ordinari strumenti di comunicazione, poi, la Società ha preso in considerazione anche la PEC come modalità di trasmissione dell'istanza di recesso; questa scelta, di certo, velocizzerebbe la gestione delle richieste, quantomeno quelle pervenute da soggetti che, in virtù delle recenti disposizioni legislative, hanno l'obbligo di utilizzare la posta elettronica certificata.

La Società, altresì, consentirebbe al cliente di reperire il suddetto modulo mediante tutti i canali che l'utente dispone per interloquire con l'operatore (*call center*, pagina *web*) evitando, quindi, ulteriori e gravosi adempimenti. A tal proposito, la Società ha previsto la modifica degli *script* riservati al *customer care* i quali saranno aggiornati ed integrati con le informazioni riguardanti la disponibilità del modulo.

Oltre alle informazioni di carattere generale (tempi, costi e modalità di recesso) già rese con le condizioni generali di contratto e la carta dei servizi, la Società ha allegato al modulo una nota esplicativa. In particolare, in considerazione delle osservazioni formulate dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso della consultazione pubblica, Fastweb ha aggiunto delle ulteriori informazioni, ossia ha precisato che "*nel caso in cui (il cliente) volesse richiedere, tramite Fastweb, un rientro del servizio in Telecom Italia (per i soli clienti su tecnologia ULL e numero nativo di Telecom Italia), è preferibile l'invio a Fastweb di una raccomandata, con le medesime informazioni del modulo, con*

l'ulteriore specificazione che si tratta di una richiesta di "cessazione del servizio con rientro in Telecom Italia". A prescindere, quindi, dalle possibili querelle sulla facoltà o meno per il *donating* di espletare la procedura di cessazione con rientro, la Società ha dato spazio alle esigenze dell'utente che, ignaro delle differenze tecniche e normative di ciascuna procedura, spesso si rivolge al proprio gestore per disdire il contratto e rientrare in Telecom.

La scelta di agevolare una corretta formulazione della richiesta di recesso potrebbe determinare una riduzione sostanziale del numero di reclami per il ritardo o l'inesatta gestione della disdetta, oltre che per la rinnovata fatturazione. Al contempo, permetterebbe agli utenti di manifestare la propria volontà in maniera puntuale ed evitare, come già detto, l'involontaria perdita del numero o di ingenerare confusione nel cliente sull'opportunità di inoltrare una raccomandata A/R o avviare una procedura di migrazione/NP per soddisfare la propria volontà contrattuale.

Infine, una gestione celere della disdetta può costituire una forma di garanzia, oltre che per l'utente, anche per gli altri operatori assicurando una maggiore e facilitata mobilità della clientela tra i vari gestori.

Meritano un positivo apprezzamento anche gli impegni riguardanti i processi interni di gestione delle istanze di recesso: Fastweb, infatti, intende ristabilire la funzionalità del sistema gestionale e sanare le eventuali lacune organizzative. In questo senso si è focalizzata sull'attività svolta dall'operatore terzo che gestisce, per conto di Fastweb, il caricamento delle raccomandate di disdetta sui sistemi, prevedendo anche un miglioramento degli SLA ed un controllo sul rispetto dei tempi di lavorazione.

A ciò si aggiunge la proposta di introdurre un monitoraggio strutturato del processo di digitalizzazione delle A/R; di individuare un referente per il controllo sulla gestione delle raccomandate di disdetta, identificando eventuali punti di miglioramento; di analizzare la gestione settimanale delle istanze di recesso che faciliterà l'identificazione immediata di eventuali casi critici o *blacklog* che saranno lavorati con priorità rispetto alle altre richieste.

Attraverso l'elaborazione di un processo di gestione, che coinvolge anche i soggetti esterni operanti per conto della Società e che si presta ad essere più efficiente, l'operatore ha la possibilità di assicurare le tempistiche prescritte in tema di recesso, di intraprendere sin da subito le azioni di bonifica e, dunque, sanare quelle problematiche che potrebbero tradursi in delle contestazioni qualificate (reclamo, segnalazione, istanza di conciliazione).

Inoltre, va considerato che per gli utenti indicati nell'atto di contestazione n. 50/1/DIT la Società ha provveduto a riconoscere indennizzi, stornare gli importi per canoni addebitati oltre i 30 giorni dalla disdetta nonché, a titolo di ristoro, ad annullare i costi per la dismissione dei servizi e per la mancata riconsegna degli apparati entro i termini contrattualmente previsti. In più, all'esito delle verifiche effettuate presso la sede della Società è stato accertato, mediante un controllo a campione (n. 40 utenti) disposto su tutte le raccomandate di disdetta ricevute nel periodo novembre/dicembre 2011, che Fastweb ha sempre provveduto alla cessazione dei contratti e, nel 94% dei casi, i clienti

sono stati gestiti entro i termini regolamentari e contrattuali (primo gruppo: 56% in 30 giorni, 17% in 31 giorni, 17% in 32 giorni; secondo gruppo: 71% in 30 giorni, 18% in 31 giorni, 6% in 32 giorni).

Infine, va tenuto conto che la Società, oltre ad aver dimostrato la cessazione della condotta contestata, si è impegnata ad implementare tutte le misure proposte entro un termine ragionevolmente breve (fine giugno 2012).

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati dalla società Fastweb S.p.A. risultano positivamente valutabili in quanto rilevanti dal punto di vista del potenziale impatto sulle dinamiche nel mercato della telefonia, rispetto ad un miglioramento generale della condotta aziendale idoneo a favorire la tutela dell'utenza e la concorrenza tra gli operatori, eliminando ovvero ridimensionando notevolmente il fenomeno contestato;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per la società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 12^{ter}, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in ragione dell'accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla vigente normativa, con conseguente effetto sospensivo del procedimento sanzionatorio n. 50/11/DIT fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni stessi;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

1. Gli impegni definitivi presentati in data 3 gennaio 2012 dalla società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 14^{bis} del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, come modificati ed integrati nella versione del 4 aprile 2012 ai sensi dell'articolo 12^{bis}, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 50/11/DIT resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. Fastweb S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I predetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'articolo 12^{ter} 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'articolo 98 del decreto legislativo n. 259/2003 per l'inottemperanza all'ordine

di esecuzione di cui al punto 4, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.

6. La presente delibera è notificata alla società Fastweb S.p.A. e pubblicata nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 27 aprile 2012

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola