

DELIBERA n. 73/14/CONS

**ARCHIVIAZIONE A SEGUITO DELL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI,
APPROVATI CON DELIBERA n. 620/09/CONS, DEL PROCEDIMENTO
SANZIONATORIO n. 11/09/DIT AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA
SOCIETÀ H3G S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 9,
COMMA 10, DELLA DELIBERA n. 19/01/CIR**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 febbraio 2014;

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"*;

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

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

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. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante *"Regolamento in materia di procedure sanzionatorie"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/CONS;

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. 549/12/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *"Disciplina dei tempi dei procedimenti"*, come modificata dalla delibera n. 456/11/CONS;

VISTA la delibera n. 645/06/CONS del 9 novembre 2006, recante “*Regolamento di attuazione dell’articolo 14bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 248, 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 131/08/CONS, ;

VISTA la delibera n. 620/09/CONS, del 12 novembre 2009, con la quale l’Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di impegni nei confronti della società H3G S.p.A., nonché sospeso il procedimento sanzionatorio n. 11/09/DIT;

VISTI i verbali del 5 luglio 2011 e del 4 giugno 2013, redatti a seguito delle verifiche effettuate presso la sede di Roma della società H3G S.p.A., e la relativa documentazione allegata;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Violazione contestata e proposta di impegni.

Con verbale di accertamento e atto di contestazione n. 11/09/DIT, notificati il 26 febbraio 2009, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società H3G S.p.A. l’inosservanza 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)*”, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 1, comma 31 della legge 31 luglio 1997, n. 249.

In particolare, è stato accertato che l’operatore summenzionato ha proceduto all’annullamento delle richieste di portabilità dei ventinove MSISDN specificati nel verbale di accertamento sopra citato verso l’operatore Vodafone Omnitel N.V. utilizzando la causale “Annullamento per richiesta ad altro recipient” in mancanza, tuttavia, della comprovata richiesta degli utenti interessati di voler attivare la prestazione con altro operatore.

A seguito dell’avvio del suddetto procedimento sanzionatorio, l’operatore interessato ha presentato una prima proposta di impegni in data 11 maggio 2009 e, successivamente, all’esito della consultazione pubblica, una nuova proposta definitiva, in data 29 settembre 2009.

La Società, in particolare, al fine di arginare il fenomeno, si è obbligata ad implementare le seguenti misure:

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 all'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 all'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;

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;

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 all'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'Autorità;

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* medesimi, 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'Autorità, che evidenzia 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 riassumerebbe i risultati dei *report* bimestrali, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP e/o all'Autorità.

La suddetta proposta di impegni, all'esito della preliminare valutazione di ammissibilità, è stata accolta e resa vincolante dall'Autorità con la delibera n. 620/09/CONS.

2. Valutazioni dell'Autorità.

La società H3G S.p.A., in data 22 febbraio 2010, ha fornito un primo *report*, relativo alle richieste di MNP ricevute in qualità di *donating* nel mese di gennaio 2010, contenente l'indicazione di tutti i rifiuti, distinti per causale e raggruppati per operatore di rete. Nella medesima comunicazione, la Società ha evidenziato come *“le nuove tecniche di portabilità, con l'introduzione del divieto di revoca della richiesta di MNP e con la modifica della logica di validazione che, di fatto, non consente l'interruzione di un processo di porting, una volta avviato, hanno di fatto annullato ogni possibilità, anche teorica, di utilizzo della causale 12 a fini di eventuale revoca/retention, garantendo così automaticamente il pieno rispetto degli impegni assunti”*.

Il riferimento, in particolare, è alla delibera n. 78/08/CIR, recante *“Norme riguardanti la portabilità del numero mobile”*, ed all'Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile (*“Mobile Number Portability”*), entrato in vigore il 23 novembre 2009.

In data 5 luglio 2011, la Direzione ha effettuato una prima verifica presso la sede di Roma della Società, nel corso della quale l'operatore ha illustrato gli esiti dell'implementazione delle varie misure previste dalla proposta di impegni.

In relazione agli impegni I, II e VII, la Società ha prodotto la documentazione attestante le nuove indicazioni procedurali fornite alla Divisione *customer care* nonché il testo dei nuovi *script* di registrazione delle telefonate degli operatori dei *call center* ai clienti che intendano bloccare una migrazione già in corso. Tali *format* includono informazioni aggiuntive in merito alle disposizioni introdotte dalla delibera n. 78/08/CIR e, in particolare al divieto, sia lato *donating* che *recipient*, di revocare e/o bloccare una richiesta di migrazione già in corso.

In tale prospettiva, la Società ha dato atto di aver adottato una nuova procedura interna, vigente dal 23 novembre 2009 e pubblicata sulla pagina Info3News, che contiene precise indicazioni alle diverse Divisioni aziendali per il rispetto della delibera n. 78/08/CIR soprattutto in materia di irrevocabilità di una richiesta di migrazione già avviata, al fine di evitare azioni di *retention* ovvero trattamento dei dati dei clienti non autorizzato.

In merito agli impegni III e IV , la Società ha prodotto copia delle istruzioni diramate agli addetti del *customer care* con particolare riferimento all'eliminazione della registrazione del consenso alla revoca della richiesta di portabilità.

La Società, tuttavia, ha evidenziato, in generale, di aver provveduto ad attuare un allineamento interdipartimentale sulla sospensione dell'azione di revoca in caso di richiesta da parte del cliente e, inoltre, proprio in considerazione dell'adeguamento, dal 26 novembre 2009, dei sistemi di H3G al nuovo processo previsto dalla delibera n. 78/08/CIR, tutte le statistiche sui dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP (*port-out*) sono relative esclusivamente ad operazioni di portabilità già concluse o, comunque, di cui è stato fornito l'esito di validazione e, quindi, sono del tutto inutilizzabili per finalità promozionali, commerciali o di *retention* che potrebbero essere attuate durante lo svolgimento dell'operazione di *porting*.

In ordine all'impegno V, la Società ha precisato che, alla luce delle disposizioni previste dalla delibera n. 78/08/CIR, la creazione di una Unità di monitoraggio apposita è divenuta superflua, stante l'impossibilità, con la nuova tempistica, di scambiare i dati tra le varie divisioni operative a fini promozionali e di *retention*.

Per quanto riguarda l'impegno VI, la Società ha prodotto un estratto del nuovo codice Etico di H3G, con indicazione del *link* dove è reperibile, in cui si prevede l'obbligo di utilizzo estremamente riservato dei dati relativi alle richieste di portabilità mentre, per gli impegni VIII e IX, la società ha fornito un *update* relativo, da un lato, al lancio delle nuove procedure di MNP previste per il 13 e 23 novembre 2009 che comportano l'avvio dei primi test inter-operatore effettuati con le società Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. e, dall'altro, alle comunicazioni trasmesse ai rivenditori per descrivere le novità introdotte dalla delibera n. 78/08/CIR focalizzando l'attenzione sulla riduzione dei tempi di gestione delle pratiche a 3 gg, sull'irrevocabilità della richiesta da parte del cliente ed il nuovo flusso di gestione degli errori. È stato, inoltre, definito il nuovo calendario MNP, per garantire che le richieste con data *cut over* comprese tra il 14 ed il 22 novembre 2009 siano gestite secondo le nuove procedure, e riformulata la nuova modulistica disponibile presso i punti vendita a partire dal 25 novembre 2009. A tal proposito, la Società ha prodotto un nuovo manuale contenente l'analitica descrizione dei requisiti, funzionali e di processo, necessari per l'adeguamento del servizio MNP, con H3G in veste di *donating*, *recipient* ovvero operatore che offre servizi MVNO, in funzione della delibera n. 78/08/CIR.

In merito all'impegno X, la Società ha prodotto una prima reportistica mensile ed un prospetto contenente una sintesi dei rifiuti mensili verificatisi fino alla data dell'ispezione che rivela un numero di richieste prese in carico pari a 2.168.038 di cui l'1,85% scartate ed il 98,15% validate con esito positivo.

A conclusione di questa prima attività di verifica, la Società, in relazione agli impegni VI, VIII, IX e X, si è impegnata ad aggiornare il link per l'accesso al codice etico, a fornire il nuovo Accordo quadro condiviso con gli altri operatori per le procedure di portabilità del numero mobile in linea con le disposizioni di cui alla delibera n. 78/08/CIR ed a trasmettere un *report* complessivo con i dati elaborati successivamente alle verifiche svolte dall'Autorità.

Al fine, pertanto, di acquisire ulteriori elementi di valutazione, l'Autorità ha ritenuto di prolungare il periodo di osservazione, effettuando una nuova verifica degli impegni in data 4 giugno 2013. Nel corso di tale verifica l'operatore ha consegnato copia dell'Accordo quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile ed una tabella riepilogativa dei *report* mensili sulle causali di scarto utilizzate, inviati all'Autorità nel periodo gennaio 2012 – maggio 2013.

La complessiva analisi delle misure adottate, anche alla luce del mutato quadro regolamentare, evidenzia come la condotta, contestata con l'avvio del procedimento sanzionatorio n. 11/09/DIT, sia stata resa non più attuabile, con evidenti risvolti pro-concorrenziali.

D'altronde, l'esame dei *report* relativi al periodo gennaio 2013-gennaio 2014, conferma che le nuove procedure introdotte dalla Società hanno consentito di raggiungere una percentuale pari all'87% di validazione positive degli ordini di portabilità ricevuti, a fronte di un 12,30% di ordini scartati. Rispetto a questi ultimi, poi, si evidenzia che le causali utilizzate sono, nella maggioranza dei casi, riconducibili ad irregolarità riscontrate nella fase di verifica formale dei dati contenuti negli ordinativi ricevuti, mentre solo il 3,94%, degli ordinativi è stato scartato con altre causali, dei quali una minima parte (pari allo 0,29% rispetto al totale) è ascrivibile alla causale 27, ossia alla sussistenza di una precedente richiesta, ricevuta da altro operatore, già validata positivamente.

In altri termini, i dati in questione dimostrano che le misure adottate in ottemperanza agli impegni assunti da H3G S.p.A., congiuntamente all'introduzione del divieto (*ex* articolo 5, comma 16, della delibera n. 78/08/CIR) di rifiutare un ordinativo di migrazione sulla base di successiva richiesta da parte di altro operatore, hanno eliminato la possibilità di rifiutare ordinativi di MNP in esito ad azioni di *retention* da parte dell'operatore *donating*, condotta che, come ricordato, è stata contestata con l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

In conclusione, l'esito delle verifiche disposte presso la sede della Società, unitamente ai dati riscontrati dall'Autorità nell'ambito della gestione delle segnalazioni e della connessa attività sanzionatoria, confermano la sostanziale ottemperanza agli impegni assunti da H3G ed approvati con la delibera n. 620/09/CONS.

CONSIDERATO che, come meglio precisato in motivazione, può ritenersi che la società H3G S.p.A. abbia sostanzialmente implementato le misure di impegni previsti dalla delibera n. 620/09/CONS;

RILEVATO, altresì, che a fronte della implementazione degli impegni, la Società ha adottato una procedura interna che ha migliorato significativamente il processo di portabilità, eliminando la possibilità, anche alla luce del mutato quadro regolamentare, di adoperare causali di scarto improprie a fini di *retention*, tanto da registrare, nel corso degli anni, una drastica riduzione degli ordinativi scartati per causali diverse da quelle meramente formali (inferiori, nel 2013, al 4% rispetto agli ordini ricevuti in qualità di *donating*);

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio in epigrafe, ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 11/109/DIT avviato nei confronti della società H3G S.p.A. con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede operativa in Roma, Via Alessandro Severo n. 246.

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 alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 24 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani