

DELIBERA N. 50/22/CONS

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA
DALLA SOCIETÀ' FASTWEB S.p.A AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL
DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI
CONTESTAZIONE N. 8/21/DTC**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 febbraio 2022;

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”* (di seguito l’Autorità);

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, come derivante dalla rifusione, di seguito *“Codice”*;

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

VISTA la legge 7 agosto del 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223 recante *“Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all’evasione fiscale”* e, in particolare, l’art. 14-bis;

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 n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006 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. 2003/11/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i., con riferimento al disposto dell’art. 17, comma 2 e art. 18, comma 2 e comma 5;

VISTA la delibera n. 35/10/CIR con particolare riferimento a quanto disposto dall’articolo 5;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 8/21/DTC, del 21 luglio 2021, nei confronti della società Fastweb S.p.A. per la violazione dell’articolo 80, commi 4-bis e 4-ter del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, comma 2 e 5 della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, e con l’articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR;

VISTA la nota del 19 agosto 2021 con cui Fastweb ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 8 settembre 2021;

VISTE le note del 9 e 21 settembre 2021 con cui Fastweb ha trasmesso la proposta di impegni definitivi e le successive note del 8 e 13 ottobre 2021 con cui la Società ha trasmesso una versione modificata ai sensi dell'art. 13, comma 5, del *Regolamento*;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all'esito della riunione del 21 ottobre 2021, con cui la proposta di impegni presentata da Fastweb è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell'art. 14, comma 3 del *Regolamento*;

VISTA la determina n. 125/21/DTC, del 26 ottobre 2021, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito dell'Autorità www.agcom.it ai fini della consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 26 novembre 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. IL FATTO E LA CONTESTAZIONE

Con atto di contestazione n. 8/21/DTC del 21 luglio 2021, notificato alla parte in pari data, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società Fastweb S.p.A. (di seguito anche "Società" o "Fastweb"), la violazione dell'articolo 80, commi 4-bis e 4-ter, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con gli articoli 17, comma 2, e 18, comma 2 e 5, della delibera n. 4/06/CONS come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS e con l'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR, per non aver eseguito con la dovuta diligenza le attività di propria competenza nell'ambito delle procedure di portabilità, migrazione e cessazione dei servizi di accesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 13, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

Le condotte contestate sono scaturite da un'attività di vigilanza conseguente a segnalazioni di utenti per fattispecie di mancata portabilità e migrazione di numerazioni geografiche fisse per procedure di trasferimento nell'ambito delle quali Fastweb ha agito come operatore *recipient*. Il procedimento sanzionatorio ha riguardato delle fattispecie per cui Fastweb non ha eseguito, con la dovuta diligenza, le attività di propria competenza nell'esecuzione delle procedure di portabilità, migrazione e cessazione dei servizi di accesso per consentire, nel rispetto dei tempi procedurali, che l'utente coinvolto nella procedura di trasferimento possa fruire del servizio di comunicazione elettronica con l'utenza fissa già in uso con l'operatore *donating*, contravvenendo alle disposizioni regolamentari in materia.

La contestazione riguarda le seguenti condotte, da considerarsi in violazione della sopra richiamata disciplina di settore e cioè: insufficiente controllo sulla correttezza del Codice di Migrazione (CDM), insufficiente controllo sulla correttezza del Numero di destinazione (DN) da portare, ritardo nell'avvio della procedura di NP, negligente reazione e inerzia a seguito dei KO ricevuti al fine di verificare le cause degli stessi e rinviare gli ordini.

2. LA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA FASTWEB

A valle della contestazione Fastweb, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del Regolamento, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni e poi la proposta definitiva in data, rispettivamente, 9 e 21 settembre 2021, dopo essere stata ascoltata in audizione in data 8 settembre 2021. A seguito della richiesta di integrazione della Direzione tutela dei consumatori (di seguito anche Direzione) del 6 ottobre 2021, ai sensi dell'art. 13, comma 5 del Regolamento, Fastweb ha integrato la proposta definitiva di impegni con le misure comunicate in data 8 e 13 ottobre 2021.

Il testo definitivo di impegni di Fastweb è stato pubblicato sul sito web dell'Autorità con provvedimento n. 125/21/DIT del 21 ottobre 2021 per l'avvio del confronto critico con il mercato (*market test*) da svolgersi nei successivi 30 giorni. Nello specifico gli impegni, ritenuti ammissibili, prevedono quanto segue.

