

## DELIBERA N. 620/09/CONS

Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società H3G S.p.A. ai sensi della legge 248/06 con riferimento al procedimento sanzionatorio n. 11/09/DIT

### L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 12 novembre 2009;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE (“direttiva accesso”), 2002/20/CE (“direttiva autorizzazioni”), 2002/21/CE (“direttiva quadro”), 2002/22/CE (“direttiva servizio universale”) pubblicate sulla Gazzetta ufficiale delle Comunità europee del 24 aprile 2002, L.108;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, rubricato: “*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il regolamento di attuazione dell'art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate in via generale le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera 645/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera 131/08/CONS pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 103 del 3 maggio 2008 (di seguito, “il regolamento”);

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 96 del 23 aprile 2008 (di seguito, “il regolamento in materia di procedure sanzionatorie”);

VISTA la proposta di impegni dell'8 maggio 2009 che la società H3G S.p.A. ha presentato, ai sensi della legge n. 248/06, con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 11/09/DIT (“Proposta definitiva”);

VISTA la nota del 2 luglio 2009, trasmessa in pari data, recante prot. H3G n. 183/09, con la quale H3G S.p.A. ha confermato l'immediata applicabilità della proposta di impegni, con la rinuncia a ogni condizione, nonché l'avvenuta realizzazione delle procedure volte ad assicurare l'immediata cessazione della condotta contestata;

VISTA la determina direttoriale n. 9/09/DIT, “*Pubblicazione della proposta definitiva di impegni presentata dalla società H3G Spa ai sensi della legge n. 248/06*”, pubblicata sul sito web dell’Autorità in data 31 luglio 2009;

VISTE le osservazioni presentate dai terzi interessati nell’ambito della consultazione pubblica di cui all’art. 4 del regolamento, conclusasi in data 29 settembre 2009;

VISTA la nuova versione della Proposta di impegni, modificata rispetto a quella dell’8 maggio 2009, presentata in data 29 settembre 2009 (“Proposta finale”);

VISTI gli atti del procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 11/09/DIT;

CONSIDERATO quanto segue:

#### I. LA PROPOSTA DI IMPEGNI

1. In data 8 maggio 2009, H3G S.p.A. (H3G) ha presentato, ai sensi della legge n. 248/06, una proposta preliminare di impegni con riferimento al procedimento sanzionatorio n. 11/09/DIT, avviato dalla Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità per violazione dell’articolo 9, comma 10, della 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)*” .

2. La suddetta proposta è volta ad eliminare sia i presupposti, sia le conseguenze del comportamento contestato dall’Autorità nel procedimento sanzionatorio sopra menzionato. In particolare l’Autorità ha contestato a H3G di aver annullato le richieste di portabilità di ventinove MSISDN verso l’operatore Vodafone Omnitel NV utilizzando la causale “*Annullamento per richiesta ad altro recipient*” in mancanza della comprovata richiesta degli utenti interessati di voler attivare la prestazione con altro operatore.

3. In particolare, la Proposta definitiva di H3G prevede quanto segue:

i) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Customer Care di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di retention. H3G si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota;

ii) modifica dello script di registrazione delle telefonate degli operatori dei *call center* ai clienti che, nel corso di un contatto a fronte di una campagna di *marketing*, dichiarino di aver fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi, in tal caso, ad accertare solo l’effettiva volontà di tali clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata;

iii) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Marketing di H3G di inviare 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. H3G si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica delle consuete campagne di *caring* effettuate dalla Divisione *Marketing*, tramite i *call center*, nei confronti della clientela in generale, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP; in questo ultimo caso si procederà come specificato al precedente punto ii);

iv) eliminazione dalle procedure aziendali di *caring* della clientela di ogni procedura che disciplini la gestione di clienti per i quali, durante il contatto *outbond*, venga rilevata la sussistenza di una portabilità verso altro operatore ancora non espletata;

v) istituzione di una Unità di Monitoraggio Interna - costituita da tre membri, uno della Divisione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Divisione Interni Auditing e uno nominato dall'AGCOM - incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e, in particolare, di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali e di *retention*, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP nonché di verificare le eventuali doglianze di operatori *Recipient* in materia di MNP;

vi) introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di H3G che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di 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. H3G si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia della versione del Codice Etico che contempli tali nuove disposizioni;

vii) conduzione di specifiche campagne informative per gli operatori dei *call center* e per il management della Divisione *Marketing* in relazione al divieto di utilizzo, a fini promozionali e di retention, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP;

viii) sviluppo del tavolo tecnico per la negoziazione con gli altri operatori al fine di modificare l'Accordo Quadro sulla MNP in modo coerente con le disposizioni dell'AGCOM;

ix) rafforzamento del processo di presidio della prestazione di MNP che, sulla base di richieste formulate da parte degli altri operatori mobili in qualità di *Recipient*, renda disponibili informazioni sullo stato delle richieste di MNP riportate all'interno di liste specifiche fornite dagli operatori *Recipient* stessi, garantendo il rispetto di determinati livelli di servizio in termini di tempi di fornitura delle informazioni richieste;

x) utilizzo rafforzato di un sistema di *reporting* bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP e/o all'AGCOM, che evidenzi l'andamento del numero di richieste di MNP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali), che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di MNP con causale «Annullamento per richiesta da altro *Recipient*». Tale *reporting* bimestrale confluirebbe in un report annuale che riassume i risultati dei report bimestrali, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP e/o all'AGCOM.

## II. LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

4. In data 30 luglio 2009, con determina direttoriale n. 9/09/DIT, l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito *web* la Proposta definitiva di Impegni invitando – come previsto dall'art. 4 del regolamento – i terzi interessati a fare pervenire le proprie osservazioni al riguardo.

5. La consultazione pubblica si è conclusa il 30 agosto 2009; entro tale termine risulta pervenuto un solo contributo da parte dell'operatore Telecom Italia S.p.A., il quale, sostanzialmente, ha lamentato l'incongruenza ed ultroneità degli impegni presentati rispetto alla condotta contestata ed alla sua cessazione.

### III. LA NUOVA PROPOSTA DI IMPEGNI

6. In data 29 ottobre 2009, H3G ha presentato una nuova versione della Proposta di Impegni, contenente una integrazioni rispetto alla precedente, volta a recepire le osservazioni avanzate da Telecom Italia S.p.A. e dal competente ufficio di questa Autorità.

In particolare, alla nuova proposta, di seguito riportata, viene aggiunto un primo gruppo di impegni:

i) diffusione di una nota informativa che, fermo restando quanto di seguito descritto, confermi il divieto di utilizzo della causale 12 come causa di rigetto della MNP e assicuri il pieno e completo rispetto della previsione dell'art. 5.10 della delibera 78/08/CIR, confermando che nessuna causale al di fuori di quelle previste dalla disposizione citata è ammessa. Disabilitazione tecnica della funzione che genera nel sistema le causali diverse da quelle previste dall'articolo 5.10 citato, con particolare riferimento alla causale 12.

ii) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Customer Care di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di retention. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota;

iii) modifica dello script di registrazione delle telefonate degli operatori dei *call center* ai clienti che, nel corso di un contatto a fronte di una campagna di *marketing*, dichiarino di aver fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi, in tal caso, ad accertare solo l'effettiva volontà di tali clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata;

iv) diffusione di una nota informativa interna che confermi il divieto alla Divisione Marketing di H3G di inviare 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. H3G si impegna ad inviare a codesta spettabile Autorità copia di tale nota. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica delle consuete campagne di *caring* effettuate dalla Divisione *Marketing*, tramite i *call center*, nei confronti della clientela in generale, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP; in questo ultimo caso si procederà come specificato al precedente punto ii);

v) eliminazione dalle procedure aziendali di *caring* della clientela di ogni procedura che disciplini la gestione di clienti per i quali, durante il contatto *outbond*, venga rilevata la sussistenza di una portabilità verso altro operatore ancora non espletata;

vi) istituzione di una Unità di Monitoraggio Interna - costituita da tre membri, uno della Divisione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Divisione Internal Auditing e uno nominato dall'AGCOM - incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e, in particolare, di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali e di *retention*, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP nonché di verificare le eventuali doglianze di operatori *Recipient* in materia di MNP;

vii) introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di H3G che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di 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. H3G si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia della versione del Codice Etico che contempli tali nuove disposizioni;

viii) conduzione di specifiche campagne informative per gli operatori dei *call center* e per il management della Divisione Marketing in relazione al divieto di utilizzo, a fini promozionali e di *retention*, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP;

ix) sviluppo del tavolo tecnico per la negoziazione con gli altri operatori al fine di modificare l'Accordo Quadro sulla MNP in modo coerente con le disposizioni dell'AGCOM;

x) rafforzamento del processo di presidio della prestazione di MNP che, sulla base di richieste formulate da parte degli altri operatori mobili in qualità di *Recipient*, renda disponibili informazioni sullo stato delle richieste di MNP riportate all'interno di liste specifiche fornite dagli operatori *Recipient* stessi, garantendo il rispetto di determinati livelli di servizio in termini di tempi di fornitura delle informazioni richieste;

xi) utilizzo rafforzato di un sistema di *reporting* bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP e/o all'AGCOM, che evidenzi l'andamento del numero di richieste di MNP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali), che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di MNP con causale «Annullamento per richiesta da altro *Recipient*». Tale *reporting* bimestrale confluirebbe in un report annuale che riassume i risultati dei report bimestrali, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP e/o all'AGCOM.

7. Il nuovo gruppo di impegni, indicato col n. i), è finalizzato precipuamente ad impedire la possibilità di scartare ordinativi di MNP per causali diverse da quelle previste dalla nuova delibera intervenuta in materia, la n. 78/08/CIR, la quale non prevede punto la possibilità di annullamento per richieste di altro *recipient*;

#### IV. LA VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

8. In relazione al gruppo di Impegni indicati al punto i), la Nuova Proposta prevede alcuni accorgimenti volti a rendere effettivo il divieto di rigetto di ordinativi di MNP con causali diverse da quelle stabilite dall'articolo 5.10 della delibera 78/08/CIR, tra le quali, per l'appunto, non è più presente quella relativa alla richiesta da parte di altro operatore *recipient*. Si tratta, evidentemente, di una applicazione del nuovo principio, introdotto da tale delibera al fine di ovviare alle pratiche di *retention* registrate in passato, per il quale eventuali ordinativi di MNP successivi, ovvero richieste di annullamento, non possono in alcun modo inficiare un ordine già validato ed in via di espletamento.

9. In ottica di tutela del consumatore le misure proposte rappresentano sicuramente uno strumento efficace per assicurare che gli utenti, una volta richiesta la MNP, non vedano più la propria richiesta vanificata o ritardata sulla base di asseriti ordini successivi, come nelle fattispecie che hanno dato l'avvio al procedimento sanzionatorio n. 11/09/DIT.

10. In relazione ai gruppi di Impegni indicati con i numeri ii), iii), iv), vi) e vii), si tratta di accorgimenti volti, essenzialmente, ad impedire l'utilizzo dei dati dei clienti che fanno richiesta di passaggio ad altro operatore per operazioni di *marketing* a fini di *retention*. Alla luce della normativa regolamentare attuale (articolo 10.6 della delibera 78/08/CIR), che conserva il divieto dell'utilizzo di simili dati per motivi diversi da quelli legati alla procedura di portabilità, tali misure non possono che trovare positivo accoglimento, pur risultando non più direttamente connesse alla violazione contestata, alla luce della nuova impostazione seguita dalla delibera 78/08/CIR in ordine alle cause di rigetto degli ordinativi.

11. Con riferimento ai gruppi di impegni indicati ai numeri v), ix) e x), le misure previste appaiono idonee a garantire un controllo tempestivo circa la gestione degli ordinativi di MNP, necessario al fine di interventi immediati in caso di anomalie, assicurando che eventuali distorsioni anticompetitive siano eliminate nel più breve tempo possibile, riducendo al minimo gli impatti sul mercato.

12. In particolare, l'istituzione di un organo di controllo fornisce garanzie di effettività dei controlli sulla attuazione degli Impegni, ma nel contempo avrebbe anche un più ampio effetto disincentivante per la società, in merito all'adozione di processi aziendali comunque non conformi alle disposizioni dell'Autorità.

13. Anche la misura di cui al punto x) riveste particolare importanza ai fini di una complessiva valutazione della portata degli impegni, purché la tempistica (bimestrale) indicata per l'invio della reportistica sia adeguata a quella prevista dalla delibera 78/08/CIR, articolo 16, e dunque avvenga con cadenza mensile.

14. In conclusione l'Autorità, valutate anche le risultanze della consultazione pubblica, ritiene che la proposta di Impegni, seppure presentata nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per violazione di disposizioni a tutela dell'utenza, sia idonea a migliorare la concorrenzialità nel mercato interessato dagli Impegni, purché gli stessi siano intesi come complementari rispetto agli obblighi regolamentari intervenuti in materia di procedure per la portabilità del numero mobile successivamente ai fatti contestati, e segnatamente a quanto stabilito dalla delibera

78/08/CIR. Risulta di tutta evidenza, infatti, che assicurare il compimento del processo di portabilità senza ritardi o distorsioni, oltre a garantire l'adempimento della volontà del consumatore, comporta innegabili vantaggi per la concorrenzialità del mercato delle comunicazioni mobili e personali, evitando la possibile creazione di barriere al passaggio dei clienti tra i vari operatori.

RITENUTO, per le sopra esposte motivazioni, che gli impegni presentati da H3G S.p.A. in data 8 maggio 2009, così come successivamente modificati nella versione proposta all'Autorità in data 29 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 degli illeciti contestati nei procedimenti sanzionatori coinvolti;

RITENUTO, pertanto, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per H3G 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, in ragione della accertata loro meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Sebastiano Sortino, relatore ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

#### DELIBERA

1. Gli impegni presentati da H3G 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, in data 8 maggio 2009, ed emendati in data 29 settembre 2009, sono approvati e resi obbligatori per la predetta Società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante;

2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'implementazione degli Impegni e comunque entro 120 giorni dalla loro approvazione;

3. Il procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 11/09/DIT resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.

4. La mancata attuazione degli impegni è punita nelle forme e secondo le procedure di cui alla delibera n. 645/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 131/08/CONS, ed alla delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS.

La presente delibera è notificata a H3G S.p.A. e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana, sul sito web e sul Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 12 novembre 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Sebastiano Sortino

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