



Regulatory, Antitrust, Privacy and Wholesales
Affairs
Licensing, Consumer Affairs and Privacy
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma
Tel. +39 06 83111
Fax +39 06 83113983

VIA POSTA ELETTRONICA
CERTIFICATA
agcom@cert.agcom.it
E
d.sorvillo@agcom.it

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Controversie e Sanzioni
Centro Direzionale Isola B-5
Palazzo Torre Francesco
80143 Napoli

Alla c.a.
Avv. Daniela Sorvillo

Roma, 5 marzo 2013
Prot. N. RA.LC./ 301/13

Oggetto: Determina n. 15/13/DIT - Pubblicazione della proposta di Impegni presentata dalla Società TeleTu S.p.A. (ora gruppo Vodafone Omnitel N.V.) in relazione al procedimento sanzionatorio n. 27/12/DIT

La scrivente Società riporta di seguito alcune osservazioni alla proposta di Impegni presentata da TeleTu S.p.A..

In via preliminare, giova osservare come la Delibera 664/06/CONS preveda una disciplina fortemente dettagliata circa le informazioni che l'operatore è tenuto a fornire all'utente ed, in generale, il comportamento che i propri operatori devono tenere prima della conclusione di un contratto a distanza.

Tale precisazione è doverosa per inquadrare le proposte di Impegni dell'operatore Tele Tu S.p.A. e qualificarle, correttamente, come misure realmente finalizzate a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore o meno.

Si auspica naturalmente che, ove sussista il minimo dubbio circa la proconcorrenzialità reale delle misure proposte, gli Impegni suddetti non potranno essere approvati.

Di seguito le criticità rilevate.

Anzitutto, con riferimento agli Impegni n. 1. e 2., si osserva la palese inconsistenza degli stessi.

Con particolare riferimento alla nota informativa che verrebbe diffusa, si ritiene che la stessa avrebbe una rilevanza puramente interna all'azienda e al rapporto con i propri fornitori di servizi di teleselling. La stessa, infatti, ove disattesa,

non comporta, secondo quanto dichiarato da Tele Tu S.p.A., alcuna conseguenza negativa (sanzionatoria, disciplinare, o altro) a carico del fornitore esterno.

Ancora, una nota di rilievo puramente interno non garantisce realmente il consumatore finale a che il comportamento illecito possa non perpetrarsi ulteriormente; e non ha neppure un effetto immediato e diretto a che al consumatore vengano forniti i chiarimenti richiesti, ben potendo il singolo operatore disinteressarsi della nota.

Ma soprattutto, allo stato attuale e con riferimento sia alla nota informativa che alla modifica dello script di registrazione, occorre considerare che sono decorsi ormai quasi sette anni dall'entrata in vigore della delibera 664/06/CONS: considerate tutte le misure auspiccate e sollecitate da codesta Autorità agli operatori di telecomunicazioni oltre che l'imminente Consultazione di revisione della delibera stessa a ulteriore garanzia della volontà inequivocabile della clientela finale, stupisce come ad oggi l'operatore Tele Tu S.p.A. non si preoccupi di fornire già i chiarimenti richiesti da un cliente in corso di conversazione ma piuttosto proceda alla registrazione e all'attivazione, quasi fosse un servizio automatico di attivazione.

Si consideri infatti come la delibera 664/06/CONS prevede espressamente che *"Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite **in modo chiaro e comprensibile**, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, **osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali**, valutati alla stregua delle **esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili**".*

Ebbene, la delibera che regola i servizi rispetto ai quali TeleTu S.p.A. sta, in questa sede, presentando impegni, già ad oggi sancisce, come richiamato, tre principi fondamentali:

- 1) Chiarezza e comprensibilità delle informazioni del servizio che si sta proponendo in sé, con conseguente necessità a che si forniscano i chiarimenti di volta in volta richiesti dal cliente;
- 2) Rispetto dei principi di buona fede e lealtà nelle transazioni commerciali da intendersi come rispetto dei cc.dd. obblighi di avviso e d'informazione incombenti sulle parti e, quindi, possibilità per le parti di verificare la propria convenienza alla stipulazione e di richiedere tutto quanto opportuno in relazione al contenuto delle reciproche, future obbligazioni. In altre parole, il dovere di lealtà e correttezza nelle trattative impone alle parti di tenere comportamenti tali da evitare l'ingiusto danneggiamento degli interessi della controparte. Un comportamento secondo buona fede precontrattuale si sostanzia soprattutto nel dovere di cooperazione e di informazione reciproca; in breve, nell'interesse del soggetto a non stipulare contratti invalidi o inefficaci e a non subire coazioni o inganni in ordine ad atti negoziali.
- 3) Protezione della categoria dei consumatori particolarmente vulnerabili ovvero sia proprio di quei consumatori che potrebbero necessitare di ulteriori chiarimenti sulla proposta commerciale, senza i quali l'eventuale proseguimento nella registrazione della richiesta di attivazione



coarterebbe e forzerebbe la sua volontà conducendo ad un'attivazione non richiesta.

Se, dunque, il dettato della normativa vigente è chiaro nei termini sopra richiamati, non si vede come le misure di Impegni proposte possano essere considerate proconcorrenziali e dunque realmente finalizzate a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore.

E' palese infatti che un tale miglioramento potrebbe configurarsi solo ove l'operatore Tele Tu, con tali misure, "andasse oltre" il dettato normativo vigente proponendo miglioramenti ulteriormente garantistici a favore della clientela finali.

Ma nel caso specifico, non si ritiene che quanto proposto concretizzi un simile auspicio.

Con riferimento agli Impegni 3. e 4. proposti da TeleTu S.p.A., si osserva quanto segue.

L'assenza della qualificabilità delle misure di Impegni proposti come proconcorrenziali emerge dal combinato disposto dei seguenti elementi:

- Le dichiarazioni dello stesso operatore Tele Tu S.p.A. – Vodafone Omnitel NV di cui alla nota del 23 ottobre (Prot. 472/2012) indirizzata a codesta Autorità (all. 1);
- Il dettato normativo del D. Lgs. n. 206/2005 (o Codice del Consumo).

Infatti, Vodafone, nel corso del "Tavolo tecnico", tuttora pendente, costituito presso questa Autorità e "finalizzato al coordinamento delle modifiche del Regolamento di cui alla Delibera 664/06/CONS sui contratti a distanza con le procedure di attivazione e di migrazione delle utenze, a valle dell'incontro del 20 settembre 2012", si dichiarava "disponibile ad introdurre da subito la check call registrata di conferma della volontà di contrarre del cliente successivamente all'assenso manifestato per via telefonica, nei giorni immediatamente successivi a quello del contatto e della registrazione del consenso" (...) e "fino a tre giorni dalla prima chiamata".

Vodafone nella stessa sede dichiarava altresì che "la check call possa essere bloccante sino a quando non venga effettuato un numero minimo di tentativi di contatto pari a 10, nell'arco di diversi orari della giornata".

Apparirà chiaro come le misure proposte nei punti 3. e 4. da Tele Tu nel documento di Impegni in commento ricalchino quanto già indicato dalla stessa nell'ottobre 2012 e, tra l'altro, confermate come "nel frattempo adottate, in via del tutto spontanea", quali "misure tese a salvaguardare l'effettività della volontà di attivazione dei servizi da parte dei nuovi Clienti".

Ebbene, da quanto emerge dal documento di Impegni di Tele Tu, il "valore aggiunto" rispetto a quanto già adottato riguarderebbe il fatto che il processo di check call e relativa registrazione verrebbe implementato anche con riguardo all'attivazione delle opzioni.

A questo proposito si osserva come il D. Lgs. n. 206/2005 (o Codice del Consumo), cui la Delibera 664/06/CONS rinvia per le definizioni in essa non previste, definisce come "contratto a distanza: il contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di



vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso”.

Dalla definizione richiamata emerge che il contratto a distanza, per il quale la Delibera 664/06/CONS fissa importanti principi, ricomprende al suo interno ogni bene e servizio previsto nel contratto tra l'operatore e il consumatore, con la conseguenza che, già in ottemperanza alla Delibera citata, Tele Tu avrebbe dovuto prevedere le cautele che solo oggi introduce nel caso di attivazione di qualsivoglia servizio.

Ne deriva, pertanto, che anche gli Impegni 3. e 4. non possono essere considerati proconcorrenziali né finalizzati a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, visto che sono circoscritti all'interno del perimetro del dettato normativo vigente e non propongono alcun miglioramento procompetitivo.

Si ritiene altresì che codesta Autorità dovrebbe tenere in debita considerazione il fatto che tra pochi giorni verrà pubblicata la consultazione pubblica riguardante la modifica del regolamento in materia di tutela dell'utenza nei casi di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche mediante contratti a distanza (delibera 664/06/CONS), come da Comunicato AGCom del 20 febbraio 2013, Considerato lo specifico contesto nel quale si collocano gli Impegni in commento, l'accoglimento degli stessi potrebbe non apparire opportuno in considerazione che a strettissimo giro le misure in essi previste potrebbero divenire inadeguate e non più proconcorrenziali (nella denegata ipotesi in cui codesta Autorità dovesse averle nel contempo ritenute tali).

Si considerino infine i numerosi casi di segnalazioni di disconoscimento che la Scrivente riceve costantemente e di cui questa Autorità deve necessariamente tenere conto quale ulteriore valida motivazione per il non accoglimento delle misure di Impegni proposte da TeleTu S.p.A.

In subordine, nella denegata ipotesi in cui codesta Autorità dovesse ritenere comunque di accogliere i suddetti Impegni, l'eventuale accettazione dovrebbe avvenire con riserva di costituzione da parte di TeleTu S.p.A. di un'Unità di Monitoraggio tesa a verificare la correttezza della condotta dell'operatore e rilevare eventuali anomalie nei processi di attivazione, così evitando di danneggiare irrimediabilmente i concorrenti e di estorcere consensi della clientela in maniera ingannevole.

Rimanendo a disposizione per ogni eventuale ulteriore informazione, è gradita l'occasione per porgere distinti saluti.

Riccardo Logozzo