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

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

La misura andrà ad integrare i controlli già previsti sulla correttezza dei dati forniti dal cliente al momento della richiesta di attivazione del servizio (incluso, quindi, il codice di migrazione/segreto), che avvengono oggi in tre distinti e successivi momenti prima dell'invio dell'ordine all'operatore *donating*, ossia: 1) in fase di compilazione della Proposta di Abbonamento; 2) con la *check call* digitale eseguita prima di procedere all'inserimento dei dati sui sistemi e, quindi, prima dell'invio di ogni ordine di migrazione/portabilità; 3) nel corso del successivo contatto telefonico con l'operatore, effettuato ogni qualvolta nel corso della *check call* il cliente non confermi tutti i dati inseriti nella Proposta di Abbonamento, o gli stessi non risultino corretti.

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

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

Ad integrazione di quanto sopra descritto Fastweb fa presente che l'attuale procedura già prevede dei controlli automatici di coerenza del codice di trasferimento del cliente basati sul ricalcolo del carattere di controllo, che fanno sì che, qualora il carattere di controllo risulti errato, il codice di migrazione/segreto non sia inserito a sistema e non sia di conseguenza inviato all'operatore *donating* l'ordine di trasferimento dell'utenza.

Al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice non corretto fornito dal cliente, Fastweb si impegna ad integrare la procedura prevedendo che, nel caso in cui la verifica tramite il carattere di controllo dia un esito negativo, sia effettuato un contatto - telefonico, via SMS e/o tramite modalità digitali - finalizzato ad acquisire dal cliente, prima dell'invio dell'ordine all'operatore *donating*, l'ultima fattura emessa da quest'ultimo, in modo da avere comprova del codice di trasferimento presente sulla fattura del cliente.

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

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

migrazione con indicazione, per i principali operatori, di un esempio di fattura con evidenza della pagina e sezione all'interno della quale reperire tali dati.

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

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

L'attuale processo implementato da Fastweb prevede che l'ordine di NP in *post attivazione* sia inviato in automatico dal sistema - senza quindi necessità di alcun intervento da parte di un operatore - contestualmente alla chiusura con esito positivo della procedura di attivazione del servizio.

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

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

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

In aggiunta a tale misura, al fine di prevenire qualsivoglia impatto sull'utente finale conseguente ad un possibile ritardo nell'invio dell'ordine di NPP e, in particolare,

neutralizzare gli effetti di una eventuale doppia fatturazione, la misura sarà integrata prevedendo altresì lo storno degli importi fatturati fino al corretto espletamento della procedura, nei casi in cui il ritardo contestato dal cliente sia effettivamente imputabile a Fastweb e nonostante l'utilizzo del servizio con la numerazione temporanea assegnata.

Impegno 3. Fastweb si impegna, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di 1 anno a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall'implementazione delle misure, se successiva a tale data.

Con riferimento alla composizione ed alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Fastweb propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta - fermo restando diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri: un funzionario designato dall'Autorità, un esponente delle associazioni rappresentative dei consumatori designato da Fastweb ed un esponente di una primaria società di revisione e consulenza designato di comune intesa fra l'Autorità e Fastweb, selezionato nell'ambito di un elenco di possibili Società formato da Fastweb e trasmesso all'Autorità in esito all'eventuale accoglimento degli impegni. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi di validità dell'attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Fastweb e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità in esito ad ogni riunione.

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

3. LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Nella riunione del 21 ottobre 2021, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata dalla Società e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 125/21/DTC, del 26 ottobre 2021, la proposta di impegni è stata pubblicata nella medesima data sul sito web dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

I soggetti che hanno presentato, nei termini regolamentari di cui all'art. 16, comma 1, del Regolamento, le proprie osservazioni sono state la Società Wind Tre S.p.A. e TIM S.p.A. e gli esiti della consultazione sono riportati nell'**Allegato A** al presente provvedimento, comprensivi della replica di Fastweb alle predette osservazioni.

4. VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 17 del *Regolamento*, l'Organo collegiale valuta se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure. Tale valutazione presuppone l'analisi delle misure proposte sia singolarmente che nel loro complesso.

Le misure di cui all'**Impegno n.1**, non previste dalla delibera n. 35/10/CIR, sono finalizzate a un miglioramento delle *performance* dell'operatore relativamente alle attività che hanno determinato le segnalazioni degli utenti.

