

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Procedimento

CONT. 27/12/DIT

PROPOSTA DI IMPEGNI DEFINITIVI

integrati dal nuovo Impegno 4 bis

in esito alla pubblicazione della proposta di Impegni (Determina 15/13/DIT)

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

Vodafone Omnitel N.V., società soggetta a direzione e coordinamento di Vodafone Group Plc., con sede legale in Amsterdam (Olanda), sede amministrativa e gestionale in Ivrea (TO), Via Jervis n. 13, Codice Fiscale e iscrizione Registro Imprese Trib. di Torino n. 93026890017, Partita IVA n. 08539010010, REA presso CCIAA di Torino n. 974956, rappresentata dal Direttore Affari Pubblici e Legali, avv. Saverio Tridico, giusta procura ricevuta dal Notaio Luca Zona di Milano in data 2 aprile 2012, rep. n. 25616/14078, registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Milano 3 il 4 aprile 2012 al n. 7063 serie 1T;

premesse che:

1. la società TeleTu S.p.a. è stata incorporata dalla società Vodafone Omnitel NV come comprovato dall'atto di deposito di atto di fusione transfrontaliera a rogito del Notaio Carlo Marchetti di Milano in data 24 ottobre 2012, rep. n. 9328/4862, registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Milano 1 il 12 novembre 2012 al n. 38420, serie 1T;
2. con atto notificato il 22 ottobre 2012, la Direzione Tutela dei Consumatori di codesta Spett.le Autorità ha contestato alla società TeleTu S.p.A la violazione dell'articolo 2, commi 1, 3 e 4 della delibera 664/06/CONS, Allegato A, per *“non aver fornito in modo chiaro e comprensibile, nell'ambito della sottoscrizione di un contratto a distanza, le informazioni relative all'offerte proposte, né ha osservato i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, avendo indotto il cliente ad accettare la promozione proponendo una riduzione non prevista dalle condizioni dell'offerta”*

omissis

* * *

Tutto ciò premesso, che forma parte integrante e sostanziale di quanto segue, Vodafone riporta nel presente documento la versione definitiva degli Impegni che vengono altresì estesi, in forza del nuovo Impegno 4 *bis.*, a beneficio dei nuovi Clienti Vodafone sottoscrittori di offerte a brand

Teletu, oltre che di coloro che sono già Clienti in ambito offerte a brand TeleTu nell'ipotesi in cui vengano contattati da un operatore per la vendita in *teleselling* dei prodotti e servizi a marchio TeleTu.

Si riportano altresì le precisazioni di cui alla nota esplicativa del 18 gennaio 2013 (ns. prot.17/2013)

IMPEGNI

1. *Diffusione di una nota informativa ai fornitori di servizi di teleselling dei prodotti a marchio TeleTu che chiarisca agli operatori di teleselling che qualora il Cliente chieda dei chiarimenti durante la registrazione della richiesta di attivazione dell'opzione, l'operatore deve interrompere la richiesta di attivazione e deve fornire i chiarimenti richiesti dal Cliente; una volta forniti i chiarimenti richiesti, l'operatore dovrà chiedere al Cliente espressa autorizzazione a proseguire nella registrazione della richiesta di attivazione della opzione e solo se il Cliente ha risposto positivamente, in modo chiaro ed incondizionato, l'operatore potrà procedere alla registrazione della richiesta di attivazione; qualora il Cliente risponda di non voler proseguire con la registrazione della richiesta di attivazione oppure nel corso della registrazione il Cliente chieda nuovamente dei chiarimenti sulla proposta commerciale, l'operatore dovrà ringraziare il Cliente e porre in KO la vendita.*

Precisazione:

la scrivente precisa che, qualora il Cliente chieda dei chiarimenti durante la registrazione della richiesta di attivazione dell'opzione, l'operatore dovrà interrompere l'attivazione del servizio opzionale e dovrà fornire i chiarimenti richiesti dal Cliente; una volta forniti i chiarimenti richiesti, l'operatore dovrà chiedere al Cliente espressa autorizzazione a proseguire nel processo di attivazione dell'opzione selezionata dal Cliente; si precisa che la registrazione prosegue anche durante la fase dei chiarimenti.

2. *Modifica del testo degli script di registrazione delle richieste di attivazione delle opzioni, utilizzati dai fornitori dei servizi di teleselling dei prodotti a marchio TeleTu, in modo conforme a quanto indicato al punto 1;*

Precisazione:

la scrivente, per completezza di informazione, precisa che negli script di attivazione delle opzioni/servizi opzionali verrà altresì inserita una informativa sul diritto di recesso dall'opzione scelta dal Cliente.

3. *Implementazione di un processo monitoraggio di tutte le richieste di attivazione di opzioni/servizi opzionali, teso a verificare la sussistenza della effettiva volontà del Cliente di attivare dette opzioni/servizi opzionali, mediante call successiva e distinta da quella di teleselling con il limite di 15 di tentativi di chiamata.*

Precisazione:

La scrivente precisa che, in sede di monitoraggio delle richieste di attivazione, l'operatore oltre a verificare i dati del Cliente, elencherà i principali contenuti dell'opzione acquistata dal Cliente.

Si precisa altresì che il perimetro di applicazione della misura di cui al presente Impegno 3 e' esteso - a seguito dell'offerta del nuovo Impegno 4.bis di cui *infra* – a beneficio dei nuovi Clienti di Teletu che siano stati contattati da un operatore per la vendita in *teleselling* di prodotti e servizi a marchio TeleTu.

4. *Implementazione di un servizio di registrazione del 100% delle chiamate effettuate ai sensi del precedente punto 3.*

Precisazione:

Si precisa che il perimetro di applicazione della misura di cui al presente Impegno 4. e' esteso - a seguito dell'offerta del nuovo Impegno 4 bis di cui *infra* - a beneficio dei nuovi Clienti di Teletu che siano stati contattati da un operatore per la vendita in *teleselling* di prodotti e servizi a marchio TeleTu.

Impegno 4. bis (NUOVO)

In segno di particolare cura ed attenzione verso tutti i Clienti TeleTu – e dunque anche dei nuovi Clienti - ed, altresì, quale segnale di apertura alle osservazioni di Fastweb del 6 marzo 2013 (Protocollo n. 7692/GP) e di Wind del 5 marzo 2013 (Prot. N. RA. LC/301/13), la scrivente offre il seguente ed ulteriore Impegno:

4.bis Le misure di cui agli Impegni 3. e 4., come sopra riportati - proposti a beneficio dei consumatori già Clienti di TeleTu, contattati da un operatore per la vendita in teleselling delle sole opzioni/servizi opzionali di prodotti e servizi a marchio TeleTu - devono intendersi estese a beneficio dei consumatori, che sono nuovi Clienti di Teletu, che siano stati contattati da un operatore per la vendita in teleselling di prodotti e servizi a marchio TeleTu.

5. Vodafone offre di implementare gli impegni sopra illustrati entro il termine massimo di 40 giorni dall'approvazione formale della proposta definitiva di Impegni

Precisazione:

Si precisa che il perimetro di applicazione della misura di cui al presente Impegno 5. e' esteso - a seguito dell'offerta del nuovo Impegno 4 bis, di cui *infra* - a beneficio dei nuovi Clienti di Teletu che siano stati contattati da un operatore per la vendita in *teleselling* di prodotti e servizi a marchio TeleTu.

* * *

7

Omissis

L

La scrivente reputa che l'implementazione delle misure proposte negli Impegni unitamente alle misure già adottate e all'ulteriore Impegno 4.bis, rafforza in modo incisivo la tutela dei Clienti

TeleTu. In definitiva, i due gruppi di misure (quelle per i nuovi Clienti e quelle per gli utenti delle opzioni/servizi opzionali) potranno operare sinergicamente per precludere eventuali comportamenti irregolari nella vendita dei prodotti a marchio TeleTu, da parte degli operatori dipendenti dai fornitori di servizi di vendita in *teleselling*.

