

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Controversie e Sanzioni
Centro Direzionale Isola B5 – Torre Francesco
80143 – Napoli

c. a. Avv. Daniela Sorvillo
responsabile del procedimento

Roma, 6 marzo 2013
Protocollo n.7692/GP
Via PEC
Anticipata via mail all'indirizzo
d.sorvillo@agcom.it

Oggetto: Procedimento sanzionatorio n. 27/12/DIT – Osservazioni di Fastweb sulla Proposta definitiva di impegni presentata dalla società TeleTu S.p.A. (ora Gruppo Vodafone Omnitel N.V.)

Nell'ambito del procedimento sanzionatorio in oggetto, relativo all'attività di *teleselling* svolta dalla società TeleTu, quest'ultima ha presentato una Proposta definitiva di impegni (di seguito, anche Proposta) fondata principalmente sui seguenti punti:

1. diffusione di una nota informativa che ricordi agli operatori di *teleselling* la necessità di interrompere la procedura di registrazione delle richieste di attivazione nel caso in cui il cliente chieda chiarimenti;
2. modifica del testo degli script di registrazione utilizzati;
3. implementazione di un processo di monitoraggio di tutte le richieste di attivazione.

Con la presente, la scrivente intende portare all'attenzione di codesta rispettabile Autorità alcune osservazioni in merito al contenuto di tali impegni.

Nella prima formulazione della Proposta, depositata il 21 dicembre 2012, TeleTu ha ripresentato gli impegni precedentemente esposti nella proposta preliminare, comunicando la propria intenzione di diffondere una nota informativa *"che chiarisca agli operatori di teleselling che qualora il Cliente chieda dei chiarimenti durante la registrazione della richiesta di attivazione, 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 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"*.

In aggiunta a tale misura, il professionista si è impegnato ad effettuare la *"modifica del testo degli script di registrazione delle richieste di attivazione, utilizzati dai fornitori dei servizi di teleselling dei prodotti a marchio TeleTu, in modo conforme a quanto indicato al punto 1"*.

Dal contenuto di tali impegni e, in particolare, dall'intenzione del professionista di modificare il testo dei propri script conformemente alle modifiche al processo di contrattualizzazione a distanza, è evidente che gli stessi, così come formulati, devono necessariamente essere utilizzati nell'ambito di qualsivoglia richiesta di attivazione dei servizi TeleTu effettuata dagli operatori di *teleselling*.

Solo nell'indicare le *"ulteriori misure"* da implementare, TeleTu, contraddicendo quanto precedentemente proposto, precisa che tali impegni intervengono *"sulle attivazioni delle opzioni"*, rafforzando così tutte *"le rilevanti misure già nel frattempo adottate da TeleTu in sede di attivazione dei servizi ai nuovi Clienti"* ed assicurando la tutela dell'effettiva volontà negoziale *"dei consumatori che sono già Clienti di TeleTu (in sede di attivazione di nuove opzioni tariffarie)"*.



È evidente il tentativo di Teletu che, inserendo tali precisazioni riguardanti la distinzione tra quei servizi per così dire di base e i servizi c.d. opzionali che possono essere richiesti in aggiunta dai già clienti, **cerca di limitare solo alla vendita di servizi opzionali la maggiore attenzione proposta negli impegni**, quando invece la proposizione commerciale posta in maniera scorretta o incompleta riguarda la vendita e l'attivazione del servizio nella sua totalità.

Si evidenzia inoltre che con la successiva nota esplicativa, depositata il 18 gennaio 2013, il professionista ha ulteriormente chiarito il contenuto della propria Proposta, evidenziando ancor più chiaramente che gli impegni presentati non riguardano in via generale ogni procedura di contrattualizzazione a distanza, ma sono circoscritti solo a quelle "richieste di attivazione di opzioni/servizi opzionali" (vedi nota all'Impegno n.1 *"...qualora il Cliente chieda dei chiarimenti, durante la registrazione della richiesta di attivazione dell'opzione..."*, così come la successiva nota all'Impegno n. 3 *"...l'operatore oltre a verificare i dati del Cliente, elencherà i principali contenuti dell'opzione acquistata..."*).

Se in un primo momento, quindi, Teletu ha presentato una Proposta di impegni finalizzata, in via più ampia, a garantire la maggior tutela dei nuovi clienti nella procedura di contrattualizzazione a distanza, parlando genericamente di "richieste di attivazione", solo con la successiva documentazione ha ribaltato la propria iniziale posizione, **circoscrivendo tutte le misure presentate alle sole richieste di attivazione di opzioni/servizi opzionali da parte di già clienti TeleTu.**

E' necessario precisare in questa sede che, già nell'ambito del procedimento PS19 "Tele2-contratti a distanza", chiuso dall'AGCM nell'ottobre 2008 con una sanzione di ben 165.000€, TeleTu aveva tentato di difendersi dall'accusa di aver posto in essere pratiche commerciali scorrette nell'attività di contrattualizzazione a distanza, presentando una proposta di impegni che anticipava in tutto e per tutto quanto depositato nel procedimento sanzionatorio in oggetto.

Simili argomentazioni difensive sono state utilizzate dal professionista anche nell'ambito di un ulteriore procedimento sanzionatorio chiuso dall'Autorità Antitrust nel mese di maggio 2012 con una nuova sanzione di 200.000€ (PS6055 "TeleTu-teleselling"), provvedimento quest'ultimo successivamente annullato dall'Autorità stessa non per "insussistenza dei fatti contestati" ma solo alla luce di quanto ritenuto dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato in merito alle competenze dell'Autorità di settore in tema di tutela dei consumatori.

Ebbene tali impegni sono stati formulati nell'ambito di procedimenti sanzionatori relativi a procedure di attivazione a distanza di servizi forniti dal professionista, senza alcuna distinzione, né nelle tesi accusatorie formulate dall'Autorità né, tantomeno, nella documentazione difensiva depositata dal professionista, tra servizi per così dire di base e servizi c.d. opzionali.

Nel provvedimento PS19 su richiamato, alla stregua che nel procedimento sanzionatorio in oggetto, l'Autorità Antitrust contesta la procedura di contrattualizzazione a distanza posta in essere dal professionista, e la stessa TeleTu, in tale occasione, fonda la sua difesa sulla formulazione dei propri script che ricordano genericamente all'utente la necessità di registrare il *"...consenso all'attivazione del servizio Tele2"*.

Nel procedimento in oggetto avviato dall'AGCOM il professionista ripropone, ancora una volta, i medesimi impegni (in considerazione anche dell'identica contestazione formulata dall'Autorità) ma riconosce, contrariamente alla precedente circostanza, la necessità di circoscriverli e limitarli alle sole ipotesi di richieste di attivazione da parte dell'utente di un servizio opzionale.

Ebbene, come facilmente intuibile, la nozione di servizi, di per sé ampia e generica, non può che ricomprendere necessariamente nel suo ambito anche la categoria di quei servizi c.d. opzionali o accessori i quali, per loro stessa natura, non sono altro che servizi ulteriori che possono essere richiesti dall'utente in aggiunta ad un servizio base precedentemente attivato.

Risulta irragionevole, pertanto, da parte di un operatore limitare l'applicazione degli impegni da assumere in fase di vendita a distanza ai soli servizi opzionali senza che la stessa si riferisca, necessariamente, anche ai servizi di base, se quelle che vengono ad essere contestate sono, in via generale, le procedure e le modalità di attivazione dei servizi offerti dal professionista attraverso tecniche di contrattualizzazione a distanza.

Ne è prova anche il fatto che la stessa Delibera 664/06/CONS che, nella versione attualmente vigente, regola la contrattualizzazione a distanza, non pone alcuna distinzione tra servizi di base ed eventuali



servizi c.d. opzionali disciplinando, indistintamente, la fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza.

È utile ricordare infine che diversi sono stati i procedimenti nell'ambito dei quali le due Autorità, anche in ottica di inottemperanza a precedenti provvedimenti, hanno ripetutamente sanzionato l'attività di contrattualizzazione a distanza posta in essere da TeleTu attraverso i propri operatori di *teleselling* (tra tutti, la recente Delibera n. 355/12/CONS – Ordinanza ingiunzione alla società TeleTu S.p.A. per la violazione dell'articolo 70 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259, in combinato disposto con gli artt. 2, co. 5 e 3, co. 1, All. A della Delibera n. 664/06/CONS per attivazione servizi non richiesti (Proc. sanz. n. 9/12/DIT), nonché i provvedimenti AGCM PS3611 "Tele2 – codici di migrazione" e IP74 "Tele2 – teleselling e forniture non richieste").

Da quanto su esposto consegue che gli impegni presentati da TeleTu nell'ambito del procedimento sanzionatorio in oggetto non dovrebbero essere ritenuti idonei dall'Autorità in quanto meramente ripetitivi di impegni già proposti e ripetutamente violati dal professionista e, di conseguenza, senza dubbio inadatti a garantire una maggior tutela degli utenti coinvolti, oltre che poco incisivi nel limitare la scorrettezza della vendita, che di conseguenza ha effetti estremamente negativi e distorsivi sul mercato delle telecomunicazioni, considerando che il *teleselling* è tra gli strumenti principali utilizzati dagli operatori per la vendita dei propri servizi.

In ultima analisi va ricordato che il 1° ottobre 2012 la società TeleTu è stata acquisita dal Gruppo Vodafone Omnitel N.V..

Tale circostanza è di non poco conto se si pensa alle rilevanti implicazioni che la stessa potrebbe avere, tra le altre cose, anche sulle modalità di contrattualizzazione a distanza degli utenti.

In particolare la forza vendita impiegata dalla controllata TeleTu sarà la stessa utilizzata da Vodafone? Difficile poter prevedere il contrario, considerato che tutte le attività poste in essere dalla controllata, a seguito della fusione per incorporazione su richiamata, fanno necessariamente capo all'intero Gruppo Vodafone. Ad ogni modo, in caso di possibile risposta negativa a tale quesito, in che modo sarà possibile distinguere tra un'attivazione a distanza gestita dalla forza vendita di TeleTu ed una invece affidata ad operatori che agiscono in via esclusiva per la controllante Vodafone e, di conseguenza, come verificare se gli stessi si siano attenuti o meno alle misure proposte in tale sede?

Alla luce di tali osservazioni la scrivente ribadisce le proprie perplessità in merito all'idoneità delle misure proposte a garantire la correttezza delle vendite a distanza, salvaguardando l'effettiva volontà degli utenti, e ad evitare la conseguente attivazione di servizi non richiesti.

Per quanto sopra si richiede che codesta Autorità prosegua le attività già avviate nel corso del procedimento sanzionatorio e valuti gli impegni solo nel caso in cui il professionista li integri in maniera da renderli estesi a tutte le attivazioni, sia su Customer Base che su Prospect, e li renda obbligatori per tutta la propria forza vendita.

Distinti saluti.


Tiziana Talevi
Responsabile Affari Regolamentari