Nello specifico, la misura che Fastweb si impegna ad implementare prevede che, in aggiunta ai controlli già in essere e preventivi all'invio dell'ordine al *donating*, nel caso in cui l'ordine di migrazione/portabilità si concluda con un KO per codice errato, il sistema invii in automatico al cliente un *SMS link* che lo inviti a verificare nuovamente, tramite la propria Area personale, la correttezza dei dati e se del caso dovrà 1) reinserire il dato relativo al codice (con un controllo formale *real time* sulla stringa), 2) selezionare da una lista predefinita l'operatore *donating* e 3) allegare, procedendo all'*upload* tramite l'apposito *form*, l'ultima fattura emessa da quest'ultimo.

Trattasi di misure aggiuntive e rafforzative non previste dall'attuale regolamentazione la quale definisce dei criteri spesso generali all'interno dei quali trovano spazio le specifiche implementazioni degli operatori.

Nel caso di specie le misure aggiuntive mirano, in caso di KO dovuto al codice di trasferimento errato, a procedere in modo rapido alla verifica dell'errore e al reinvio dell'ordine minimizzando il disagio per il cliente. A tal fine Fastweb interagisce rapidamente con il cliente affinché possa svolgere le necessarie verifiche e correzioni.

Si aggiunga l'ulteriore misura, non prevista dalla regolamentazione, secondo cui, al fine di rafforzare ulteriormente i controlli effettuati da Fastweb sulla correttezza del Codice e i relativi dati, una volta inseriti dal cliente secondo la suddetta procedura, gli stessi saranno verificati da un operatore che provvederà, eventualmente, ad effettuare un ulteriore contatto telefonico verso il cliente. Allo stesso modo, nel caso in cui dopo la ricezione dell'*SMS link* il cliente non proceda a fornire i dati richiesti, il sistema invierà

in automatico un *reminder* e, nel caso in cui anche questo ultimo rimanga senza riscontro, si procederà ad un contatto telefonico al cliente.

Come noto la regolamentazione prevede che l'operatore verifichi la correttezza del carattere di controllo contenuto nel codice di trasferimento. Fastweb ha confermato che l'attuale propria procedura già prevede dei controlli automatici di coerenza del codice di trasferimento del cliente, basati sul ricalcolo del carattere di controllo, che fanno sì che, qualora il carattere di controllo risulti errato, il codice di migrazione/segreto non sia inserito a sistema e non sia, di conseguenza, inviato all'operatore *donating* l'ordine di trasferimento dell'utenza.

Come ulteriore misura, oggi non prevista dalla regolamentazione, al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice non corretto fornito dal cliente, Fastweb si impegna ad integrare le preventive verifiche prevedendo che, nel caso in cui la verifica tramite il carattere di controllo dia un esito negativo, sia effettuato un contatto - telefonico, via SMS e/o tramite modalità digitali - finalizzato ad acquisire dal cliente, prima dell'invio dell'ordine all'operatore *donating*, l'ultima fattura emessa da quest'ultimo, in modo da avere comprova del codice di trasferimento ivi presente. Anche questa appare come una integrazione delle attuali procedure la quale vede Fastweb agire in modo proattivo al fine di consentire al cliente di verificare in fattura, prima dell'ordine, i dati del codice di trasferimento e, se del caso, correggerlo prima di procedere all'invio dell'ordine per l'espletamento della portabilità.

L'Autorità ritiene, altresì, apprezzabili le misure aggiuntive proposte da Fastweb laddove prevede un'informativa *ad hoc* su tutti i canali di adesione ai propri servizi (i.e. sito web, call center, negozi), per fornire ulteriore supporto all'utente nel reperire i dati necessari all'invio di un corretto ordine di trasferimento dell'utenza e limitare eventuali errori da parte del cliente nella fornitura degli stessi.

Con riferimento all'**impegno 2**, si rileva che questo si prefigge l'obiettivo di ottimizzare ulteriormente la gestione degli ordini di *Number Portability Pura* in post attivazione con misure non previste dalla delibera n. 35/10/CIR.

Infatti Fastweb si impegna ad integrare l'attuale procedura, inserendo maggiori controlli sui casi di KO sistemistici di deviazione dal processo *standard* automatico di invio dell'ordine che richiedono un intervento di bonifica manuale da parte di un operatore. La misura proposta, prevedendo l'introduzione di un'attività di monitoraggio e reportistica delle tipologie di KO sopra indicate e l'istituzione di un *team* ad hoc con la funzione di analizzare con cadenza quantomeno settimanale gli esiti delle stesse, consente di verificare immediatamente la causale della bocciatura, procedere alla correzione del dato accelerando eventuali interventi di bonifica manuale da parte di un operatore e la rilavorazione degli ordini una volta corretti, in modo da risottomettere nel più breve tempo possibile un nuovo ordine di NP.

