

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Alla c.a.
Avv. Stefania Perlingieri - Responsabile del procedimento
Ing. Angelo Petrella

A mezzo PEC agcom@cert.agcom.it
Via e-mail a
s.perlingieri@agcom.it
a.petrella@agcom.it

Roma, 19 dicembre 2023
Prot. N. 17035/GP

Oggetto: Contestazione n. 5/23/DTC "Contestazione alla società Fastweb S.p.A. per la violazione dell'articolo 3, comma 1, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP e dell'articolo 3, comma 1, lettera c), della delibera n. 154/12/CONS - Proposta definitiva di impegni integrata a seguito dell'audizione del 13 dicembre 2023

Con la presente, facendo seguito a quanto anticipato nell'ambito dell'audizione del 13 dicembre u.s., Fastweb riporta le integrazioni alla proposta definitiva di impegni formulata il 10 luglio 2023 (Prot. n. 16646/GP):

Impegno n. 1 - Creazione di un meccanismo automatico di controllo sui file excel contenenti le relazioni obbligatorie che assicuri la corretta e completa compilazione del modello elettronico da utilizzare per i resoconti sulle rilevazioni di qualità del servizio

Fastweb si impegna a predisporre e a mettere a disposizione dell'Autorità affinché possa renderli disponibili agli Operatori come allegato alle delibere pertinenti, dei modelli elettronici per i resoconti sulla qualità del servizio sulla scorta di quelli predisposti da AGCom, che riproducano il medesimo contenuto e layout utilizzato dall'Autorità ma prevedano, in aggiunta, meccanismi automatici di controllo tali da assicurare la corretta e completa compilazione degli stessi da parte dell'Operatore.

Nel dettaglio, rispetto ai modelli elettronici messi a disposizione da AGCom, quelli che Fastweb si impegna ad implementare includeranno delle funzionalità di controllo e avviso che

restituiscano all'Operatore un alert automatico di errore qualora il file excel sia compilato con informazioni non corrette ovvero non sia compilato in tutti i campi obbligatori.

La funzionalità che sarà sviluppata da Fastweb permetterà, tramite una apposita procedura, ossia un insieme di comandi e funzioni, di eseguire correttamente l'attività di compilazione dei resoconti di qualità del servizio, azzerando il rischio di errori involontari di compilazione nella redazione di tali documenti.

In particolare, la funzione di verifica e controllo sarà impostata sulla base dei seguenti criteri:

1. dovrà consentire di verificare che siano compilabili dall'Operatore unicamente le celle del modello elettronico ove inserire i dati di qualità richiesti e le informazioni relative al nome dell'Operatore e all'anno/semestre di riferimento. La verifica non dovrà riguardare pertanto le celle nelle quali sono riportate le definizioni degli indicatori, i servizi cui si applicano, le misure e le unità di misura di ciascun singolo parametro indicate da AGCom che saranno nel file fisse e precompilate;
2. dovrà garantire che la compilazione di tali celle sia eseguita correttamente, riportando il dato secondo il formato richiesto dal modello elettronico predisposto da AGCom, in maniera uniforme per tutti gli Operatori;
3. dovrà infine garantire la completezza del file excel, ossia consentire di verificare che tutte le celle che riportano parametri di qualità obbligatori la cui misurazione non sia facoltativa per l'Operatore, siano compilate con i dati richiesti, restituendo in caso contrario un messaggio di errore sotto forma di alert immediatamente evidente a chi compila il file.

Tali criteri rappresentano peraltro requisiti di base che potranno essere eventualmente integrati con funzioni più specifiche anche successivamente all'adozione della misura.

Dal momento che il nuovo modello elettronico sarà mutuato dal file excel "master" predisposto da AGCom, Fastweb prende atto che il modello dovrà essere collaudato e validato da quest'ultima prima del suo utilizzo e della messa a disposizione agli Operatori mediante pubblicazione sul sito dell'Autorità, pubblicazione cui sin da ora si acconsente.

La funzionalità sarà implementata entro 30 giorni dall'eventuale accoglimento degli impegni.

Fastweb si impegna peraltro ad estendere la misura in esame anche ai nuovi ed ulteriori modelli elettronici per i resoconti sulle rilevazioni di qualità che l'Autorità metterà a disposizione degli Operatori non appena saranno concluse le consultazioni pubbliche per la revisione delle delibere attualmente vigenti. In particolare, Fastweb si impegna ad aggiornare tali modelli elettronici con la previsione della funzionalità sopra descritta entro 60 giorni dall'adozione delle nuove delibere. La misura sarà estesa a tutti i resoconti di qualità previsti da tutte le delibere in vigore e che verranno adottate nel periodo di validità degli impegni relative alla qualità del servizio, non sarà circoscritta quindi ai soli resoconti annuali di qualità del servizio di rete fissa e mobile oggetto dell'istruttoria, ma riguarderà anche i resoconti semestrali e i servizi internet e di assistenza alla clientela.

L'impegno proposto implica oggettivi effetti positivi per l'utenza e per il mercato:

- i) consente di evitare errori materiali analoghi a quelli oggetto della presente istruttoria nella compilazione da parte degli Operatori del modello elettronico per i resoconti sulla qualità del servizio, previene dunque il verificarsi di una incompleta trasmissione dei modelli obbligatori a beneficio dell'utenza e del mercato;
- ii) consente, attraverso la standardizzazione del modello da utilizzare, analisi statistiche e campionari in tempi rapidi e con modalità automatizzate;
- iii) in ottica prospettica, potrà essere esteso anche alle nuove delibere sulla qualità del servizio e adottato da tutto il mercato, così da produrre effetti positivi che trascendono il caso singolo.

La "standardizzazione" del modello elettronico, in particolare, agevolerà la funzione di controllo e monitoraggio dei dati da parte di AGCom, consentendo a quest'ultima di poter effettuare comparazioni e statistiche rispetto alla qualità dei servizi offerti dagli Operatori, attività impossibili in modo automatico in assenza della funzionalità che Fastweb si propone di implementare. Al fine di agevolare l'Autorità nello svolgimento di tale attività di controllo e monitoraggio, Fastweb si impegna altresì a valutare, laddove l'Autorità lo richieda, la fattibilità di ulteriori opzioni che consentano il raffronto dei dati.

L'impegno - che sarà attuato successivamente all'accoglimento da parte di AGCom della proposta di impegni - ha carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative.

La misura proposta è inoltre dichiaratamente intesa a rimuovere le conseguenze dell'asserito illecito, a garantire un efficace controllo da parte di AGCom ed ha un effetto pro-competitivo in quanto idonea a stimolare corrette condizioni di concorrenza tramite la messa a disposizione di tutti gli Operatori dei nuovi modelli elettronici predisposti da Fastweb e, in ogni caso, effetti emulativi da parte dei competitor sul mercato che potrebbero essere comunque indotti a replicare/migliorare le modalità adottate da Fastweb, amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.

Impegno 2 - Introduzione nella relazione annuale di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di un nuovo KPI relativo al tasso di reclamo per fatturazione post recesso

Fastweb si impegna ad introdurre nella propria relazione annuale sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa un nuovo KPI volontario di misurazione che indichi il tasso di reclamo per fatturazione post recesso determinato mettendo al numeratore il numero dei reclami formali ricevuti post cessazione del servizio e relativi alla fatturazione di servizi/costi successivi al recesso e al denominatore il numero delle disattivazioni del servizio, incluse le richieste di trasferimento ad altro operatore, gestite nel medesimo periodo temporale.

Tale KPI verrà calcolato su base mensile nell'ambito di tutto il periodo di durata dell'unità di monitoraggio di cui all'impegno n. 4. Il nuovo KPI - che sarà implementato successivamente all'accoglimento da parte di AGCom della proposta di impegni - andrà ad integrare i KPI sulla trasparenza degli obiettivi forniti al cliente nella relazione annuale sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa e sarà comunicato ad AGCom con cadenza quantomeno trimestrale e con dettaglio mensile in occasione delle riunioni dell'unità di monitoraggio.

La misura è idonea a migliorare la trasparenza informativa nei confronti degli utenti in relazione ad un aspetto particolarmente rilevante per la competizione e per il singolo utente, oggetto di attenzione anche da parte dell'AGCM, il parametro è idoneo a stimolare effetti pro-competitivi e, in ogni caso, emulativi da parte dei competitor dal momento che, concluso il periodo di durata

dell'unità di monitoraggio, è suscettibile di divenire in astratto misura stabile estesa all'intero mercato, tale da consentire un efficace monitoraggio da parte di AGCom in merito ai casi di fatturazione post recesso che possano essere ritenuti "fisiologici" in relazione al numero complessivo di disattivazioni gestite dall'operatore nel periodo di riferimento ed agevolare l'Autorità nelle attività rilevazione e comparazione di tali dati.

Impegno 3 - Introduzione nella relazione annuale di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di un nuovo KPI relativo al tasso di reclamo sul codice di trasferimento utenza

Fastweb si impegna ad introdurre nella propria relazione annuale sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa un nuovo KPI volontario di misurazione che indichi il tasso di reclamo sul codice di trasferimento determinato mettendo al numeratore il numero di reclami formali ricevuti in merito a tale codice (da intendersi sia come codice di migrazione che come codice segreto) e al denominatore il numero degli ordini di trasferimento utenza ricevuti nel medesimo periodo temporale (da intendersi come ordini di migrazione OLO2OLO o di portabilità, a prescindere dalla loro lavorazione e dal loro esito). I reclami che saranno riportati al numeratore per calcolare il KPI includeranno tutti i reclami relativi a tale codice, a prescindere dal contenuto del reclamo (es. mancata/errata indicazione in fattura del codice, mancata o errata fornitura da parte dell'operatore, etc) e dall'esito della gestione.

Il nuovo KPI - che sarà implementato entro, al massimo, 60 giorni dalla notifica del provvedimento finale - sarà calcolato su base mensile nell'ambito di tutto il periodo di durata dell'unità di monitoraggio di cui all'impegno n. 2, andrà ad integrare i KPI sulla trasparenza degli obiettivi forniti al cliente nella relazione annuale sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa e sarà comunicato ad AGCom con cadenza quantomeno trimestrale in occasione delle riunioni dell'unità di monitoraggio.

La misura è idonea a migliorare la trasparenza informativa nei confronti degli utenti su un aspetto essenziale al fine di non ostacolarne la mobilità sul mercato, ma soprattutto a stimolare effetti pro-competitivi, dal momento che fornisce evidenza della corretta gestione degli ordini e dell'assenza di condotte che ipoteticamente potrebbero ostacolare il trasferimento tra operatori. Non ultimo, consente ad AGCom un costante monitoraggio in merito all'andamento delle richieste di trasferimento nelle quali Fastweb figura in qualità di operatore *donating* e ad eventuali

criticità che dovessero verificarsi, consentendo un tempestivo intervento data la cadenza mensile di rilevazione del KPI e, concluso il periodo di durata dell'unità di monitoraggio, potrà eventualmente essere considerata come misura stabile estesa all'intero mercato, tale da consentire un'efficace attività di comparazione di tali dati da parte dell'Autorità.

Impegno 4 - Unità di monitoraggio

Fastweb si impegna, ai sensi dell'articolo 13, comma 5, del Regolamento di cui alla Delibera n. 581/15/CONS e s.m.i., a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni, con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di 18 mesi a decorrere dalla loro approvazione. Con riferimento alla composizione ed alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Fastweb propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, i cui componenti saranno designati di comune accordo con l'Autorità. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi di validità dell'attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno semestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Fastweb e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni sotto forma di verifica mediante test della corretta implementazione delle funzionalità descritte, depositando test di file compilati in modo non corretto o non completo con evidenza dei messaggi di errore restituiti. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità al termine del periodo di validità degli impegni.

La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione di quanto previsto dalle delibere sulla qualità del servizio, ha una funzione di garanzia circa la stabilità dell'impegno nel tempo e assolve allo scopo di consentire un continuo, costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.

Distinti saluti,

Elenia Cerchi

Legal & Regulatory Affairs Officer