In questa prospettiva, Vodafone ritiene che la serietà delle misure contenute negli Impegni appaia evidente ed e' attestata anche dalle misure già adottate, in via autonoma e spontanea, sopra ricordati nei punti da *i)* a *iv)*.

Gli Impegni e le misure già adottate in via spontanea appaiono altresì idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore e garantire una più incisiva tutela dei diritti dei consumatori.

Ed infatti, in forza degli Impegni:

- viene assicurata un'incisiva tutela alla effettiva volontà negoziale dei Clienti che aderiscono ad offerte a brand TeleTu; sia ai nuovi Clienti, attraverso le misure offerte nel nuovo Impegno 4. *bis*; sia a coloro che sono già Clienti di offerte TeleTu - qualora siano contattati per l'acquisto in *teleselling* di opzioni/servizi opzionali - in forza delle misure già proposte negli Impegni da 1. a 4.

Preme rilevare, in particolare, che il pacchetto di misure offerto negli Impegni rappresenta un *unicum* nel mercato, in special modo per la previsione di una *check call*, non solo nell'ambito dei contratti di base ma anche nell'ambito delle opzioni/servizi opzionali, *check call* da ultimo neppure prevista nel Regolamento in Consultazione avente ad oggetto la revisione della delibera 664/06/CONS;

- la tutela della effettiva volontà dei Clienti viene assicurata anche a posteriori, e cioè dopo la registrazione della vendita in *teleselling*, attraverso una separata call di verifica e conferma della volontà di attivazione;
- infine, viene introdotta la "tracciabilità" del rispetto del processo (di vendita e attivazione) da parte degli operatori di *teleselling* che viene garantita dalla registrazione della call di verifica.

* * *

La scrivente società ritiene pertanto che la serietà e la valenza pro-concorrenziale, che devono caratterizzare gli Impegni, siano soddisfatte e che pertanto gli stessi siano idonei a rimuovere le preoccupazioni espresse dall'Autorità nell'ambito del procedimento sanzionatorio di cui in epigrafe e a prevenire che comportamenti analoghi vengano reiterati. Ai sensi dell'art. 8-*bis* del Regolamento in materia di impegni, di cui alla delibera 645/06/CONS, come modificata ed integrata dalla delibera 131/08/CONS, si precisa che la proposta definitiva di Impegni, di cui al

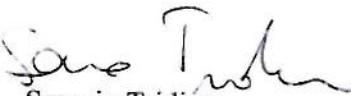
presente documento, e' da intendersi presentata anche ai fini di altri procedimenti di contenuto analogo a quello in epigrafe e non ancora sanzionati dall'Autorità.

* * *

La scrivente società confida che le misure contenute nella proposta definitiva di Impegni siano valutate favorevolmente da codesta Spett.le Autorità come idonee a migliorare la concorrenza nel settore della telefonia mobile e come misure di maggior tutela dei consumatori e siano pertanto approvate ai sensi dell'art. 12 *ter* della Delibera 136/06 con conseguente provvedimento dell'Autorità di: *i)* sospensione del procedimento sanzionatorio avviato con l'atto di Contestazione 27/12/DIT fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni e *ii)* successiva archiviazione di detto procedimento sanzionatorio, fermo restando che in caso di mancato accoglimento degli Impegni, si chiede sin d'ora la ripresa del procedimento sanzionatorio con la fissazione di un ulteriore termine di 30 giorni per la produzione di eventuali ulteriori memorie e scritti difensivi e di specifica audizione ai sensi dell'art. 18 comma 1 della legge 698/81.

* * *

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 Pubblici e Legali