

DELIBERA N. 363/12/CONS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETA' FASTWEB S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, DI CUI AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 1/12/DIR

NELLA riunione del Consiglio del 2 agosto 2012;

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 gli articoli 41, comma 3 e 98, comma 11;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”, e successive modifiche e integrazioni, e in particolare l’articolo 8, comma 1;

VISTO l’articolo 14-*bis* 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*”;

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;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104 recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009 n. 69, recante delega al Governo per il riordino del processo amministrativo*”;

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. 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’art. 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 dell’Autorità n. 648/09/CONS, recante “*Modifica all’articolo 12-bis, comma 3, del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n. 136/06/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. 25/07/CONS recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli Uffici di secondo livello e modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS recante “*Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, e in particolare l’articolo 18;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, e in particolare le disposizioni di cui ai Considerato n. 24 e 29 e l’articolo 17, comma 12;

VISTA la delibera n. 1/09/CIR recante “*Diffida, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione*”;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR recante “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”, ed in particolare l’articolo 4;

VISTA la delibera n. 96/10/CIR, recante “*Adozione di misure cautelari ai sensi dell’articolo 4 del Regolamento n. 352/08/CONS nella controversia tra Telecom Italia S.p.A. e Fastweb in materia di procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa*”, ed in particolare l’articolo 1;

VISTA la circolare del 9 aprile 2008 recante “*Modalità attuative della delibera 274/07/CONS*” e relativi allegati;

VISTO l’accordo quadro interoperatore del 14 giugno 2008;

VISTA la relazione dell’Ufficio Rapporti tra Operatori della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione elettronica (di seguito anche Direzione Reti) dell’Autorità prot. n. 30/DIR/12 del 20 gennaio 2012 e relativi allegati;

VISTO, in particolare, che alcune società (Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V) hanno segnalato, rispettivamente, con nota del 9 maggio 2011 e nell'ambito della controversia contro la società Fastweb S.p.A. instaurata in data 10 giugno 2011, in materia di procedure di migrazione tra gli operatori, i cui atti sono stati acquisiti al fascicolo del procedimento di vigilanza, l'esistenza di illegittime attività di *retention* realizzate da parte di Fastweb; inoltre, la società TeleTu S.p.A.(già Oritel S.p.A.) ha segnalato, in data 21 ottobre 2011, in aggiunta a tali illegittime attività di *retention*, anche la presenza di anomalie negli scarti, inviati dalla stessa Fastweb, nel corso delle procedure di migrazione;

VISTO il verbale di accertamento n. 1/12/DIR del 2 febbraio 2012, e relativo atto di contestazione n. 1/12DIR, con il quale si sono accertate a carico della società Fastweb S.p.A. ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/03, le seguenti violazioni:

- I. Violazione dell'articolo 1, comma 3, della delibera n. 96/10/CIR in combinato disposto con i precetti di cui ai Considerati nn. 24 e 29 della delibera n. 274/07/CONS, in quanto Fastweb, in qualità di operatore *donating*, nel corso dei contatti con clienti, ha utilizzato i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del passaggio, allo scopo di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di *retention*;
- II. Violazione del punto 2 della delibera di diffida n. 1/09/CIR, per inosservanza delle disposizioni di cui all'articolo 17, comma 12, della delibera n. 274/07/CONS, in combinato disposto con l'articolo 1, comma 2 della delibera n. 96/10/CIR e le disposizioni attuative di cui alle specifiche tecniche allegate alla circolare del 9 aprile 2008 e all'accordo quadro tra operatori del 14 giugno 2008, in quanto Fastweb ha proceduto illegittimamente allo scarto di ordinativi di migrazione;

VISTI gli atti e le relazioni del Responsabile del procedimento, Avv. Luigi Marotta, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata negli atti di contestazione e nel verbale di accertamento n. 1/12/DIR;

VISTI gli atti del procedimento di impegni, radicatosi nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR, nel seguito diffusamente rappresentati;

VISTE, in particolare, le attività ispettive condotte dell'Autorità presso la sede di Bari di Fastweb in data 17 e 18 aprile 2012, finalizzate all'accertamento della cessazione della condotta contestata;

UDITA la società Fastweb in data 19 marzo e 5 luglio 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL PROCEDIMENTO SUGLI IMPEGNI

In data 29 febbraio 2012, Fastweb ha presentato all'Autorità una proposta preliminare di impegni.

Con nota del 13 marzo 2012 nonché nel corso di un'audizione svolta in data 19 marzo 2012, la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica dell'Autorità (nel seguito: Direzione Reti) ha richiesto a Fastweb chiarimenti ed informazioni al fine di appurare la cessazione della condotta contestata, che costituisce condizione preliminare ai fini della ammissibilità degli impegni, ai sensi dell'art. 12-bis, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS.

In data 27 marzo 2012, nonché nel corso della stessa audizione del 19 marzo 2012, Fastweb ha fornito risposte alle richieste dell'Autorità.

In data 4 aprile 2012, Fastweb ha inviato all'Autorità una proposta definitiva di impegni.

Tale proposta di impegni contiene, oltre ad una conferma della cessazione della condotta contestata, l'adozione delle seguenti misure:

Impegno I: Fastweb si impegna a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale eliminando il contatto telefonico tramite operatori di *customer care* finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati.

Impegno II: Fastweb si impegna a modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo, quale strumento di informazione ai clienti "Consumer" in migrazione, esclusivamente l'invio di comunicazioni via SMS e/o e-mail. Tali comunicazioni saranno inviate ai clienti solo all'esito positivo della Fase 2 del processo di migrazione. Fastweb si impegna a diffondere una nota informativa interna alla propria Divisione commerciale in merito alle misure descritte agli Impegni 1 e 2. Copia di tale nota verrà inviata all'Autorità.

Impegno III: al fine di verificare ogni eventuale anomalia nelle percentuali delle causali di scarto ed il corretto uso delle stesse, Fastweb propone di istituire una Task Force dedicata alla verifica dei rifiuti opposti agli ordini inoltrati da TeleTù e delle relative causali. In particolare, tale Task Force dovrà svolgere le seguenti attività:

- in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse, anche attraverso analisi congiunte con TeleTù;
- rappresentare il punto di contatto con TeleTù e l'Autorità, al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate da tale operatore;
- sulla base di tali segnalazioni, se ritenuto necessario, avviare un'istruttoria interna al fine di sanare eventuali criticità riscontrate.

La Task Force cesserà la propria attività decorsi dodici mesi dalla data di notifica del provvedimento con cui l'Autorità renderà vincolanti gli impegni presentati da Fastweb.

Impegno IV: Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità con cadenza periodica copia non accessibile ai terzi di un *report* informativo circa l'implementazione dei presenti Impegni.

Impegno V: Fastweb si impegna, con riferimento alle fattispecie di migrazione che la vedono in qualità di “*recipient*”, a rendere disponibile ai clienti un’ulteriore strumento al fine dell’esercizio da parte di quest’ultimo del proprio diritto di ripensamento. In particolare, intende estendere le disposizioni indicate nell’articolo 64 del Codice del Consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206) prevedendo, in caso di contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità tramite lo strumento del contatto telefonico con Fastweb con la relativa registrazione della sua volontà mediante c.d. “*Vocal Order*”.

Per completezza di verifica della cessazione della condotta, l’Autorità ha svolto, in data 17-18 aprile 2012, attività ispettive presso il *call-center* di Bari di Fastweb.

Nella seduta del 7 maggio 2012, il Consiglio ha preso atto dell’istruttoria preliminare della Direzione Reti, con una valutazione di non manifesta inammissibilità della proposta di impegni, autorizzando la sua pubblicazione sul sito *web* dell’Autorità per l’avvio di una consultazione pubblica, ai sensi dell’articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

Alla consultazione di cui sopra, avviata il 15 maggio 2012 e conclusasi in data 14 giugno 2012, hanno partecipato le società Vodafone Omnitel N.V. e Telecom Italia S.p.A., che hanno presentato una serie di osservazioni sulla proposta di impegni di Fastweb.

Nel corso della consultazione pubblica le parti rispondenti hanno, con riferimento agli impegni, segnalato le seguenti criticità:

Impegno I

Telecom Italia osserva che Fastweb, sebbene si sia impegnata a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale, eliminando il contatto telefonico tramite operatori di *customer care* finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati, non ha esteso tale impegno ad altre tipologie di contatti, quali quelli finalizzati al *caring* dei propri clienti. Ne deriva che non si può escludere che tra questi possano esserci clienti in procinto di migrare. Attesa la difficoltà di accertare che tali contatti non avvengono utilizzando dati ricevuti nel corso delle procedure di passaggio, secondo Telecom tale impegno non frapporterebbe alcun ostacolo alla reiterazione delle illecite attività di *retention* svolte da Fastweb.

Vodafone ritiene che l’impegno deve essere più ampio e contenere misure atte ad escludere, alla radice, la possibilità dell’utilizzo per scopi commerciali dei dati dell’*ologateway*.

Impegno II

Telecom lamenta che l’Impegno 2, laddove Fastweb si fa carico di modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti “Consumer” in migrazione esclusivamente l’invio di comunicazioni per SMS e/o *e-mail* all’esito positivo della Fase 2 del processo di

migrazione, non impedirebbe attività illecite di *retention* nei confronti della clientela affari o, comunque, della clientela diversa dai “*clienti ‘Consumer’*”, che Fastweb resterebbe libera di contattare, anche durante la procedura di migrazione.

Inoltre, come indicato in relazione all’impegno I, Telecom rappresenta che, anche con riguardo ai clienti “*Consumer*”, Fastweb si impegnerebbe a utilizzare SMS ed *e-mail* unicamente con riguardo ai “*processi di chiusura amministrativa*”, e non per processi volti alla prosecuzione del rapporto, quali ad esempio le attività di *caring*. L’operatore pertanto propone, al fine di avere certezza che Fastweb non utilizzi per queste ultime attività dati ottenuti dalle procedure di migrazione (*olo gateway*), l’adozione di una serie di misure alternative quali: **a)** la conservazione all’interno di un *database* delle liste giornaliere adoperate per le campagne di *caring*, distinguendo la quota di numerazioni tratta dalla lista mensile di *churn prediction* da quella contenente le informazioni fornite dalle funzioni territoriali; **b)** l’utilizzazione giornaliera unicamente di liste di *caring* redatte non meno di sette giorni prima; **c)** la registrazione o la tracciabilità di tutte le telefonate effettuate nei confronti dei clienti in fase di migrazione o svolte per attività di *caring*; **d)** la registrazione di un *vocal order* per tutti i ripensamenti espressi dal cliente direttamente a Fastweb, contenente una serie di informazioni dettagliate.

Vodafone propone di modificare l’impegno, prevedendo l’eliminazione di qualunque forma di contatto ai propri clienti per la restituzione degli apparati, fintantoché la procedura di portabilità non sia giunta a termine. In subordine, la società ritiene necessaria l’eliminazione dell’SMS e la condivisione preventiva con l’Autorità del testo *e-mail* da inviare ai clienti. In aggiunta, l’Autorità dovrebbe venire preventivamente informata qualora Fastweb intendesse modificare il testo inizialmente condiviso.

Impegno III

Telecom ritiene che la *task-force* (unità di monitoraggio), che Fastweb si impegna a costituire al fine di gestire le anomalie inerenti gli scarti (KO) emessi nei confronti di Teletù, debba riguardare non solo gli ordini da quest’ultima ricevuti, ma anche quelli di tutti gli altri operatori. L’operatore ritiene inoltre che l’impegno, che non dovrà prevedere una data di scadenza bensì una data a partire dalla quale potrà essere valutata la conclusione dell’attività, sia carente di una serie di indicazioni in merito al funzionamento della *task-force*¹ e propone, pertanto, di dettagliarlo con una serie di informazioni supplementari².

¹ Si fa riferimento ai tempi di completamento dell’analisi delle cause che hanno generato l’anomalia; ai tempi massimi entro cui la anomalia deve essere risolta; alla gestione del transitorio nelle more della risoluzione dell’anomalia.

² L’operatore ritiene che l’impegno debba essere dettagliato, prevedendo che Fastweb:

- effettui l’analisi tecnica per individuare le cause che hanno determinato l’anomalia entro 7gg solari dalla comunicazione della segnalazione;
- comunichi entro il termine predetto la data di risoluzione dell’anomalia che in ogni caso non può superare 30gg solari dalla data di segnalazione;
- invii giornalmente agli operatori la lista dei clienti per i quali ha fornito il giorno precedente erroneamente i KO comprensiva del Codice sessione in modo che ciascun operatore possa avviare la fase 3 senza dover impegnare tempo a ripetere la fase 2 e soprattutto senza che l’operatore Recipient debba sostenere attività operative aggiuntive a causa di una non conformità di Fastweb;
- l’applicazione della procedura operativa deve essere garantita fino alla data di risoluzione da parte di Fastweb dell’anomalia;

Vodafone propone di estendere detta *task force* ad almeno un membro dell’Autorità, con la possibile partecipazione, nei casi maggiormente critici, degli OLO di volta in volta interessati da situazioni di anomalia circa i rifiuti opposti da Fastweb. Fastweb dovrebbe, altresì, impegnarsi ad eliminare l’eventuale anomalia segnalata entro in termine massimo di una settimana dalla segnalazione dell’OLO.

Impegno IV

Telecom ritiene che tale impegno, laddove Fastweb si fa carico di trasmettere all’Autorità con cadenza periodica copia di un *report* informativo circa l’implementazione degli impegni assunti, sia inammissibile in quanto non vengono precisate le informazioni da includere nel *report*; non viene precisata la periodicità di predisposizione; non viene reso accessibile a terzi.

Vodafone ritiene l’impegno indeterminato e rileva la necessità di una sua puntualizzazione, con l’indicazione delle informazioni da inviare mensilmente (non periodicamente) all’Autorità³.

Impegno V

Vodafone ritiene tale impegno, laddove Fastweb si fa carico di rendere disponibile al cliente l’esercizio del diritto di recesso tramite lo strumento del contatto telefonico con la relativa registrazione della sua volontà mediante il cd “*verbal order*”, non rilevante e non pertinente. Telecom non ha osservazioni.

II. LA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

Ad esito della consultazione pubblica, Fastweb dopo essere stata sentita in audizione dall’Autorità il 5 luglio 2012, in data 13 luglio 2012 ha presentato, ai sensi dell’articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS, una proposta di impegni modificata, inclusiva di un allegato, che fa parte integrante e sostanziale degli impegni, recante “*Mail su restituzione apparati*”, che tiene conto di parte delle osservazioni dei partecipanti alla consultazione pubblica. Fastweb non ha controdedotto alle osservazioni degli operatori.

In sintesi, la proposta definitiva di impegni integra la precedente sui seguenti aspetti:

- a) **Impegno I.** Nessuna integrazione.
- b) **Impegno II.** Specifica che i clienti “*consumer*” sono sia “residenziali” che “*soho professional*”. Elimina, quale modalità di comunicazione dell’informazione per finalità di chiusura amministrativa, l’SMS e, nel contempo, prevede esclusivamente l’invio di comunicazioni a mezzo *e-mail*, il cui testo sia stato già comunicato all’Autorità nell’ambito del procedimento sanzionatorio n.

• qualsiasi operatività indotta sul *recipient*, verrà adeguatamente dettagliata dal *recipient* stesso e sarà oggetto di richiesta di ristoro extracosti che Fastweb dovrà impegnarsi a riconoscere, qualora ovviamente risultati pertinenti.

³ In particolare, il report dovrebbe contenere i dati e i *trend* relativi a: numero di notifiche di mutata volontà inviate; percentuale di clienti che rientrano in Fastweb dopo un mese dall’iniziale richiesta di port-out; percentuale di clienti che rientrano in Fastweb a seguito dell’esercizio del diritto di ripensamento esercitato nell’ambito di un’iniziale richiesta di port-out verso un altro operatore.

1/12/DIR. Elimina la necessità di inviare all’Autorità copia della nota informativa interna in merito alle misure descritte negli impegni 1 e 2;

- c) **Impegno III.** Modifica la struttura dell’Unità di Monitoraggio, includendo un componente dell’Autorità. Nello specifico, l’Unità è composta da 3 membri, di cui 2 interni alla società e 1 nominato dall’Autorità. Amplia l’oggetto del monitoraggio, che non appare più limitato alla verifica dei rifiuti opposti agli ordini inoltrati dalla sola Teletù. Prevede che l’Unità ha, tra l’altro, il compito di definire l’insieme di informazioni da inserire nel *report* di cui all’Impegno IV. Prevede una cadenza bimestrale degli incontri dell’Unità.
- d) **Impegno IV.** Prevede che il report venga inviato all’Autorità con cadenza bimestrale (non periodica) e specifica che esso riguarderà le “segnalazioni ricevute dall’unità di monitoraggio e l’attività svolta da quest’ultima nel bimestre precedente”; il contenuto del report è definito dall’Unità di Monitoraggio, a differenza di quanto previsto negli impegni preliminari laddove non ne era specificato il contenuto.
- e) **Impegno V.** Nessuna integrazione.

II. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

II/a. Della cessazione della condotta contestata

L’art. 12-ter della delibera n. 136/06/CONS richiede la previa cessazione della condotta contestata quale presupposto per accedere alla valutazione nel merito degli impegni. Ciò premesso, prima di procedere all’analisi degli impegni, come modificati da Fastweb, si ritiene opportuno richiamare l’attività istruttoria svolta ai fini della verifica suddetta. A tal proposito, occorre considerare gli accertamenti che l’Autorità ha compiuto in due fasi separate, precedente e successiva la consultazione pubblica.

A. Fase precedente la consultazione pubblica

Con riferimento al primo periodo, in considerazione del fatto che la proposta di impegni preliminare è stata presentata in data 29 febbraio 2012, l’accertamento della cessazione si è focalizzato sul periodo successivo a tale data.

A.1 Sulle verifiche inerenti la modifica del processo di chiusura amministrativa

In primo luogo la Direzione Reti ha verificato se Fastweb, nel corso del contatto per chiusura amministrativa, avesse continuato a praticare le illegittime attività di *retention* puntualmente descritte nel verbale di accertamento.

A tale riguardo è stato appurato che tale comportamento è cessato a far data dal 29 febbraio 2012, in quanto il contatto telefonico nel quale venivano realizzate le condotte illegittime è stato eliminato. L’eliminazione del contatto telefonico, in concomitanza alla chiusura amministrativa del rapporto commerciale con i clienti, esclude in radice la possibilità di utilizzare tale canale per formulare nuove proposte commerciali durante la procedura di migrazione.

Tale dato emerge, *in primis*, dalle stesse dichiarazioni della società, rese nell'ambito della proposta preliminare di impegni, in quella definitiva e nel corso dell'audizione del 19 marzo 2012. A dimostrazione di quanto affermato, la società ha allegato al verbale di audizione un documento recante "*Chiusura amministrativa OLO*" del 28 febbraio 2012 e la relativa circolare interna sulle "*modalità di gestione delle informazioni sulla chiusura amministrativa per i clienti disattivati a seguito di migrazione OLO2OLO*" di pari data.

Le dichiarazioni della società hanno, altresì, trovato conferma nel corso delle indagini ispettive condotte presso la sede operativa di Bari di Fastweb nei giorni 16-17 aprile 2012.

In particolare, gli ispettori hanno effettuato prove telefoniche, su apparecchiature messe a disposizione da Fastweb, selezionando un campione di numerazioni da una lista contenente gli ordini di migrazione ricevuti da Fastweb in qualità di *donating* dal 1 marzo 2012 al 30 marzo 2012.

Su un totale di 26 chiamate effettuate, 7 utenti hanno risposto e prestato il consenso alla registrazione. Di questi 7 utenti, 6 utenti hanno riferito che non sono stati contattati da Fastweb nel corso della migrazione ad altro operatore.

In un solo caso il rappresentante legale della associazione contattata ha riferito che, nel corso della migrazione verso BT, Fastweb ha effettuato un'offerta migliorativa. A tale riguardo, Fastweb ha giustificato il contatto con il cliente dichiarando che esso è avvenuto per risolvere un problema di natura commerciale (il cliente ha, infatti, evidenziato di non aver ricevuto una fattura e che è stato contattato per la soluzione del problema e l'invio della fattura stessa). La società ha depositato documentazione a supporto.

In aggiunta, Fastweb ha anche fornito, relativamente a un campione selezionato dagli ispettori verbalizzanti, la schermata dei sistemi informativi da cui si evince la modalità di chiusura amministrativa del rapporto contrattuale, unitamente alle *e-mail* inviate in fase di chiusura del rapporto.

A.2 Sulle verifiche inerenti il processo di formazione delle liste di caring

In secondo luogo, la Direzione Reti ha verificato la correttezza del processo di formazione delle liste di *caring*, ovvero se le stesse fossero alimentate dai dati inerenti i clienti in migrazione verso altro operatore.

A tale riguardo Fastweb ha dichiarato, nel verbale di audizione del 19 marzo 2012, che i dati contenuti nelle richieste di migrazione non vengono utilizzati per l'attività di *caring* e come tali non vengono trasferiti al *customer care* preposto a tali attività.

Tale dichiarazione appare trovare conferma, quantomeno a livello di sistema, nel documento nominato "*churn prediction & prevention*" allegato alla risposta alla richiesta di informazioni del 27 marzo 2012, dove la società evidenzia le fasi del processo attraverso cui si procede alla formazione delle liste di *caring*.

Inoltre, nel corso delle predette attività ispettive, i funzionari verbalizzanti hanno chiesto ulteriori informazioni in merito al processo di *caring*.

La descrizione che Fastweb ha fornito in merito a tale processo conferma quanto dalla stessa già depresso in atti in merito alla separazione delle attività di *caring* dai dati delle migrazioni.

Dalla descrizione della società, peraltro, è emerso un fatto nuovo rispetto a quanto acquisito all'avvio del procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR, che conferma il passaggio da un sistema cd. puro di *caring* a un cd. sistema misto, consistente nel fatto che i contatti di Fastweb nell'ambito delle attività di *caring* derivano non solo dalle liste di predizione ma anche dai contatti *inbound*.

La società ha, infatti, dichiarato che ogni mese vengono formate delle liste di cd. *churn prediction* (modello predittivo). Tali liste contengono i clienti classificati con "codice rosso" ovvero clienti che, sulla base di parametri di criticità vari, vengono classificati, dalla società incaricata, come clienti da contattare per una maggior fidelizzazione. Tale lista viene integrata con la lista dei cd. clienti *inbound*, che è formata sulla base delle informazioni che pervengono quotidianamente dal territorio (ad es. *call center di primo livello*). Sulla base delle liste di *churn prediction* ed *inbound* si predispose un calendario giornaliero di attività di *caring*. Tramite un sistema automatizzato, le liste vengono smistate giornalmente ai vari operatori disponibili, al fine di effettuare le chiamate ai clienti da gestire/fidelizzare.

Alla luce di ciò non pare, a maggior ragione, possa escludersi che i clienti contattati da Fastweb nelle ordinarie attività di *caring* (le cui liste sono formate dalla lista di *churn prediction* e dalla lista *inbound*) possano contenere anche clienti in migrazione presso altro operatore i quali avevano, durante tale fase, contattato (appunto *inbound*) Fastweb per svariate richieste di assistenza.

Al fine di supportare le dichiarazioni di Fastweb con prove documentali i funzionari verbalizzanti hanno acquisito, nel corso dell'ispezione, la lista mensile di *caring* del 13 marzo 2012 nonché la lista degli ordini di migrazione ricevuti da Fastweb in qualità di *donating* dal 1 marzo al 30 marzo 2012.

L'incrocio dei dati ha permesso di verificare che il rapporto percentuale tra il numero di clienti compresi nella lista di *caring* e quelli che, nel mese di riferimento, hanno richiesto una migrazione ad altro operatore è pari circa al 2,6% (123 clienti residenziali e 181 clienti non residenziali su un totale di 11.765 richieste di migrazione ricevute da Fastweb). Il dato percentuale sopra riportato avvalorava quanto sostenuto dalla società in merito alla separazione ed indipendenza del processo di formazione delle liste di *caring* rispetto ai dati delle migrazioni.

A.3 Sulle verifiche in merito all'uso corretto delle causali di scarto

Infine, con riferimento allo scarto illegittimo di ordinativi di migrazione, l'assenza nel periodo successivo al 29 febbraio 2012 di segnalazioni nella materia *de qua* vale a confermare, anche sotto tale profilo, il dato della cessazione della condotta.

B. Fase successiva la consultazione pubblica

Giova preliminarmente osservare che, nel corso della consultazione pubblica e dopo di essa, non sono sopraggiunte segnalazioni in merito alla ripresa dell'attività censurata con l'atto di contestazione n. 1/12/DIR.

Nel corso della consultazione, tuttavia, un operatore ha allegato una serie di dati che evidenziano un *trend* decrescente dei casi di rinuncia di clienti di Fastweb alla migrazione verso tale società, soprattutto a ridosso della presentazione della proposta preliminare di impegni in data 29 febbraio 2012. Tale *decalage* dimostrerebbe che Fastweb ha svolto illecite attività di *retention* per mesi e che strumentalmente le avrebbe diminuite proprio a ridosso dell'avvio dell'attività sanzionatoria da parte dell'Autorità.

A tale proposito, si ritiene che l'osservazione sia poco pertinente in relazione al tema della cessazione della condotta, la quale deve avvenire, ai fini della rilevanza per gli impegni, solo a partire dal 29 febbraio 2012. Quanto poi all'eventuale sussistenza, dopo il 29 febbraio 2012, di profili di illiceità residui, si osserva che l'analisi è basata su deduzioni indirette e difficilmente provabili (a posteriori) se non tramite una verifica puntuale, che nel caso di specie è mancata, dei singoli casi ed evidenze documentali (quali un modulo di proposta migliorativa sottoscritto a ridosso della richiesta di passaggio, una dichiarazione del cliente, ecc.). In sostanza, la mera rinuncia alla migrazione, di per sé, non appare idonea a provare, con certezza, la sua dipendenza da illecite attività di *retention* praticate da Fastweb.

Sempre sul tema della cessazione della condotta, il medesimo operatore ha addotto una serie di argomentazioni tese a dimostrare che la modifica del processo di *caring*, posta di recente in essere da Fastweb, maschererebbe una riorganizzazione tesa a rendere più efficace l'attività di *retention*. Fastweb è infatti passata, come già rilevato, da un processo di *caring* basato su un "modello predittivo" puro, che include solo clienti ritenuti a rischio, a un modello predittivo "misto", che include clienti che hanno contattato Fastweb per assistenza. Ciò comporterebbe un incremento delle liste di *caring* (da circa 1000 clienti al giorno a circa 5500) e dell'*effort* necessario per Fastweb (più unità lavorative che passano, in base ad una stima di Telecom, da circa 40 a 230). Secondo Telecom, inoltre, tali liste dovrebbero intercettare mediamente 10/11 clienti in migrazione al giorno (Fastweb ritiene 40) contro gli 8 del modello puro (tale ultimo valore era emerso nell'ambito della relazione Protoviti prodotta da Fastweb). L'operatore rileva come a fronte di un notevole aumento delle attività di *caring* e dei suoi costi si perseguirebbero risultati decisamente peggiori in termini relativi come clienti in migrazione intercettati. Pertanto, il nuovo sistema cd. misto di *caring* non avrebbe alcun senso economico e pratico, a meno di ipotizzare che le attività compiute da Fastweb non costituiscono *caring* bensì *retention*, con l'utilizzazione dei dati della migrazione.

Nel merito, si rileva nuovamente che il materiale probatorio prodotto dall'operatore non pare sufficiente a dimostrare la mancata cessazione della condotta da parte di Fastweb. A tale riguardo l'Autorità ritiene utile ribadire che non possa escludersi che i clienti contattati da Fastweb nelle ordinarie attività di *caring* (le cui liste sono formate dalla

lista di *churn prediction* e dalla lista *inbound*) possano contenere anche clienti in migrazione presso altro operatore i quali avevano, durante tale fase, contattato (appunto *inbound*) Fastweb per svariate richieste di assistenza. Il fatto che Fastweb abbia poi investito risorse per un potenziamento delle attività di *caring* non prova di per sé l'intento di proseguire, sotto le mentite spoglie del *caring*, le attività illecite che sono state alla base della contestazione n.1/12/DIR.

Pertanto, dall'analisi svolta non emergono fatti nuovi e rilevanti sotto il profilo sanzionatorio che non siano stati già valutati nella fase antecedente la consultazione pubblica.

Per completezza di indagine, la Direzione Reti ha raccolto anche una dichiarazione di Fastweb nel corso di un'audizione in data 5 luglio 2012.

In tale sede, Fastweb ha ribadito che, a partire dal 29 febbraio 2012 e senza soluzione di continuità, i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale sono stati modificati eliminando il contatto telefonico tramite operatori di *call center* finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati. *In particolare, la società ha confermato di non utilizzare i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del passaggio, allo scopo di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di retention.*

Fastweb ha confermato, tra l'altro, che i dati provenienti dall'*OLO-Gateway* sono utilizzati per effettuare soltanto le necessarie operazioni amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati e non per scopi commerciali. Tali dati non sono utilizzati per effettuare o sollecitare un contatto con i clienti ai quali si riferiscono le richieste di migrazione trasmesse a Fastweb in qualità di *donating* e per formulare loro offerte commerciali. Fastweb, infine, ha confermato l'assenza continuativa, a partire dal 29 febbraio 2012, di scarti illegittimi di ordinativi di migrazione.

Tutto quanto premesso, si conferma la persistenza del presupposto di cui all'articolo 12-*bis*, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS relativo alla cessazione della condotta contestata.

II/b. Dell'efficacia pro-competitiva degli impegni

Una prima positiva valutazione dell'efficacia pro-competitiva degli impegni di Fastweb del 29 febbraio 2012 è stata già effettuata dall'Autorità, ai fini della loro pubblicazione sul sito *internet* dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

Ad esito della consultazione pubblica e delle osservazioni degli operatori, Fastweb ha presentato una versione modificata degli impegni.

A tal riguardo, l'Autorità conferma la valutazione di complessiva adeguatezza dei medesimi. In tal senso, si osserva che tale versione della proposta fornisce risposte a diversi degli aspetti critici rilevati nell'ambito della consultazione pubblica. In particolare, si rileva quanto segue:

Impegno I

La società si è impegnata a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale eliminando il contatto telefonico tramite operatori di *customer care* finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati.

L'impegno si considera valido e si presta ad essere positivamente valutato sotto un profilo pro-competitivo, in quanto non si accontenta di eliminare la prassi (contestata con determina n. 1/12/DIR) di invitare i clienti a contattare il *call-center* qualora essi, nel corso di attività di chiusura amministrativa, abbiano sollecitato un'offerta commerciale, bensì ha eliminato del tutto il contatto telefonico con tali clienti.

Venendo a quanto richiesto da un operatore, ad avviso dell'Autorità, l'estensione di tale impegno ad altre tipologie di contatti, quali quelli finalizzati al *caring* dei propri clienti, costituirebbe misura eccessiva e contraria al principio di intrapresa economica, di cui all'art. 41 Cost., andando ben al di là dell'addebito formulato, che si limita – sotto questo aspetto - a sindacare il comportamento di Fastweb unicamente nei processi di chiusura del rapporto contrattuale e, comunque, laddove tale contatto scaturisca a seguito di una richiesta di migrazione ed avvenga durante lo svolgimento di tale procedura.

Impegno II

Fastweb si impegna a modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti "Consumer" (Residenziali e Soho Professional) in migrazione esclusivamente l'invio di comunicazioni *e-mail* il cui testo è stato preventivamente comunicato all'Autorità nell'ambito del procedimento 1/12/DIR.

Tale impegno va valutato positivamente, anche alla luce del fatto che recepisce alcune osservazioni degli operatori in merito.

Da un lato, infatti, la società riduce alla comunicazione per *e-mail* il contatto con il cliente in fase di chiusura amministrativa (elimina l'SMS) al termine della fase 2. Tale processo, pertanto, elimina il contatto telefonico nel corso della fase 2, foriero di condotte di illecita *retention*; inoltre tale modalità consente una più agevole attività di vigilanza dell'Autorità, essendo tra l'altro il testo dell'*e-mail*, sottoposto alla previa condivisione dell'Autorità.

Si considera particolarmente positivo, in termini pro-competitivi, il fatto che l'invio ai clienti di comunicazioni per *e-mail* avviene soltanto dopo l'esito positivo della fase 2 del processo di migrazione. Rileva, infatti, che le attività di *retention* si sono per lo più concretizzate nel corso della fase 2 del processo, fase in cui è possibile agevolmente bloccare lo stesso emettendo una qualsiasi causale di scarto o inducendo il cliente al ripensamento.

Si apprezza, infine, la precisazione per cui i clienti *consumer* comprendono i *soho professional*, tesa ad evitare fraintendimenti in merito all'estensione del vincolo.

Quanto alla richiesta formulata da Telecom di obbligare Fastweb a conservare una serie di dati strumentali al controllo e prova della correttezza del suo operato, si ritiene che quanto richiesto, seppur potenzialmente idoneo a preservare il mercato da possibili comportamenti ostruzionistici di Fastweb, possa comportare per la società uno sforzo economico-imprenditoriale non proporzionato e superiore alla normale diligenza professionale.

A tale riguardo, l'Autorità recepisce le osservazioni di Fastweb rese nel corso dell'audizione del 5 luglio 2012, in base alle quali le liste suddette afferenti a chiamate *inbound* sono dinamiche e quindi difficilmente conservabili.

L'Autorità, ad ogni buon conto, rileva che verifiche mirate in merito al rispetto degli impegni potranno essere effettuate nell'ambito dell'Unità di monitoraggio, di cui al successivo Impegno III.

Impegno III

Fastweb si impegna ad istituire un'Unità di Monitoraggio costituita da tre membri, di cui due interni alla società ed uno nominato dall'Autorità, incaricati di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni.

A tale riguardo si apprezza la portata pro-competitiva dell'Impegno, che ha integralmente recepito le osservazioni degli operatori, sia in merito all'estensione della struttura dell'Unità di monitoraggio a un membro dell'Autorità, sia del suo oggetto, non più limitato ai rapporti con Teletù.

Le funzioni dell'Unità appaiono sufficientemente dettagliate, anche se esse saranno suscettibili di essere ulteriormente specificate in sede applicativa e di nomina del componente interno all'Autorità. Anche la durata dell'Unità si ritiene congrua rispetto alle esigenze sottese alla sua costituzione.

Impegno IV

L'operatore si impegna a trasmettere all'Autorità con cadenza periodica copia, non accessibile ai terzi, di un *report* informativo circa l'implementazione degli Impegni.

Opportuna appare la decisione di definire in seno all'Unità le informazioni che dovranno essere contenute nel *report*, al fine di scongiurare la denuncia di indeterminazione del suo contenuto. Opportunamente, il *report* avrà cadenza bimestrale.

Impegno V

La semplificazione procedurale, a vantaggio del mercato (operatori e consumatori), per il rientro dei clienti che esercitano il proprio diritto di recesso, comporta una positiva valutazione della misura sotto il profilo pro-competitivo. Pertanto, le critiche di un operatore di irrilevanza e non pertinenza dell'Impegno appaiono generiche e dunque non rilevanti.

L'Impegno, infatti, aggiunge alle modalità di recesso previste dal Codice del consumo (articolo 64), lo strumento della registrazione telefonica mediante *vocal order*.

Non si tratta di una modalità sostituiva di quelle legali - evidentemente non consentita - ma integrativa. Quanto proposto da Fastweb può contribuire a rendere più efficace la norma succitata sul recesso, atteso che spesso le tempistiche di ricevimento della raccomandata mal si coniugano con le tempistiche di svolgimento della migrazione. Parimenti, lo strumento della *e-mail* e del *fax*, previsti dal Codice del consumo, non sono sempre alla portata di tutti i consumatori che spesso prediligono lo strumento telefonico. Di qui l'utilità del *verbal ordering* per comunicare il recesso, strumento, tra l'altro, utilizzato per l'adesione a distanza alle nuove offerte commerciali.

VISTE le relazioni sul procedimento istruttorio in materia di impegni presentate dalla Direzione Reti e Servizi di comunicazione elettronica nelle riunioni di Consiglio del 7 maggio 2012 e del 2 agosto e le risultanze istruttorie;

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Fastweb in data 13 luglio 2012, con riferimento al procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR, risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per Fastweb, 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 legge, sospendendo nel contempo il procedimento sanzionatorio n. 1/12/DIR, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità di cui alla delibera n. 223/12/CONS;

DELIBERA

1. Gli impegni presentati in data 13 luglio 2012, ai sensi dell'articolo 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 Fastweb S.p.A. nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento (Allegato 1), di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
2. Il rappresentante dell'Autorità nell'Unità di Monitoraggio di cui all'Impegno n. III è nominato con determina del Direttore della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica.
3. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
4. Il procedimento di natura sanzionatoria di cui all'atto di contestazione n. 1/12/DIR resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.

5. Fastweb 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.
6. 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'articolo 98 del decreto legislativo n. 259/03 per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al comma 4, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.
7. Ai sensi dell'articolo 133, comma 1, lett. 1) e dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n.104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
8. La presente delibera è notificata a Fastweb S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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

Allegato 1 alla Delibera n. 363/12/CONS del 2 agosto 2012

Proposta di impegni presentati dalla società Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 14-*bis* della legge n. 248/06, in data 13 luglio 2012 (prot. AGCOM n. 35997).



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Ufficio Attività Sanzionatorie
Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica
Centro Direzionale Isola B5
80143 Napoli

Alla cortese attenzione di:
Avv. Luigi Marotta - Responsabile del procedimento

Roma, 12 luglio 2012

Oggetto: ***Contestazione n. 1/12 DIR per violazione delle procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa: proposta di impegni definitivi***

Spettabile Autorità,

facendo seguito alla proposta di impegni presentata dalla scrivete Società in data 29 febbraio 2012 ai sensi dell'art. 12-bis del regolamento in materia di procedure sanzionatorie, di cui alla delibera 136/06/CONS e s.m.i, ed alla audizione del presso codesta Autorità Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, via Caracciolo 51 (cf, p. n. IVA e n. Reg. Imprese 12878470157), in persona del dott. Giovanni Gionata Moglia, dotato di poteri di rappresentanza legale in virtù di procura generale per atto notaio Elena Terrenghi del 13 luglio 2007 rep. 15921, intende presentare i propri impegni definitivi. A tal fine,

PREMESSO CHE

- con verbale di accertamento e nota Cont. n. 1/12/DIR, notificati il 7 febbraio u.s., la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione di codesta Autorità ha contestato a Fastweb S.p.A. di aver illecitamente "utilizzato i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del passaggio, allo scopo di svolgere attività di promozione commerciale con finalità di retention" nonché "di aver illegittimamente scartato ordinativi di migrazione";
- con memoria del 29 febbraio u.s., pur nella convinzione che il proprio operato sia conforme alle disposizioni regolamentari che disciplinano la fornitura del codice di migrazione agli utenti finali e che la contestazione in oggetto sia illegittima per



diversi ordini di ragioni di fatto e diritto, Fastweb – per ragioni di economia procedimentale e per spirito collaborativo nei confronti di codesta Autorità – ha deciso di avvalersi della facoltà di presentare impegni ai sensi dell'art. 12-bis del regolamento in materia di procedure sanzionatorie;

- con determina 1/2012/DIR in data 15 maggio 2012 gli impegni presentati da Fastweb sono stati sottoposti a consultazione pubblica nel corso della quale Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. hanno presentato le rispettive osservazioni;
- nel corso dell'audizione del 5 luglio 2012 Fastweb ha confermato di non utilizzare i dati contenuti nella richiesta di migrazione per fini diversi dalla corretta conclusione del processo di migrazione. Nel corso della medesima audizione Fastweb ha confermato che i dati provenienti dall'OLO-Gateway sono utilizzati per effettuare soltanto le necessarie operazioni amministrativo contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati e non per svolgere attività di promozione commerciale con finalità di retention.

RITENUTO CHE

- in relazione alla condotta contestata sia possibile l'adozione di idonee e stabili misure finalizzate a migliorare le condizioni di concorrenza tra gli operatori del settore e benefici diretti per gli utenti;
- sia possibile integrare il contenuto degli impegni preliminari presentati da Fastweb con l'obiettivo di recepire ove possibile le indicazioni pervenute nel corso della consultazione pubblica e rafforzare ulteriormente la loro idoneità a favorire la competizione tra gli operatori del mercato.

Tutto quanto sopra premesso, Fastweb formula la seguente:

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

IMPEGNO 1: Fastweb si impegna a modificare il proprio processo di chiusura amministrativa del rapporto commerciale eliminando il contatto telefonico tramite operatori di customer care finalizzato alla fornitura ai clienti delle informazioni relative alla restituzione apparati.



IMPEGNO 2: Fastweb si impegna a modificare i propri processi di chiusura amministrativa del rapporto commerciale prevedendo quale strumento di informazione ai clienti "Consumer" (Residenziali e Soho Professional) in migrazione esclusivamente l'invio di comunicazioni e-mail il cui testo è stato preventivamente comunicato all'AGCom nell'ambito del procedimento 1/12/DIR. Tali comunicazioni e-mail saranno inviate ai clienti solo all'esito positivo della Fase 2 del processo di migrazione. Fastweb si impegna a diffondere una nota informativa interna alla propria Divisione commerciale in merito alle misure descritte agli Impegni 1 e 2.

IMPEGNO 3: Fastweb si impegna ad istituire un'Unità di Monitoraggio costituita da tre membri, di cui due interni alla società ed uno nominato dall'AGCom, incaricati di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni ed in particolare:

- costituire un punto di contatto con gli altri Operatori al fine di gestire eventuali anomalie che siano state segnalate da tali Operatori;
- in caso di anomalie, esaminare le cause delle stesse;
- sulla base di tali segnalazioni, avviare un'istruttoria interna e fornire riscontro all'Operatore segnalante entro sette giorni lavorativi dalla segnalazione;
- definire le informazioni che dovranno essere contenute nel report di cui al successivo impegno 4.

L'Unità di monitoraggio si riunirà con cadenza bimestrale e cesserà la propria attività decorsi dodici mesi dalla data di notifica del provvedimento con cui l'AGCom renderà vincolanti gli impegni presentati da Fastweb.

IMPEGNO 4: Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità con cadenza bimestrale copia non accessibile ai terzi di un report informativo circa le segnalazioni ricevute dall'unità di monitoraggio e l'attività svolta da quest'ultima nel bimestre precedente.

IMPEGNO 5: Fastweb si impegna, con riferimento alle fattispecie di migrazione che la vedono in qualità di "Recipient", a rendere disponibili ai clienti un'ulteriore strumento al fine dell'esercizio da parte di quest'ultimo del proprio diritto di ripensamento. In particolare, intende estendere le disposizioni indicate nell'articolo 64 del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206) prevedendo in caso di contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità tramite lo strumento del contatto



telefonico con Fastweb con la relativa registrazione della sua volontà tramite c.d. "Vocal Order".

Le predette misure sono già state in larga parte adottate da Fastweb, senza attendere la conclusione del procedimento per la loro approvazione e saranno vincolanti in via definitiva per la scrivente Società al momento della approvazione degli impegni definitivi da parte di codesta Autorità.

* * *

La scrivente Società si impegna a dare attuazione alle misure contenute negli impegni entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte di codesta Autorità degli impegni stessi.

* * *

Si ritiene che gli impegni proposti da Fastweb possano senz'altro rimuovere le preoccupazioni espresse da codesta rispettabile Autorità nel procedimento in oggetto e siano idonee a prevenire che comportamenti analoghi a quelli contestati alla scrivente Società siano reiterati. Le misure proposte permetteranno il concreto rafforzamento e lo sviluppo della concorrenza tra gli operatori del settore e benefici diretti per gli utenti.

La scrivente Società confida che gli impegni presentati siano valutati positivamente dall'Autorità e siano pertanto approvati ai sensi dell'art. 12 della delibera 136/06 con conseguente deliberazione dell'Autorità ai sensi dell'art. 12^{ter} della Delibera 136/06 e s.m.i..

* * *

Distinti saluti.

Dott. Giovanni Moglia
Direttore Affari Legali e Regolamentari