L'impegno è diretto a sanare eventuali disfunzioni del processo, intervenire a monte sui casi di anomalie di sistema che impediscono, o comunque ritardano, l'invio dell'ordine di NP, e a rafforzare ed ottimizzare la gestione degli sporadici casi di ritardo nell'invio degli ordini di *Number Portability Pura* in post attivazione.

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

A tale proposito l'Autorità osserva che le procedure prevedono, a seguito dell'invio di un ordine di NP, delle legittime causali di scarto conseguenti a ragioni di carattere formale e tecnico che riguardano lo specifico ordine.

Le procedure non disciplinano le azioni, in particolare in capo all'operatore *recipient*, di verifica delle ragioni dei KO ai fini della nuova riproposizione dell'ordine per soddisfare la richiesta del cliente.

L'Autorità ritiene, al riguardo, che la misura proposta costituisca un effettivo *quid pluris* per il mercato nell'ambito di un processo che coinvolge migliaia di ordini alla settimana. La stessa, infatti, da una parte consente di accelerare la correzione dell'ordine andato in KO e gli interventi di bonifica manuale, a beneficio del mercato e dei clienti, dall'altro consente di capire le ragioni di determinati *cluster* di KO e di correggere, a livello di sistema, le implementazioni dei processi in modo da ridurre, pro futuro, l'incidenza di KO simili.

Si aggiunga, a tale proposito, che l'implementazione di procedure automatizzate nell'ambito di sistemi molto complessi, quali le reti di comunicazioni elettroniche, non esclude la necessità di interventi, anche fuori processo, che hanno lo scopo di risolvere rapidamente anomalie di sistema e specifiche casistiche diversamente non prevedibili. Gli stessi impegni presi da altri operatori in relazione a diversi procedimenti sanzionatori e regolamentari confermano la necessità di simili misure correttive e integrative.

Con riferimento alla costituzione di una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni (**impegno n. 3**)¹, la misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione degli impegni e assolve, quindi, allo scopo di consentire un continuo e costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.

Alla luce di quanto sopra si osserva che Fastweb, oltre a garantire la cessazione dei comportamenti illegittimi ascritti, si è vincolata a iniziative che introducono, rispetto agli attuali obblighi regolamentari relativi alle procedure di migrazione e portabilità, un *quid pluris* suscettibile di apportare uno stabile miglioramento delle attuali previsioni regolamentari.

Inoltre la Società ha accolto integralmente le emende al testo richieste dall'Autorità con nota della Direzione del 6 ottobre 2021, manifestando, per tale via, la serietà della proposta, presupposta dal *Regolamento* quale condizione per la valutazione dell'intero programma di impegni.

Per le motivazioni suddette, l'insieme delle proposte, sia sotto il profilo programmatico che organizzativo, complessivamente contengono elementi migliorativi sia delle condizioni concorrenziali di settore sia avuto riguardo alle ricadute sui clienti finali.

In conclusione, considerato anche l'esito della consultazione pubblica, l'Autorità ritiene che le misure proposte sono idonee a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure e non ritiene necessarie ulteriori integrazioni degli Impegni sottoposti al *market test* con determina n. 125/21/DTC.

RITENUTO, in conclusione, che gli Impegni definitivi presentati da Fastweb 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 disporre l'obbligatorietà dei suddetti Impegni e ordinarne a Fastweb l'esecuzione, ai sensi dell'articolo 17, comma 6, del *Regolamento*, in ragione della loro accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge, contestualmente

¹ L'unità sarà costituita da un funzionario designato dall'Autorità, un esponente delle associazioni rappresentative dei consumatori designato da Fastweb e un esponente di una primaria società di revisione e consulenza designato di comune intesa fra l'Autorità e Fastweb, con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di 1 anno a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall'implementazione delle misure, se successiva a tale data.

sospendendo il procedimento sanzionatorio n. 8/21/DTC fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art.1

(Approvazione degli impegni di Fastweb)

1. Gli Impegni presentati in data 21 ottobre 2021 da Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, alla via Caracciolo n. 51, ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, nell'ambito del procedimento avviato con atto di contestazione n. 8/21/DTC, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica, e per un periodo di un anno a decorrere dalla effettiva implementazione, l'attuazione degli Impegni.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 8/21/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni.
4. La società Fastweb S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di Impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (**Allegato B**) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, allegato alla delibera n. 581/15/CONS, l'accertamento della mancata o incompleta attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del Codice delle comunicazioni elettroniche, per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6 del Regolamento e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata a Fastweb S.p.A. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 24 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a
quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba