

## **DELIBERA N. 654/11/CONS**

### **Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi della Legge n. 248/06, relativa al procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 30 novembre 2011;

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

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

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

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

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

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

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

VISTA la delibera n. 316/02/CONS, coordinata con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 e successive integrazioni, recante

*“Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

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

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

VISTA la delibera dell’Autorità n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS, ed in particolare l’articolo 19, comma 3;

VISTO il verbale di accertamento n. 24/11 ed il relativo atto di contestazione n. 24/11/DIT del 6 giugno 2011, notificato alla parte in data 10 giugno 2011, con il quale è stato accertato che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha violato l’articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l’articolo 5, comma 9, del regolamento allegato alla delibera n. 664/06/CONS e l’articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS per non aver gestito le istanze di recesso formulate dai clienti nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari;

VISTI gli atti e la relazione del responsabile del procedimento, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata nell’atto di contestazione e nel verbale di accertamento n. 24/11/DIT;

VISTE la proposta preliminare di impegni presentata, ai sensi della legge n. 248/06, in data 8 luglio 2011 dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e la proposta definitiva del 29 luglio 2011;

UDITA la Società nell’audizione del 21 luglio 2011;

VISTA la nota del 20 ottobre 2011 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha presentato le proprie osservazioni in merito alla proposta di impegni di Wind Telecomunicazioni S.p.A., pubblicata sul sito dell’Autorità con determina direttoriale n. 67/11/DIT;

VISTA la nota del 18 novembre 2011 con cui la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha chiarito la propria posizione in merito alle osservazioni formulate dalla società Telecom Italia S.p.A. ed ha apportato talune modifiche alla proposta di impegni da sottoporre all’approvazione definitiva;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. Proposta di impegni**

Con atto n. 24/11/DIT la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche “Società”) la violazione dell’articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l’articolo 5, comma 9, della delibera n. 664/06/CONS e l’articolo 19, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS per non aver gestito le istanze di recesso formulate dai clienti nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.

In particolare la Società, in merito alle segnalazioni inviate dagli utenti Spiga Cecilia e Ferretti Angelo, ha precisato di non aver tempestivamente gestito le istanze di recesso in quanto le due richieste sono risultate incomplete, ovvero i clienti non hanno esplicitato la volontà di rientrare o meno in Telecom Italia a seguito della disattivazione del servizio. Al fine, quindi, di evitare la perdita del numero, le richieste sono state gestite solo dopo aver appurato l’effettiva volontà degli utenti.

A seguito della ricezione del suddetto atto di contestazione, la Società, con nota dell’8 luglio 2011, ha presentato una proposta “preliminare” di impegni, successivamente illustrata nel corso dell’audizione del 21 luglio 2011. Nella predetta circostanza la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto all’operatore di precisare su quali supporti è possibile reperire il modulo per la richiesta di disdetta ed, in particolare, se vi sia la possibilità di inserirlo nella pagina *web* dedicata al recesso e nello *script* che sarà utilizzato dal *call center*.

In data 29 luglio 2011 la Società, nel recepire le indicazioni fornite dall’Autorità in sede di audizione, ha presentato la proposta “definitiva” di impegni che prevede l’implementazione di una serie di misure idonee a migliorare, da un lato, il grado di chiarezza e precisione delle informazioni fornite ai consumatori sulle modalità di richiesta di cessazione dei servizi di telefonia fissa, nonchè sugli elementi da indicare in tali istanze; dall’altro, sono tese ad ottimizzare i processi interni di gestione delle richieste di cessazione.

In data 18 novembre 2011 la Società, nel considerare le osservazioni formulate dalla società Telecom Italia S.p.A. in fase di consultazione pubblica (nota del 20 ottobre 2011, prot. n. 57370), ha modificato ed integrato la proposta di impegni, conformemente all’articolo 12bis, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

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

A seguito della pubblicazione sul sito dell’Autorità della proposta di impegni presentata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nell’ambito del procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT, la società Telecom Italia S.p.A. ha formulato le seguenti osservazioni.

Preliminarmente ha chiarito che le considerazioni proposte da Telecom Italia S.p.A. sugli impegni presentati da Wind Telecomunicazioni S.p.A. restano circoscritte alle sole ipotesi in cui il cliente Wind richieda una cessazione del contratto con contestuale

rientro in Telecom Italia; dunque, non prende in considerazione le ulteriori ipotesi di recesso dell'utente (sola disattivazione o migrazione verso altro OLO).

Nel merito di ciascun impegno, la società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato quanto segue:

Impegno I: la Società ha ritenuto che il modulo per formulare la richiesta di disdetta con passaggio verso altro operatore dovrebbe essere inserito sul sito aziendale di Infostrada in un'opportuna area dedicata all'assistenza amministrativa, con un *link* che consente di visualizzare direttamente la pagina relativa al "*recesso/disdetta*". Nella proposta di Wind, infatti, tale modulistica ha trovato una collocazione solo nella sezione riservata alle *Frequently Ask Questions*.

In secondo luogo, la società Telecom Italia S.p.A. ha formulato una serie di considerazioni sul *vademecum* informativo proposto da Wind S.p.A.. In particolare:

1. il punto *b)* del *vademecum* recita "*la disdetta comporterà un addebito in bolletta di importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada*".

In merito Telecom Italia S.p.A. ha manifestato la necessità di indicare l'importo massimo per i costi di disattivazione sostenuti da Infostrada oppure indicare dove è possibile reperire questa informazione.

2. il punto *c)* dispone "*la richiesta di disdetta verrà soddisfatta nel termine di 30 giorni dal ricevimento della stessa da parte di Infostrada, salvo il verificarsi di problemi tecnici, del tutto remoti ed eventuali. Nel frattempo, per garantire la continuità del servizio telefonico, quest'ultimo continuerà a rimanere attivo con Infostrada*".

In merito Telecom Italia S.p.A. ha ritenuto non necessaria l'espressione "*del tutto remoti ed eventuali*"; al contempo, ha proposto di aggiungere, alla fine del paragrafo, la seguente dicitura: "*fino all'evasione della richiesta di disdetta, in conformità coi tempi e con le procedure stabiliti della normativa*". Telecom, altresì, ha suggerito di introdurre anche un riferimento alla procedura di NP pura con l'indicazione della relativa disciplina (pagina 8, dell'Allegato 14 della circolare AGCom dell'11 ottobre 2010, pagina 9 nell'Allegato 15 della medesima circolare e, per quanto riguarda il rientro con accesso, Accordo Quadro concluso in data 14 giugno 2008 nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico sulla delibera n. 274/07/CONS).

Sempre in relazione al punto *c)* del *vademecum*, Telecom Italia ha proposto a Wind di ridurre significativamente l'intervallo di tempo previsto per la gestione della richiesta di recesso formulata dal cliente. A tal proposito, la Società ha anche segnalato la differenza linguistica tra quanto indicato nelle condizioni di contratto (pubblicate sul sito di Infostrada) e quanto riportato negli impegni: nelle prime si dice "*con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A/R e preavviso di almeno 30 giorni*"; negli impegni "*la richiesta di disdetta verrà soddisfatta nel termine di 30 giorni dal ricevimento della stessa*".

3. con il punto *d)* del *vademecum* la società Wind chiarisce alla clientela che “*Infostrada emetterà fattura relativamente agli importi connessi alla fornitura dei servizi telefonici erogati successivamente al ricevimento della richiesta di disdetta e fino alla loro effettiva disattivazione*”.

Sul tale punto, Telecom Italia ha ravvisato la necessità che Wind precisi alla propria clientela che il gestore non può emettere fattura per il periodo che intercorre tra la data di ricezione dell’istanza di disdetta con rientro in TI e la data di invio a TI della richiesta stessa, qualora tale lasso di tempo superi il termine di 30 giorni che Wind ha per gestire la cessazione. Telecom Italia, infatti, ha evidenziato il rischio che l’utente possa essere l’unico soggetto a patire il ritardo nell’invio della richiesta di cessazione con rientro da parte di Wind, nonché a non poter fruire del servizio con il nuovo operatore (*rectius*, Telecom Italia S.p.A.).

Infine, la Società ha rilevato l’opportunità di inserire nel *vademecum* anche delle informazioni relative all’acquisto degli apparati in dotazione in caso di disattivazione, conformemente alle indicazioni già fornite dall’operatore Wind sul proprio sito aziendale.

Impegno II / III: Telecom Italia ha ritenuto poco agevole la procedura, descritta da Wind, che consentirebbe alla clientela di acquisire *on line* l’informativa sulle modalità di disdetta. In particolare, la Società ha sostenuto che l’iter indicato da Wind negli impegni non permette di visualizzare facilmente le informazioni utili al cliente: le stesse, infatti, sono riportate sotto il paragrafo “Contratto”, all’interno di una sezione generica “Infostrada informa”. Telecom, pertanto, ha proposto l’inserimento di un *link* specifico rubricato “*recesso con rientro in TI o passaggio ad altro operatore / disdetta dal contratto con Wind*”.

Telecom, inoltre, ha ravvisato la necessità di rendere sempre accessibile il modulo per il recesso, ovvero dovrebbe essere messo a disposizione di tutti gli utenti senza la previa registrazione in aree dedicate che, inevitabilmente, consentirebbe a Wind di acquisire i dati personali dei consumatori.

Impegno IV: Telecom Italia si è espressa favorevolmente al processo che prevede un dialogo periodico tra i due gestori (in fase di implementazione), sia per la condivisione, in tempo utile, delle informazioni sia per un’adeguata gestione del cliente. Tuttavia, la Società ha precisato che tale misura, così come prospettata da Wind all’Autorità, non può configurarsi come impegno poiché essa implica una costante attività operativa anche da parte di Telecom. Quest’ultima, tra l’altro, ha auspicato la presentazione di una proposta di impegni che descriva, in dettaglio, il processo di controllo interno di Wind, al fine di garantire una maggiore trasparenza sulle attività di verifica connesse all’evasione delle richieste di cessazione con rientro in Telecom Italia.

Impegno V: In merito alla proposta di Wind di creare una gruppo *ad hoc* di Customer Management per la gestione delle richieste di recesso, Telecom Italia ha sollevato talune perplessità. Tale misura, infatti, parrebbe tardiva rispetto all’evoluzione tecnica e

normativa, registrata nel mercato delle comunicazioni elettroniche che, da tempo, impone una gestione del cliente celere ed efficiente.

### **III. Proposta definitiva di impegni della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.**

Di seguito vengono puntualmente illustrate le singole misure proposte dalla Società negli impegni definitivi, integrati e modificati all'esito della consultazione pubblica.

#### **Impegno I**

Predisposizione di un modulo prestampato *ad hoc* che il cliente ha la facoltà (e non l'obbligo) di utilizzare per formulare la richiesta di disdetta. Tale modulo sarà disponibile *on line* sul sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it) nella sezione dedicata alle Frequently Ask Questions (FAQ) e nell'area "Modulistica utile per il cliente" attraverso un apposito link. Tale modulo conterrà:

- espresso riferimento alla necessità di indicare, pena l'improcedibilità della richiesta, la volontà di rientrare o meno in Telecom Italia S.p.A;
- *vademecum* informativo che il cliente è tenuto a leggere prima di procedere alla sottoscrizione della richiesta di recesso (testo riportato nel documento degli impegni).

Di seguito si riporta il testo del citato *vademecum*:

*“Le ricordiamo che, come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto:*

- a) la richiesta di disdetta dovrà essere accompagnata da un documento d'identità valido ed inviata a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo indicato in epigrafe (articolo 15.2);*
- b) la disdetta comporterà un addebito in bolletta di importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da Infostrada (articolo 15.3). Per il dettaglio sui costi si rinvia al sito istituzionale di Infostrada, sezione “Offerta fisso internet vigente”;*
- c) la richiesta di disdetta verrà soddisfatta nel termine di 30 giorni dal ricevimento della stessa da parte di Infostrada, salvo il verificarsi di eventuali problemi tecnici. Nel frattempo, per garantire la continuità del servizio telefonico, quest'ultimo continuerà a rimanere attivo con Infostrada fino all'evasione della richiesta di disdetta, in conformità coi tempi e con le procedure stabiliti dalla normativa;*
- d) Infostrada emetterà fattura relativamente agli importi connessi alla fornitura dei servizi telefonici erogati successivamente al ricevimento della disdetta in conformità alla normativa vigente;*
- e) nel caso il contratto di abbonamento da lei sottoscritto includa apparati in comodato o locazione, la richiesta di disdetta comporterà il suo impegno all'acquisto dell'apparato (e gli eventuali relativi accessori) in base ai costi di cui all'articolo 6.3.”*

Il modulo sarà implementato entro 30 giorni dall'approvazione degli impegni.

### **Impegno II**

Predisposizione sul web di un'informativa chiara, precisa e dettagliata su modalità, elementi essenziali e tempistica di gestione delle richieste di disdetta. Tale informativa è già disponibile nella sezione "*Infostrada informa/scopri dettagli*". L'accesso nella sezione sarà possibile dopo aver selezionato l'offerta di interesse (es. <http://www.infostrada.it/it/adsl/scheda11.phtml?sez=Privat>), nonché all'interno dell'area clienti ove saranno realizzate tre FAQ *ad hoc* nonché nell'apposito modulo presente nell'area "Modulistica utile per il cliente".

Con riguardo all'area FAQ, la Società precisa di aver predisposto per il cliente la possibilità di inoltrare le specifiche richieste informative (comprese quelle in materia di recesso) anche via e-mail. Inoltre, nella FAQ è stato inserito il seguente riferimento "*Se lo desidera può richiedere la disdetta dal contratto utilizzando il modulo allegato*" (link).

La misura è stata già implementata a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT.

### **Impegno III**

Predisposizione di uno script *ad hoc* utilizzato dal *call center* di Wind per gestire le richieste di informazione sulla disdetta. Il consulente telefonico, quindi, oltre a fornire tutte le informazioni inerenti la disdetta, chiarirà anche dove reperire il modulo per la richiesta ("*Le ricordo, comunque, che tutte le informazioni sulle modalità di disdetta del contratto e sul modulo di richiesta sono reperibili nell'area Clienti Infostrada nella sezione Domande Frequenti*").

Lo script è stato implementato a valle del procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT.

### **Impegno IV**

Intervento sui processi di monitoraggio e controllo delle richieste di disdetta in fase di lavorazione (c.d. processi di quadratura).

L'implementazione di tale impegno comporta una duplice misura:

- 1) Monitoraggio delle richieste di disdetta in fase di lavorazione presso Telecom Italia:
  - Procedimentalizzazione di un dialogo periodico con Telecom Italia volto a verificare che le richieste di disdetta dei servizi di Wind siano state correttamente gestite dall'operatore *incumbent* in modo da poter rilevare, in tempi brevi, eventuali anomalie ed intervenire con le opportune azioni di bonifica.
- 2) Monitoraggio sulla lavorazione interna delle richieste di disdetta, ossia sulla fase di lavorazione che interviene successivamente al dialogo con Telecom Italia:
  - Procedimentalizzazione delle attività svolte internamente da WIND per verificare che non sussistano cause ostative ad una sollecita evasione delle richieste di

disdetta. Le attività di accertamento previste variano a seconda della peculiare modalità di erogazione del servizio di Wind (es. ULL, *shared access* ecc.), alla richiesta di portabilità del numero ed all'operatore presso cui s'intende "migrare".

Il nuovo processo di quadratura *vis à vis* Telecom Italia è operativo dal 29 giugno 2011, mentre quello interno è in vigore dal 18 luglio 2011.

### **Impegno V**

Creazione di un gruppo *ad hoc* di *customer management* operativo per la gestione delle criticità:

Al fine di espletare celermente le cosiddette "casistiche critiche di disattivazione/migrazione" rilevati a valle dei processi di quadratura tale gruppo - operativo, a partire da metà giugno 2011, ha il compito di svolgere le necessarie attività di "bonifica" nel caso in cui la cessazione del servizio con Infostrada richiesta dall'utente non sia possibile a causa di un blocco di *provisioning*, di un'anomalia di sistema o di un'anomalia OLO-OLO.

Ove gli operatori telefonici che rispondono al 155 (c.d. *front line*) o il gruppo di lavoro dedicato alla gestione delle richieste di disattivazione (c.d. *back office*) ravvisano la presenza di una delle anomalie in questione, trasferiscono la gestione del caso al nuovo gruppo di lavoro che, in ragione del tipo di "blocco", pone in essere tutte le azioni necessarie per la "normalizzazione" del prodotto/servizio, garantendo la cessazione del servizio e l'interruzione della relativa fatturazione nel minor tempo possibile.

### **Impegno VI**

Intervento sulla procedura di registrazione in entrata delle raccomandate a/r attraverso un *software ad hoc*. Si tratta di quattro specifiche iniziative volte all'informatizzazione della registrazione e della gestione delle raccomandate in entrata in modo da eliminare il rischio di errori "manuali":

(i) implementazione di un sistema di registrazione elettronica dei codici a barre delle raccomandate in entrata curato dalla società Comdata, fornitore del servizio di *Document Management* preposto alla gestione della corrispondenza; tale soggetto provvede materialmente a prelevare la corrispondenza dall'ufficio posta della Società per poi scansare le raccomandate sui sistemi *cd* di CRM (*customer relationship management*), sviluppati per automatizzare, gestire ed integrare le attività di *customer service* di Wind.

In particolare, il fornitore, al momento della presa in carico delle buste, registra tutti i codici a barre delle raccomandate (fase di avvio del processo). L'attività viene svolta con l'utilizzo di un lettore ottico che registra l'identificativo annotato sulla busta ed è riportato su di un foglio *excel*. In questo modo si avrà un tracciato puntuale delle raccomandate ricevute, scansionate e caricate sui sistemi di CRM per la lavorazione;

(ii) informatizzazione delle distinte utilizzate per la consegna delle raccomandate al fornitore di *Document Management* che saranno poi trasmesse

per posta elettronica. Il tal modo il fornitore può effettuare un'attività di confronto preciso che, immediatamente, mette in evidenza eventuali difformità tra le distinte da loro prodotte e quelle elettroniche ricevute dall'ufficio posta;

- (iii) semplificazione del processo di lavorazione delle distinte elettroniche acquisite;
- (iv) implementazione di un'applicazione informatica che consenta di automatizzare il confronto degli elenchi di raccomandate provenienti dall'ufficio posta di Wind e quelli confezionati dal fornitore di *Document Management* mediante registrazione ottica dei codici a barre.

I sistemi di cui ai punti (i) e (ii) e (iii) sono stati implementati dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio e sono attualmente già in uso. La misura di cui al punto (iv) verrà implementata entro la fine dell'anno 2011.

#### **IV. Osservazioni della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.**

La Società ha chiarito che le misure contenute nella proposta di impegni, oltre ad essere finalizzate a migliorare le condizioni pro competitive consentono, anche al consumatore più sprovveduto, di avere accesso alle informazioni necessarie per compilare in maniera adeguata la richiesta di disdetta.

Con le stesse, infatti, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. intende ridurre al minimo, se non addirittura eliminare, i casi di richieste di recesso che non possono essere gestite ed evase perché risultate incomplete.

Per quanto concerne, invece, le misure proposte per migliorare i processi interni di lavorazione delle istanze di disdetta, la Società ha ritenuto che le azione prospettate negli impegni consentono di incrementare la percentuale delle lavorazioni chiuse nel rispetto dei termini indicati dalle Condizioni Generali di Contratto, con conseguente riduzione dei reclami per fatturazione non dovuta. Permettono, altresì, di avere una maggiore tracciabilità delle raccomandate A/R pervenute e di poter individuare eventuali anomalie da sanare nel minor tempo possibile.

La Società, all'esito della consultazione pubblica, ha formulato una proposta definitiva di impegni che recepisce positivamente sia le indicazioni fornite dall'Autorità in sede di audizione sia le osservazioni suggerire dalla società Telecom Italia S.p.A..

Ciononostante, Wind ha ritenuto opportuno chiarire la propria posizione in merito a talune obiezioni sollevate dal citato gestore. In particolare, la Società non ha inteso inserire nel *vademecum* informativo i riferimenti normativi che attengono alla procedura di NP pura. Il *vademecum*, infatti, è destinato alla clientela finale per rendere l'informativa quanto più chiara possibile; in questa prospettiva, le precisazioni proposte da Telecom Italia (che riguardano, per lo più, l'ambito Wholesale nei rapporti interoperatori) non sembrano agevolare tale esigenza di trasparenza; piuttosto, rischiano di confondere il cliente.

In relazione, poi, alla richiesta di Telecom di ridurre il termine massimo per la gestione del recesso, Wind ha precisato che i 30 giorni indicati dalla Società corrispondono alla tempistica che il legislatore ha previsto come termine massimo di preavviso del cliente

in caso di disdetta del contratto. Tale termine, tra l'altro, nel rispetto della tempistica fissata dagli accordi interoperatori, ingloba anche le eventuali attività svolte congiuntamente con Telecom Italia, necessarie per la definitiva disattivazione della linea del cliente. Oltretutto, nel rispetto delle disposizioni legislative, il gestore non può che disporre la disattivazione del servizio entro il termine sopra indicato e garantire, nel medesimo arco temporale, anche la chiusura della posizione contabile – amministrativa del cliente, fermo restando l'obbligo di garantire l'erogazione del servizio (pubblico) sino al definitivo rientro della linea in Telecom Italia.

Per quanto concerne il suggerimento di Telecom Italia di rendere accessibile a tutti il modulo per il recesso, Wind ha ribadito la necessità di inserire il predetto modulo solo nell'area cliente, unico ad avere interesse alla disdetta del contratto. A tal proposito, Wind ha precisato che la registrazione all'area riservata non comporta alcuna incidenza o violazione della normativa sulla privacy: il soggetto intenzionato a recedere, infatti, in quanto cliente di Wind, ha già fornito i propri dati personali alla Società al momento della stipula del contratto; l'operatore, pertanto, non acquisisce, in questa fase, alcuna informazione nuova rispetto a quelle che sono già in proprio possesso. La Società, poi, ha aggiunto che sulla homepage del sito aziendale sono reperibili le Condizioni Generali di Contratto che, per ciascuna offerta, contengono informazioni dettagliate in tema di recesso e possono essere visionate da qualunque utente, anche se non ancora cliente di Wind.

Per quanto concerne l'instaurazione di un dialogo periodico con Telecom, Wind ha chiarito che la Società ha assunto una precisa responsabilità innanzi all'Autorità sono in relazione alla parte di attività che le compete e che si rende necessaria per garantire la regolare funzionalità della misura prospettata. Inoltre, Wind ha rammentato che non sussiste, allo stato attuale, un obbligo regolamentare di proceduralizzare un dialogo con Telecom e, già per questo, la misura prospettata può configurarsi come un impegno. Per di più, con l'implementazione di tale sistema, anche Telecom Italia ha l'occasione di intervenire tempestivamente nella gestione di eventuali criticità e godere degli effetti di un processo che, di certo, viene percepito come virtuoso dal cliente finale considerato il grado di attenzione che gli viene assicurato.

Infine, con riferimento alle critiche mosse all'impegno di creare di un gruppo di customer care *ad hoc*, la Società ha precisato che le attività di gestione delle richieste di disdetta sono attualmente già garantite. Tuttavia, accanto al processo standard, Wind ha proposto in sede di impegni la creazione di un gruppo specialistico che opera nei casi complessi o che risultano espletati in ritardo per particolari impedimenti tecnici (imputabili sia ai sistemi di Wind che all'esterno). In altri termini, il gruppo di customer esistente si occupa delle disattivazioni manuali e degli scarti di automatismo; il nuovo gruppo "specialistico", costituito in sede di impegni, si occupa dei casi complessi e monitora i processi con maggiore frequenza e puntualità.

#### **V. Valutazioni conclusive dell'Autorità**

Dall'esame degli impegni presentati emerge, *prima facie*, come le misure proposte dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. risultino potenzialmente idonee a migliorare le

condizioni concorrenziali nel mercato di riferimento, nella misura in cui possono contribuire, attraverso la predisposizione di una serie di interventi di natura organizzativa e gestionale, a ridimensionare i casi di mancata gestione delle istanze di recesso, con particolare attenzione per quelle che hanno ad oggetto la cessazione del servizio ed il rientro della linea in Telecom Italia S.p.A.

Ad oggi, infatti, qualora il cliente non provvede a specificare nella raccomandata di disdetta la volontà di rientrare o meno in Telecom Italia, il gestore potrebbe disporre una cessazione del servizio *cd* “pura” con la conseguente perdita del numero associato al contratto. Ovvero, come nei casi contestati in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, potrebbe scegliere di mantenere in vita il rapporto contrattuale in attesa di appurare, con maggior precisione, la reale volontà del cliente; a quest’ultima ipotesi potrebbe conseguire un ritardo eccessivo nella gestione del recesso ed una possibile contestazione per i conti telefonici emessi.

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

In particolare, con l’implementazione delle misure di cui ai punti I), II) e III), l’operatore è in grado di fornire tutte le indicazioni utili al cliente per formulare una corretta istanza di recesso. In aggiunta infatti, alle informazioni di carattere generale (tempi, costi e modalità di recesso) l’utente è avvisato della necessità di specificare se, a seguito della cessazione del contratto, intende rientrare o meno in Telecom Italia, pena l’improcedibilità della richiesta stessa. L’utente è, altresì, informato che in caso di istanza incompleta la Società continuerà a fornire e fatturare il servizio sino a quando la richiesta di disdetta non sarà sanata; restano salvi, naturalmente, i tempi e le procedure previste dalla normativa di settore. Tra l’altro, in *vademecum* prospettato dalla Società sembra soddisfare tutte le esigenze informative a tutela dell’utente, puntualmente edotto in relazione alle modalità di esercizio del diritto di recesso, delle conseguenze economico – giuridiche e delle possibili evenienze in caso di inesatta formulazione della disdetta o ritardo nella gestione della relativa richiesta. In particolare, rispetto alla versione presentata da Wind prima della consultazione pubblica, la Società ha aggiunto nel testo del *vademecum* delle ulteriori precisazioni: ha inserito il link al quale rinviare per visionare la tabella contenente i costi di disattivazione ed ha chiarito le modalità di acquisto degli apparati in dotazione nelle ipotesi di cessazione del contratto (informazione, tra l’altro, già presente sul sito aziendale).

Particolarmente utile, poi, sembra essere il modulo prestampato messo a disposizione del cliente, nel quale sono già indicate le informazioni che l’operatore è tenuto ad acquisire per procedere alla chiusura del rapporto contrattuale. La Società, altresì, consentirebbe al cliente di reperire il suddetto modulo mediante tutti i canali che l’utente dispone per interloquire con l’operatore (*call center* per il quale è stato

predisposto uno script *ad hoc*, pagina web) evitando, quindi, ulteriori e gravosi adempimenti. A tal proposito, la Società, all'esito della consultazione pubblica, ha ritenuto opportuno migliorare ed agevolare la reperibilità del modulo; in particolare, oltre ad essere rinvenibile nella sezione F.A.Q., è stata prospettata l'introduzione di un apposito link nell'area "*modulistica utile per il cliente*".

La scelta di facilitare una corretta formulazione della richiesta di recesso potrebbe determinare una riduzione sostanziale del numero di reclami per il ritardo o l'inesatta gestione della disdetta, oltre che per la rinnovata fatturazione. Al contempo, permetterebbe agli utenti di manifestare la propria volontà in maniera puntuale ed evitare, come già detto, l'involontaria perdita del numero. Infine, una gestione celere della disdetta può costituire una forma di garanzia, oltre che per l'utente, anche per gli altri operatori, *in primis* Telecom Italia nei casi di richieste di cessazione con rientro.

Per quanto concerne, invece, la scelta di implementare nuovi processi di gestione interna delle istanze di recesso, la stessa appare meritevole di apprezzamento perché idonea ad ottimizzare le varie fasi della procedura: analisi della documentazione inviata dal cliente, reperibilità della stessa, gestione più efficiente dei casi che presentino delle criticità.

In particolare, la scelta di introdurre un sistema di scansione di tutte le raccomandate A/R (gestite da un apposito servizio di *Document Management*) e di interfaccia costante con Telecom per appurare, periodicamente, le modalità di gestione delle richieste (impegno IV e VI) permette di rilevare, in tempi brevi, eventuali anomalie, soprattutto quelle che, generalmente, vengono imputate ai sistemi interni o alla scarsa comunicazione con l'altro gestore. In tal senso, il dialogo intrapreso con Telecom consentirebbe alla società Wind di verificare, sin da subito, se esistono cause ostative ad una sollecita evasione della disdetta, anche in considerazione della tipologia di servizio che si intende cessare (ULL, *shared access* ecc.)

Particolarmente produttiva, poi, sembra essere l'idea di creare un gruppo *ad hoc* di *customer management* dedicato esclusivamente alla gestione delle casistiche critiche. Attraverso la "specializzazione" di un determinato settore del *customer*, l'operatore incaricato ha la possibilità di intraprendere sin da subito le azioni di bonifica e, quindi, sanare delle problematiche che potrebbero tradursi in delle contestazioni qualificate (reclamo, segnalazione, istanza di conciliazione). La Società, dunque, ha inteso estendere gli effetti delle misure proposte negli impegni a tutti i casi in cui il cliente manifesti l'intenzione di cessare il rapporto contrattuale con Wind, a prescindere se a valle del recesso ci sia la volontà di rientrare in Telecom, di migrare verso un altro gestore o disattivare esclusivamente il servizio.

In ultimo, va considerato che la maggior parte delle misure prospettate nel documento degli impegni sono state già implementate dalla Società a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT, a voler dimostrare la cessazione della condotta contestata.

In relazione, poi, alle segnalazioni oggetto della citata contestazione, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha dichiarato che le richieste di recesso formulate da entrambi gli utenti risultano essere regolarmente gestite ed espletate.

Le suindicate risultanze, nonché la circostanza che la Società, come dalla stessa dichiarato, ha già parzialmente avviato l'implementazione delle misure prospettate, rendono positivamente valutabili le attività poste in essere dalla Wind Telecomunicazioni S.p.A. e, dunque, conclusivamente accoglibile il documento di impegni nella versione definitiva del 18 novembre 2011.

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

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell'articolo 12ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in ragione dell'accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla vigente normativa, con conseguente effetto sospensivo del procedimento sanzionatorio n. 24/11/DIT fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni stessi;

CONSIDERATO, infine, che a decorrere dal 29 novembre 2011 tutte le società costituite prima del 29 novembre 2008 hanno l'obbligo di dotarsi di una casella di posta elettronica certificata (articolo 16 della legge n. 2/2009) e che nell'odierna società dell'informazione, in cui una percentuale crescente di cittadini dispone di strumenti telematici elettivamente indicati dal quadro normativo vigente per i rapporti con la pubblica amministrazione e, in generale, con i soggetti che forniscono servizi pubblici, la p.e.c. assume lo stesso valore legale della raccomandata a/r, gli operatori che prevedano tale ultimo mezzo per l'invio di comunicazioni da parte degli utenti dovranno indicare l'indirizzo di p.e.c. al quale poter inviare, in alternativa, le medesime comunicazioni;

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

#### **DELIBERA**

1. Gli impegni definitivi presentati in data 29 luglio 2011 dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi dell'articolo 14bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, come modificati ed integrati nella versione del 18 novembre 2011 ai sensi dell'articolo 12bis, comma 6,

della delibera n. 136/06/CONS, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.

2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 24/11/DIT resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. Wind Telecomunicazioni S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I predetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'articolo 12<sup>ter</sup> della delibera n. 136/06/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi dell'articolo 98 del decreto legislativo n. 259/2003 per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al punto 4, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.
6. La presente delibera è notificata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e pubblicata nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 30 novembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola