



**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
AOO\_AGCOM  
**REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO**  
Prot. n. **0086266**, 18/11/2009



Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**  
Centro Direzionale  
Torre Francesco -- Isola B5  
80143 Napoli

*c.a.: Ing. Vincenzo Lo Bianco*  
Direttore Reti e Servizi di  
Comunicazione Elettronica

*Dott.ssa Sabrina Agresta*  
Responsabile del procedimento

Roma, 16 novembre 2009

*Raccomandata anticipata via fax*

**PROT. 363/2009**

**OGGETTO: PROCEDIMENTI SANZIONATORI 2/09/DIR E 5/09/DIR- IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 12-BIS DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PROCEDURE SANZIONATORIE, DI CUI ALLA DELIBERA N. 136/06/CONS E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI, NONCHÉ DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI IMPEGNI ADOTTATO CON LA DELIBERA 645/06/CONS, COORDINATO CON LE MODIFICHE INTRODOTTE CON LA DELIBERA 131/08/CONS.**

Facendo seguito alla richiesta di codesta Autorità di cui alla nota del 13 novembre u.s. prot. n.0085631, inviamo una versione unitaria degli impegni presentati nell'ambito dei procedimenti sanzionatori 2/09/DIR e 5/09/DIR nell'interesse di Vodafone Omnitel N.V.

Nel rimanere a disposizione per ogni necessità, porgiamo, con l'occasione, i nostri più cordiali saluti.

Saverio Tridico

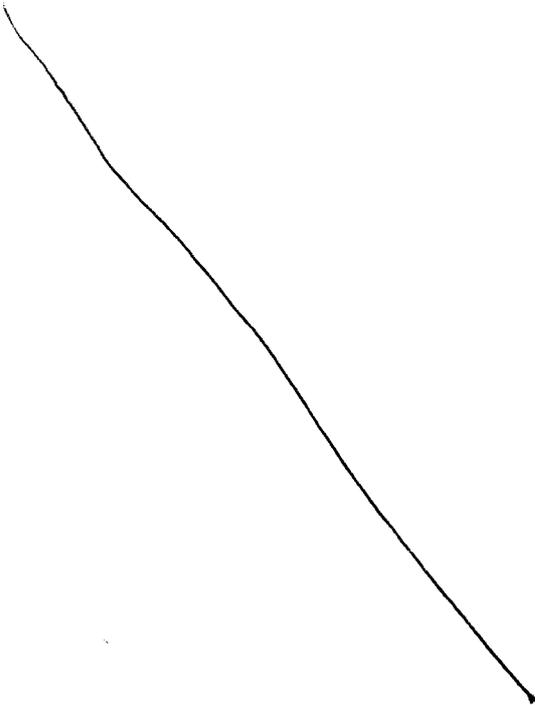
*Direttore Affari Legali e Societari*

**Vodafone Omnitel N.V.**

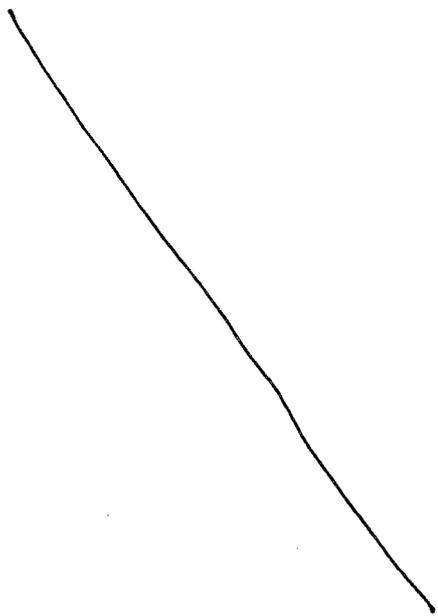
Società del gruppo Vodafone Group Plc  
Piazza del Risorgimento, 81 - 00187 Roma - Italia  
Tel. +39 06 5706211 - www.vodafone.it  
Sede legale: Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione gestionale:  
via Jervis, 13 - 00187 Roma - Italia  
Capitale Sociale: 2.000.000.000,00 €

Codice Fiscale e numero di Registro  
Sede Impianti di Roma: 05502090910  
Partita IVA 05500100910 - P. IVA 024726

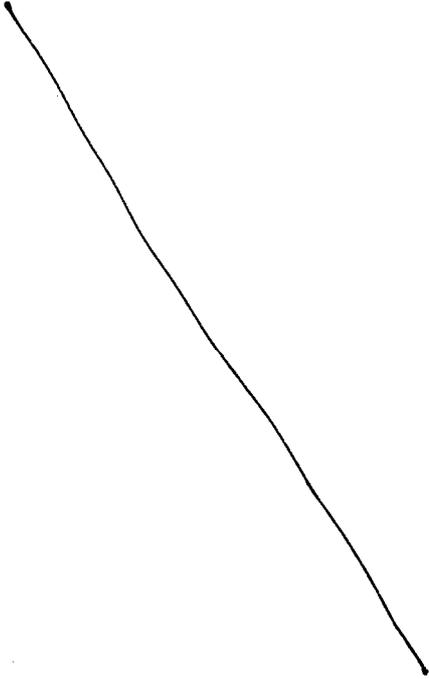


**OMISSIS**

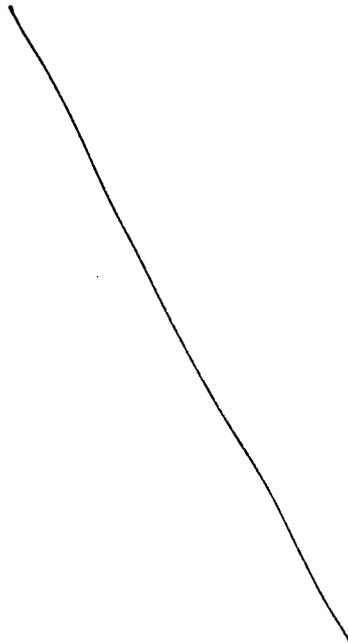




vodafone



**OMISSIS**





## OMISSIS

\*\*\*\*\*

Vodafone presenta dunque una versione unitaria degli Impegni proposti, e dichiarati non manifestamente inammissibili dal Consiglio dell'Autorità, per come di seguito riportati:

1. Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione di *Customer Operations* di utilizzare, durante il periodo di realizzazione della portabilità, i dati dei clienti che abbiamo presentato richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali e di *retention*. Copia di tale nota verterà inviata all'Autorità;
2. Modifica degli script di registrazione delle telefonate degli operatori di *Call Center* nel senso di prevedere che tali operatori durante l'esecuzione della prestazione di MNP non potranno contattare i clienti neppure al fine di accertare l'effettiva volontà di tali clienti ad usufruire della prestazione di MNP. Copia di tali nuovi script verterà inviata all'Autorità;
3. Modifica degli applicativi utilizzati dagli operatori di *Call Center* nel senso di prevedere che tali operatori non potranno in alcun modo interrompere la procedura di MNP;
4. Diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Marketing Mobile* di Vodafone di inviare ai *Call Center* l'elenco dei clienti per i quali sia in corso la prestazione di MNP da sottoporre a campagne promozionali di *retention*. Ciò non comporterà la cessazione delle consuete campagne di *Caring*, effettuate dalla Divisione *Marketing Mobile* tramite i call center, nei confronti della clientela, 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, dedicato alle attività di rete di MNP. Copia di tale nota verterà inviata all'Autorità;



5. Eliminazione delle procedure aziendali utilizzate per le campagne di MNP Retention;
6. Modifica della procedura aziendale di Vodafone relativa alla MNP tramite l'eliminazione delle sezioni/paragrafi in cui e' previsto che i nominativi di clienti Vodafone per i quali sia in corso una procedura di MNP verso altro operatore siano trasferiti al call center per le attivita' di *retention*. Copia della procedura modificata verra' inviata all'Autorita';
7. Istituzione di un sistema di *Reporting* bimestrale, da inviare ad una unita' di monitoraggio interna alla Direzione Affari Pubblici e Legali, che segnali l'andamento delle Richieste di portabilita' (con relative causali di annullamento) e che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di portabilita' con causale 12 (Annullamento per richiesta da altro operatore Recipient); copia del report bimestrale in esame sar inviata all'Autorita' a fronte di semplice richiesta della stessa;
8. Le predette misure saranno adottate entro la conclusione del procedimento di approvazione degli Impegni e saranno pertanto efficaci al momento della adozione del provvedimento di approvazione degli Impegni, fermo restando quanto previsto al paragrafo 4 che segue;
9. Vodafone, fermo restando quanto previsto al paragrafo 4 che segue, si impegna ad adottare stabilmente, nei termini sopra indicati, le predette misure.

\*\*\*

1. Vodafone, che dichiara di avere cessato le condotte oggetto di contestazione, reputa che l'applicazione delle misure sopra elencate sia idonea a precludere in radice eventuali irregolarit relative all'uso delle informazioni di MNP, e all'annullamento di richieste di portabilita' pervenute da altro operatore, per finalit promozionali o di *retention*.
2. Si ritiene pertanto che tali misure possano senz'altro rimuovere in radice le preoccupazioni espresse dall'Autorita' nell'ambito dei procedimenti sanzionatori 2/09/DIR e 5/09/DIR e che siano idonee a prevenire che comportamenti analoghi vengano reiterati.
3. In tal modo  preclusa in radice ogni discriminazione a danno di clienti o di operatori concorrenti, poich viene impedita ogni possibilit di predisporre offerte mirate sulla base delle informazioni di MNP.
4. In ogni caso i presenti Impegni perderanno efficacia qualora, a seguito di sopravvenute disposizioni legislative o regolamentari, o di sopravvenute decisioni dell'Autorita' Giudiziaria, la disciplina della MNP sia modificata nella parte relativa all'utilizzo a fini promozionali o



commerciali dei dati dei clienti che abbiano richiesto l'MNP o in quella relativa alla possibilità di interrompere la procedura.

\*\*\*\*\*

La presente dichiarazione di impegni è presentata da Vodafone, ai sensi dell'art. 8-bis del Regolamento in materia di impegni di cui alla Del. 645/06/CONS, con riferimento ai procedimenti sanzionatori richiamati in epigrafe.

\*\*\*

Vodafone confida che le misure contenute negli Impegni siano valutate favorevolmente da codesta Spettabile Autorità come idonee a migliorare la concorrenza nel settore della telefonia mobile ed a tutela dei consumatori e siano pertanto approvate ai sensi dell'art. 12 ter della Delibera 136/06 con conseguente provvedimento dell'Autorità di archiviazione dei procedimenti sanzionatori indicati in epigrafe, fermo restando che, in caso di mancato accoglimento degli Impegni, si chiede fin da ora la ripresa dei procedimenti sanzionatori con la fissazione di un termine di 30 giorni per la produzione di eventuali ulteriori memorie e scritti difensivi.

\*\*\*

Nel restare a disposizione per ogni ulteriore precisazione, chiarimento o informazione che si ritenesse necessaria o utile, si porgono distinti saluti.

Saverio Tridico  
*Direttore Affari Legali e Societari*