

DELIBERA N. 533/09/CONS

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A., AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/06, DI CUI AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 8/08/DIR

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 23 settembre 2009,

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

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 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*”;

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. 19/01/CIR recante “*Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Number Portability)*”, ed, in particolare, l’articolo 4, comma 9, secondo cui “*I dati relativi ai clienti che richiedono l’attivazione della prestazione di MNP sono trattati dall’operatore Donating con la massima riservatezza ed utilizzati esclusivamente ai fini dell’attivazione della prestazione*”;

VISTE le sentenze del TAR del Lazio n. 5781 e n. 5769 del 18 giugno 2009, di annullamento, *in parte qua*, della delibera n. 78/08/CONS;

VISTE le ordinanze cautelari del Consiglio di Stato n. 4602 e 4534 del 14 settembre 2009, di sospensione dell’efficacia delle sentenze del TAR del Lazio n. 5781 e n. 5769 citate;

VISTO il verbale di accertamento n. 8/08/DIR del 23 ottobre 2008 e il conseguente atto di contestazione n. 8/08/DIR del 24 ottobre 2008, entrambi notificati in data 29 ottobre 2008, con il quale è stata contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede in Roma, via G.C. Viola, n. 48, la violazione, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/03, dell’articolo 4, comma 9, della delibera n. 19/01/CIR, in quanto, con riferimento alle procedure aziendali adottate dalla società a seguito della ricezione di richieste di portabilità di propri clienti inoltrate tramite un operatore *recipient*, ha utilizzato a fini promozionali e commerciali i dati relativi ai clienti medesimi;

VISTE, in particolare, le attività ispettive compiute presso la sede della società nei giorni 30 giugno e 1 luglio 2008, dalle quali è emerso che Wind Telecomunicazioni ha trasmesso i dati relativi ai clienti richiedenti la portabilità, ricevuti dall’operatore *recipient*, alle proprie strutture di *marketing*, ai fini della verifica dell’appartenenza dei clienti medesimi alla segmentazione dei clienti c.d. pregiati. I clienti compresi in tale categoria sono stati dalla società successivamente contattati, ai fini di azioni promozionali e commerciali;

VISTI gli atti e le relazioni del responsabile del procedimento, dott.ssa Sabrina Agresta, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata nell’atto di contestazione e nel verbale di accertamento n. 8/08/DIR;

UDITA la società in data 18 dicembre 2008 e 3 febbraio 2009;

VISTI gli atti del procedimento di impegni, radicatosi nell’ambito del presente procedimento sanzionatorio, a seguito della presentazione di proposta definitiva di impegni in data 24 dicembre 2008;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PROPOSTA DI IMPEGNI

1. In data 28 novembre 2008, Wind Telecomunicazioni ha presentato, ai sensi della legge n. 248/06, una prima versione degli impegni che, a seguito dell'audizione tenutasi il 18 dicembre 2008, la società ha provveduto a integrare/modificare in data 24 dicembre 2008.

2. In particolare, la società ha proposto l'adozione delle seguenti misure:

- diffusione di una nota informativa interna che vieti alla divisione *Customer Care* di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di *retention* (Impegno n. I);
- modifica dello *script* di registrazione delle telefonate degli operatori dei *call center* ai clienti che abbiano fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi ad accertare solo l'effettiva volontà di tali clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata con la registrazione dell'eventuale disconoscimento/ripensamento del cliente una volta accertata tale volontà (Impegno n. II);
- diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Marketing Mobile* di Wind di inviare agli operatori dei *call center* l'elenco dei clienti che abbiano richiesto il servizio di MNP. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica delle campagne di *caring* effettuate dalla Divisione *Marketing Mobile* tramite i *call center*, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP ma i cui dati non siano pervenuti alla stessa Divisione dal Sistema *OLO-Gateway* (Impegno n. III);
- eliminazione dalle procedure aziendali delle procedure per la campagna di *retention MNP New Wind Donor Inbound* e *MNP Donor Recall* (Impegno n. IV);
- modifica della procedura aziendale di Wind relativa alla MNP, tramite l'eliminazione del paragrafo in cui si stabilisce che la *Divisione Marketing Mobile*, dopo aver effettuato la segmentazione dei clienti che abbiano fatto richiesta del servizio di MNP, trasferisce ai *call center* i nominativi dei clienti alto-spendenti al fine dell'effettuazione da parte dei *call center* di attività di *retention* (Impegno n. V);
- istituzione di una Unità di Monitoraggio interna, costituita da tre membri, due interni alla società e uno nominato dall'Autorità, incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni e, in particolare, di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali, ai fini promozionali e di *retention*, dei dati

di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP nonché di verificare le eventuali doglianze di operatori *recipient* (Impegno n. VI);

- introduzione di disposizioni specifiche del Codice Etico che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati dei clienti richiedenti la MNP con la massima riservatezza, senza alcun trasferimento di dette informazioni ad altre divisioni/dipartimenti aziendali, ed esclusivamente al fine della gestione della prestazione di MNP (Impegno n. VII);
- conduzione di mirate campagne informative per gli operatori di call center e per il management della Divisione *Marketing Mobile* (Impegno n. VIII);
- apertura di un tavolo tecnico per la negoziazione con gli altri operatori della modifica dell'Accordo Quadro sulla MNP in coerenza con le disposizioni impartite dall'Autorità (Impegno n. IX);
- utilizzo rafforzato di una banca dati presso Wind, consultabile *on line* da parte degli altri operatori mobili, nella quale siano disponibili informazioni sullo stato delle richieste di MNP avanzate da tali operatori in qualità di *recipient* (Impegno n. X);
- utilizzo rafforzato di un sistema di *reporting* bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio e/o all'Autorità, che evidenzia una serie di informazioni in materia di MNP. Tale *reporting* confluirebbe in un report annuale riepilogativo dei report bimestrali da inviare all'Unità di Monitoraggio e/o all'Autorità (Impegno n. XII).

La società ha, peraltro, subordinato il rispetto degli impegni alla pronta cessazione – imposta ed attuata dall'Autorità anche eventualmente per mezzo dei propri strumenti di diffida e sanzionatori – dell'utilizzo, da parte degli altri operatori mobili a fini di *retention*, dei dati dei loro clienti che abbiano fatto richiesta della prestazione di MNP verso Wind (cd. condizione).

Ascoltata in audizione in data 3 febbraio 2009, la società ha dichiarato che, a seguito della complessità e rilevanza degli impegni sull'assetto aziendale e organizzativo, sono state finalizzate tutte le attività e procedure aziendali e le relative misure tecniche e organizzative.

In particolare, si è proceduto a riallocare le numerose risorse umane precedentemente preposte alle attività commerciali anzidette. Contestualmente, la società ha comunicato di rinunciare alla condizione sopra enunciata.

Con successiva nota del 10 febbraio 2009, la società ha illustrato nel dettaglio l'insieme delle complesse misure aziendali ed organizzative intraprese finalizzate alla cessazione della condotta contestata, con particolare riferimento alla

riallocazione delle numerose risorse umane precedentemente preposte alle attività commerciali contestate, anche con la partecipazione delle organizzazioni sindacali.

II. LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Il Consiglio, nella seduta del 19 febbraio 2009, ha preso atto dell'istruttoria preliminare dell'Ufficio Attività Sanzionatorie della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica, con una valutazione previa di non manifesta inammissibilità della proposta definitiva di impegni presentata da Wind Telecomunicazioni, ai sensi dell'articolo 12-bis, comma 3, del Regolamento.

Pertanto, con determina n. 2/09/DIR, il Direttore della Direzione Reti ha autorizzato la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità della proposta definitiva di impegni, invitando - come previsto dall'art. 12-bis, comma 6, del Regolamento - i terzi interessati a fare pervenire le proprie osservazioni.

La pubblicazione della proposta è avvenuta in data 10 marzo 2009 e, pertanto, la consultazione pubblica si è conclusa il 10 aprile 2009. Hanno presentato le proprie osservazioni, in data 1 aprile 2009, le società Vodafone Omintel N.V. e Telecom Italia S.p.A.

Di seguito, si propone una sintesi delle osservazioni evidenziate dai partecipanti alla consultazione pubblica.

Per Telecom Italia, l'interruzione della pratica contestata, consistente nella implementazione di procedure aziendali intese a trasmettere i dei clienti richiedenti la MNP alle proprie strutture di *marketing* per successivi contatti ai fini promozionali, costituisce mera cessazione della condotta contestata ed è, quindi, insufficiente a radicare una valutazione di ammissibilità degli impegni.

Inoltre, la società ritiene che tali impegni, oltre a non essere chiari, non siano nemmeno dotati di efficacia pro-competitiva, in quanto:

- a. permane, ad opera del *call center*, la pratica del contatto con i clienti che hanno fatto richiesta di MNP, per verificare la loro effettiva volontà di migrare e registrare un eventuale loro disconoscimento/ripensamento (Impegno n. II);
- b. il divieto per la Divisione *marketing* di trasmettere ai *call center* l'elenco dei clienti che richiedono la MNP non è duplicato da analogo divieto di consegna di tale lista dai dipartimenti tecnici e/o di rete alla *Divisione Marketing* (Impegno n. III);
- c. non è previsto alcun blocco da parte della Divisione Marketing delle campagne di *caring* nei confronti di clienti che abbiamo fatto richiesta di MNP

e i cui dati non siano pervenuti alla stessa divisione dal sistema *OLO-Gateway* (Impegno n. III).

Dal canto suo, la società Vodafone Omnitel, ha escluso che il divieto rivolto alla propria Divisione *marketing* di inviare agli operatori di *call center* l'elenco dei clienti MNP contenente dati non pervenuti dal sistema *OLO-Gateway* sia in grado di evitare la realizzazione di attività di *retention*.

Entrambe le società hanno poi sostenuto l'inammissibilità della condizione apposta agli impegni.

In data 15 maggio 2009, Wind Telecomunicazioni ha presentato le proprie controdeduzioni. In relazione alle obiezioni di Telecom Italia:

- con riferimento al punto sub a), diversamente a quanto indicato negli impegni, in via ancora più cautelativa, la società ha dichiarato di non procedere ad alcun contatto verso i clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP verso altro operatore, neppure per verificare l'effettiva volontà di migrare. A tal proposito, Wind sta effettuando campagne di *caring* solo verso la generalità della clientela;
- con riferimento al punto sub b), secondo cui il divieto per la Divisione *marketing* di trasmettere ai *call center* l'elenco dei clienti che abbiano richiesto la procedura di MNP non sarebbe duplicato da analogo divieto per la Direzione Rete nei confronti della Divisione *marketing*, Wind implicitamente ribadisce l'ininfluenza di tale dato;
- con riferimento al punto sub c), rispetto al quale non vi sarebbe alcun divieto per la divisione *Marketing* di svolgere attività di *caring* sui clienti che abbiano richiesto la MNP ma i cui dati non pervengano alla medesima direzione da *OLO-Gateway*, la società ha obiettato che fonte di tali dati non può che essere *OLO-Gateway*.

In relazione alle osservazioni di Vodafone, Wind ha dichiarato che le attività tutt'ora poste in essere da tale società non sono inquadrabili come *caring* bensì come *retention*. Infine, la società ha confermato la propria rinuncia alla condizione.

Giova sin da subito evidenziare che le osservazioni degli operatori non sono in grado di apportare elementi di rilevanza al procedimento di valutazione degli impegni, in quanto non appaiono idonee ad incidere significativamente sul complessivo impianto illustrato da Wind.

Infatti, le obiezioni degli operatori appaiono focalizzate essenzialmente su profili inerenti la cessazione della condotta contestata. Tuttavia, si rileva che l'Autorità ha già valutato positivamente tale aspetto nella seduta del 19 febbraio 2009, nella

misura in cui, prendendo atto dell'istruttoria preliminare dell'Ufficio Attività Sanzionatorie della Direzione Reti, ha espresso un giudizio di non manifesta inammissibilità della proposta definitiva di impegni, ai sensi dell'articolo 12-*bis*, comma 3, della delibera n. 136/06/CONS.

Tale valutazione rimane confermata dopo la modifica della proposta di impegni operata dalla società in data 21 settembre 2009.

III. L'INTEGRAZIONE DELLA PROPOSTA

Il Consiglio, nella propria riunione del 20 maggio 2009, ha preso atto dell'istruttoria definitiva della Direzione Reti in merito alla proposta definitiva di impegni di Wind Telecomunicazioni ed ha condiviso la valutazione proposta che alcuni elementi di tale proposta siano modificati e/o integrati, allo scopo di rendere gli stessi impegni maggiormente coerenti con le finalità espresse dalla normativa di riferimento.

Tanto premesso, in data 27 maggio 2009, la Direzione Reti ha invitato Wind Telecomunicazioni a rappresentare la propria posizione in ordine alla necessità di modificare o integrare alcuni elementi della proposta definitiva di impegni, in conformità alle seguenti indicazioni:

1. eliminare dalla proposta di impegni la parte contenente il riferimento alla condizione sospensiva;
2. confermare l'intenzione *pro-futuro*, come misura stabile, di non procedere ad alcun contatto verso i clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP (Impegno n. II);
3. confermare che la Divisione *marketing* non procederà ad alcun contatto con i clienti, né trasferirà in alcun modo ai *call center* liste di clienti richiedenti la MNP (Impegno n. III);
4. precisare la modalità di funzionamento dell'Unità di Monitoraggio interna, prevedendo che la misura abbia durata triennale (Impegno n. VI);
5. prevedere che i *report* siano inviati congiuntamente e contemporaneamente sia all'Unità di monitoraggio interna sia all'Autorità (Impegno n. XI);
6. garantire la stabilità delle misure proposte.

Ad esito di proroghe alla data del 28 settembre 2009 del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, della delibera n. 136/06/CONS, la società Wind, sollecitata dalla Direzione Reti a fornire immediato riscontro alla

richiesta di integrazioni del 27 maggio 2009, in data 21 settembre 2009 ha formulato ulteriore versione della proposta di impegni, contenente le seguenti modifiche:

1. eliminazione dal paragrafo n. 4 della condizione che vincola l'effettività degli impegni alla contestuale cessazione dell'utilizzo da parte degli altri operatori mobili dei dati dei loro clienti che abbiano fatto richiesta di MNP verso Wind;
2. modifica dell'n. II, così integrato: *"In via ancor più cautelativa, la scrivente società conferma, in ottemperanza all'art. 10, comma 6 della delibera n. 78/08/CIR, di non procedere ad alcun contatto, durante la procedura MNP per finalità connesse al processo di porting, verso i clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP verso altro operatore, neppure per verificare l'effettiva volontà di questi clienti di migrare o meno. Tale misura verrà mantenuta pro-futuro quale misura stabile"*;
3. modifica dell'Impegno n. III, così integrato: *"diffusione di una nota informativa interna che vieti durante la procedura MNP alla Divisione Marketing Mobile e ad altre unità organizzative interne di WIND di inviare, per finalità connesse al processo di porting, agli operatori dei call center, l'elenco dei clienti che abbiano richiesto il servizio di MNP da sottoporre a campagna promozionale a fini di retention (...). Si conferma infine che la Divisione Marketing di WIND e le altre unità organizzative interne non procederanno ad alcun contatto verso il cliente richiedente MNP né trasferiranno al call center alcuna lista di clienti da chiamare per finalità di retention, non effettuando pertanto un utilizzo improprio dei dati del cliente"*;
4. modifica dell'Impegno n. IV, così integrato: *"Fatto salvo quanto previsto dagli Accordi tra Operatori, tale Unità di Monitoraggio effettuerà degli incontri bimestrali con le seguenti finalità:*
 - *verificare eventuali anomalie sulle percentuali delle causali di scarto;*
 - *in caso di anomalie, verificare le cause delle stesse, anche attivando analisi con gli altri operatori eventualmente coinvolti;*
 - *sarà il punto di contatto con gli operatori e con l'Autorità per gestire eventuali anomalie che siano state segnalate;*

- *sulla base di tali segnalazioni, l’Unità di Monitoraggio avvierà un’istruttoria interna ed interverrà con proprie direttive nel caso in cui si dovesse rilevare una non conformità alle regole.*

L’Unità di Monitoraggio avrà una durata triennale”;

5. *modifica dell’Impegno n. XI, così integrato:”utilizzo rafforzato di un sistema di reporting bimestrale, da inviare congiuntamente e contemporaneamente all’Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto vi) e all’Autorità. (...). In particolare, si specifica che il presente report consentirà di verificare che il numero dei rifiuti forniti da WIND sia esaustivo rispetto al totale delle richieste da espletare, così da garantire a codesta Autorità e all’Unità di Monitoraggio la massima trasparenza data dalla possibilità di verificare e confrontare i tempi di gestione delle richieste da espletare (Allegato 1)”;*
6. *conferma della stabilità delle misure previste dai presenti impegni, così come ulteriormente migliorati.*

IV. VALUTAZIONI DELL’AUTORITA’

L’art. 12-ter del Regolamento richiede la previa cessazione della condotta contestata quale presupposto per accedere alla valutazione nel merito degli impegni.

Lo stesso articolo descrive poi il contenuto essenziale della proposta di impegni: il Consiglio è chiamato ad approvarla ove la ritenga idonea a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell’illecito attraverso idonee e stabili misure.

Al riguardo, si evidenzia che le misure aziendali proposte dalla società nella versione definitiva degli impegni, come da ultimo aggiornate in data 21 settembre 2009, possono essere raggruppate in tre gruppi:

- i) Impegni nn. I, III e VIII: svolgimento di attività informative interne, da realizzarsi attraverso la diffusione di apposite note, che esplicitino il divieto per la Divisione *Marketing* di utilizzare i dati dei clienti che richiedono l’attivazione della prestazione di MNP a fini commerciali;
- ii) Impegni nn. II, IV, V e VII: adeguamento delle procedure aziendali alle prescrizioni della norma violata, eliminando tutte le attività finalizzate allo svolgimento di campagne di *retention* verso i clienti di Wind richiedenti la portabilità verso altro operatore;

iii) Impegni nn. VI, IX, X e XI: realizzazione di una serie di nuove iniziative consistenti in:

- creazione di un'Unità di Monitoraggio Interna, integrata da una rappresentante dell'Autorità, con il compito di vigilare sulla corretta esecuzione degli impegni (Impegno n. VI);
- costituzione di un tavolo tecnico con gli altri operatori mobili per la negoziazione di modifiche all'Accordo Quadro in materia di MNP di cui alla delibera n. 19/01/CIR (Impegno n. IX);
- creazione di una banca dati consultabile *on line* da ciascun operatore *recipient* contenente informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste di MNP (Impegno n. X);
- realizzazione di un sistema di reportistica bimestrale ed annuale, da inviare congiuntamente e contemporaneamente all'Unità di monitoraggio interna e all'Autorità, contenente una serie di informazioni sulle richieste di MNP (Impegno n. XI).

Con riferimento alla cessazione della condotta contestata, rilevano sotto questo profilo principalmente i gruppi di impegni, rispettivamente, nn. I, III, VIII e II, IV, V, VII.

Come si evince dall'istruttoria preliminare, di cui all'articolo 12-*bis*, comma 3, della delibera n. 136/06/CONS, contenente la previa valutazione di non manifesta inammissibilità della proposta di impegni, la Direzione Reti ha valutato positivamente l'atteggiamento collaborativo costantemente tenuto dalla società nelle fasi del procedimento. Ciò risulta confermato dall'assunzione di iniziative che hanno condotto alla effettiva cessazione della condotta contestata, pur a fronte della particolare complessità dell'attuazione degli impegni sotto l'aspetto aziendale, tecnico ed organizzativo e sindacale.

La società ha dichiarato di avere proceduto a riallocare le numerose risorse umane precedentemente preposte alle attività commerciali nei confronti di clienti Wind e di avere completato tutte le ulteriori attività aziendali, organizzative e sindacali propedeutiche alla cessazione della condotta contestata (quali l'eliminazione dei sistemi aziendali della procedura di alimentazione delle campagne *outbound* di *retention*; l'effettuazione della preventiva formazione dei consulenti telefonici finalizzata a renderli operativi su altre attività; l'effettuazione delle necessarie configurazioni e verifiche tecniche per l'implementazione del piano operativo intermedio di riallocazione degli operatori di *call center*).

A tal riguardo, si evidenzia che, tra le evidenze documentali prodotte dalla società a tali fini, particolare attenzione è stata riservata alle misure aziendali ed organizzative, definite nel dettaglio e concretamente poste in essere dalla società, nonché all'espressa rinuncia all'originaria condizione contenuta nella proposta definitiva di impegni, confermata da ultimo nella nota del 21 settembre 2009.

Con riferimento all'efficacia pro-competitiva degli impegni, già prima della richiesta di modifica del 27 maggio 2009, l'Autorità aveva condiviso la valutazione della Direzione Reti di complessiva adeguatezza dei medesimi, rilevando in particolar modo, quali idonee a migliorare gli effetti pro-concorrenziali della proposta, le particolari e specifiche misure relative al gruppo di impegni nn. VI, IX, X e XI.

L'Autorità aveva, tuttavia, ritenuto che la proposta di impegni fosse suscettibile di ulteriori miglioramenti, da cui era emersa l'esigenza di richiedere la modifica di alcune misure ivi evidenziate.

Dall'analisi del contenuto degli impegni, l'Autorità valuta che le integrazioni di Wind Telecomunicazioni alla propria proposta di impegni – comunicate in data 21 settembre 2008 – soddisfino le richieste formulate dall'Autorità in data 27 maggio 2009, e che, pertanto, la proposta di impegni contenga misure stabili e idonee a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito.

In particolare, la proposta di impegni prevede l'istituzione di un'apposita funzione aziendale (l'Unità di Monitoraggio) che avrà la responsabilità della predisposizione del sistema di monitoraggio in materia di MNP (Impegno n. VI).

La precisazione, in fase di emendamenti, delle modalità di funzionamento dell'Unità di Monitoraggio, appare caratterizzata da un sufficiente grado di precisione e chiarezza.

L'Unità di Monitoraggio appare, inoltre, significativamente caratterizzata dalla costante partecipazione di un componente nominato dall'Autorità, e risulta qualificata da un sufficiente grado di stabilità, considerato la sua durata triennale.

L'organo fornisce, altresì, sufficienti garanzie di indipendenza, in quanto uno dei suoi membri è nominato dall'Autorità.

La previsione di un sistema di reportistica bimestrale e annuale, da inviare congiuntamente e contemporaneamente all'Unità di monitoraggio interna e all'Autorità (Impegno n. XI), la creazione di una banca dati consultabile *on line* (Impegno n. X) e l'istituzione di un tavolo tecnico con gli operatori (Impegno n. IX) forniscono ulteriore efficacia alle misure già previste per la tutela e garanzia dei

principi di trasparenza e non discriminazione. Esse, infatti, consentono sia all'Autorità sia agli operatori di monitorare costantemente ed efficacemente il rispetto della disciplina in materia di portabilità da parte di Wind.

L'adozione delle ulteriori misure informative (Impegni nn. I, III e VIII) e di adeguamento delle procedure aziendali alle prescrizioni della norma violata (Impegni nn. II, IV, V e VII) appaiono, infine, idonee a garantire la stabile applicazione della normativa sulla portabilità.

Tale risultato rimane, altresì, avvalorato dalla nuova versione della proposta di impegni, in quanto la società si è impegnata non solo a evitare qualsiasi contatto verso i clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP (modifica dell'Impegno n. II), ma anche a vietare alla Divisione *Marketing* e alle altre unità organizzative interne di procedere ad alcun contatto con i clienti e di trasferire ai *call center* le liste di clienti richiedenti la MNP (modifica dell'Impegno n. III).

In conclusione, gli impegni presentati da Wind in data 24 dicembre 2008, così come successivamente modificati, con riferimento alla versione da ultimo sottoposta all'Autorità in data 21 settembre 2009, risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni di concorrenza del settore attraverso idonee e stabili misure, nonché a rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'illecito contestato.

VISTE le relazioni sul procedimento istruttorio in materia di impegni presentate dalla Direzione Reti e Servizi di comunicazione elettronica nelle riunioni di Consiglio del 19 febbraio 2009, 20 maggio 2009, 25 giugno, 29 luglio 2009 e 23 settembre 2009 e le risultanze istruttorie;

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati da Wind Telecomunicazioni in data 24 dicembre 2008, così come successivamente modificati nella versione del 21 settembre 2009, 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 Wind Telecomunicazioni, 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. 8/08/DIR fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni, ai sensi dell'art. 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS;

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

DELIBERA

1. Gli impegni presentati in data 24 dicembre 2008 da Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, ed emendati in data 21 settembre 2009, sono approvati e resi obbligatori per la società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
3. Il procedimento di natura sanzionatoria di cui all'atto di contestazione n. 8/08/DIR resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. Wind Telecomunicazioni dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.
5. Ai sensi dell'art. 1, comma 2, della delibera n. 130/08/CONS, la mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 98 del Codice per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al comma 1, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata.
6. La presente delibera è notificata a Wind Telecomunicazioni S.p.A. e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul sito *web* e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 23 settembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

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