

PROPOSTA DI IMPEGNI DI POSTEPAY S.P.A. - CONTESTAZIONE N. 2/24/DTC

Impegno n. 1 – Modifica delle Condizioni Generali di Contratto (CGC) delle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”

Come noto, sono in corso verifiche di mercato e confronti con codesta Autorità in riferimento alle policy di gestione del traffico in ottica di “*net neutrality*”.

(*omissis*)

Pertanto, qualora nel corso del sub procedimento impegni, ad esito dei tavoli di confronto interoperatore/Agcom sulla net neutrality (*omissis*) come anche in caso di evoluzione regolamentare e di mercato, PostePay ritenesse necessario od opportuno procedere ad una revisione delle CGC (*omissis*) PostePay si impegna fin d’ora ad informare previamente l’Autorità e: **i)** ad applicare le eventuali nuove regole contrattuali soltanto ai nuovi sottoscrittori dell’Offerta; **ii)** ovvero ad estenderle anche alla customer base già attiva soltanto previa comunicazione alla stessa, ai sensi della normativa vigente e secondo i termini i previsti, della variazione contrattuale introdotta, consentendo l’eventuale esercizio del diritto di recesso senza oneri.

Impegno n. 2 – Misure strutturali per gli utenti delle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato” e di incentivazione all’accesso ad internet ad alta velocità

PostePay si impegna ad implementare entro 90 giorni dall’eventuale auspicata approvazione degli impegni un sistema di monitoraggio interno mensile, finalizzato a individuare gli utenti sottoscrittori delle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato” che raggiungono un consumo di dati mensile stabilmente superiore ad una soglia di 600 GB. Tale soglia verrà adeguata a quella indicativa eventualmente introdotta ad esito del tavolo (*omissis*)

A tali utenti, nel rispetto della normativa in materia di privacy, verrà altresì proposto l’upgrade all’offerta in fibra, che prevede una connessione dati illimitata in tecnologia FTTH o FTTC/FTTE (a seconda della copertura di rete disponibile all’indirizzo del singolo cliente), a condizioni economiche promozionali dedicate, e comunque non superiori a quelle previste ed applicate alla medesima clientela in base all’offerta su tecnologia radiomobile. Come noto, l’offerta in fibra garantisce una maggiore qualità complessiva ed una superiore stabilità di utilizzo, e la sua diffusione è idonea a contribuire alla rimozione del digital divide sul territorio nazionale, attenuando al contempo i rischi di congestione e garantendo la salvaguardia della rete radiomobile a favore, in generale, degli utenti.

PostePay si impegna inoltre a effettuare un monitoraggio interno relativo all’implementazione di tale misura.

Impegno n. 3 – Canale di assistenza specifico per le offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”

Per PostePay la cura della clientela rappresenta un valore fondamentale che si esprime anche attraverso la gestione delle segnalazioni.

Per tale ragione, al fine di migliorare le condizioni della concorrenza nel settore e contribuire ad aumentare il grado di soddisfazione della clientela che ha aderito o aderirà alle offerte su tecnologia radiomobile con traffico

dati “illimitato”, PostePay intende introdurre con modalità strutturali/organizzative, entro i 90 giorni successivi alla approvazione degli impegni, un presidio operativo finalizzato: i) all’analisi dei reclami tracciati e delle segnalazioni presentate dagli utenti dei servizi in oggetto; ii) all’elaborazione, con cadenza trimestrale, di uno specifico report da mettere a disposizione del vertice aziendale, onde garantire al più alto livello di management la consapevolezza sull’andamento del fenomeno e di valutare l’adozione di tempestive misure volte a massimizzare la soddisfazione della clientela.

Si precisa, inoltre, con l’occasione, che con riferimento alla numerazione 160¹, l’accesso ai servizi di assistenza per la famiglia di offerte in esame ha un ramo ad essa dedicato (rif. ramo “offerta PosteMobile Casa”) e l’opzione che consente il colloquio con un operatore è posizionata al primo livello, dunque con accesso immediato all’operatore, attraverso il tasto n. 3. È altresì previsto un accesso diretto su operatore, per clienti “reclamanti” ovvero con un reclamo in lavorazione o chiuso da meno di 7gg.

Di tali particolari circostanze, la Società, entro l’arco temporale di 60 giorni successivi alla approvazione degli impegni, si impegna a fornire specifica informativa alla clientela aderente alle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”, sia sul proprio sito web che attraverso un’ integrazione della relativa Carta Servizi.

Unità di Monitoraggio

Al fine di dare evidenza della corretta esecuzione degli impegni sopra riportati, PostePay propone la costituzione di un’unità di monitoraggio congiunta composta da 2 membri di PostePay, da un membro dell’Autorità e da un soggetto indipendente designato di comune accordo. Tale Unità di Monitoraggio riceverà con periodicità bimestrale report aziendali in relazione all’implementazione degli impegni. L’Unità avrà facoltà di chiedere chiarimenti alla Società e fornire orientamenti circa l’implementazione degli impegni, e fornirà a sua volta informativa periodica all’Autorità.

L’attività di monitoraggio si svolgerà per un periodo non inferiore a 12 mesi dall’approvazione degli impegni, salvo proroga che potrà essere concordata nell’ambito della stessa Unità.

* * *

¹ (*omissis*)