



Direzione Affari Pubblici e Legali

On.le
**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**

Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale
IsolaB5 – Torre Francesco
80143 NAPOLI

c.a. Avv. Daniela Sorvillo
responsabile del procedimento

Inviata a mezzo posta certificata
Roma, 4 febbraio 2013

PROT. 50/2013

Oggetto: Contestazione 27/12/DIT e Verbale di accertamento 27/12

In uno alla presente nota, si inviano la proposta definitiva di Impegni (inviata in data 21 dicembre 2012 ns. prot. 651/2012) e la nota esplicativa (inviata in data 18 gennaio 2013, ns. protocollo 17/2013) in versione idonea alla pubblicazione

Si chiede formalmente che le parti segretate della documentazione di cui sopra siano sottratte all'accesso da parte di qualsivoglia terzo e non vengano divulgate anche ai sensi del regolamento in materia di accesso approvato con delibera 217/01/CONS, come modificato dalla delibera 335/03/CONS, attenendo esse ad informazioni relative a strategie di natura economica, industriale, finanziaria, commerciale, regolamentare e legale di Vodafone e configurando dunque, segreti di natura commerciale ai sensi dell'art 2, comma 4, del regolamento stesso. L'eventuale accesso da parte di qualsivoglia terzo e/o l'eventuale divulgazione della suddetta documentazione priva delle parti segretate arrecherebbe pregiudizio alla scrivente, stante che le parti segretate contengono

Vodafone Omnitel N.V.

Società del gruppo Vodafone Group Plc.

Direzione Affari Pubblici e Legali
P.za SS. Apostoli, 81 – 00187 Roma
Telephone: +39 06 500651

www.vodafone.it

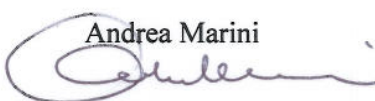
Sede legale : Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione e gestionale:
Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 = i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro
delle Imprese di Torino n. 93026890017
Partita IVA 08539010010 - REA: 974956

informazioni circa attività di natura economica, industriale, finanziaria, commerciale, regolamentare e legale che la scrivente ha adottato o che intende adottare spontaneamente oltre che informazioni relative a procedimenti sanzionatori in corso; del resto, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento in materia di Impegni, *“la proposta nella sua versione definitiva deve contenere in dettaglio gli obblighi che l'operatore si dichiara disposto ad assumere...”* ed è dunque questa parte dei documenti in esame quella su cui i terzi potranno esprimere le proprie osservazioni ai sensi dell'art. 4 del Regolamento citato.

Restando a disposizione per qualsivoglia chiarimento, si inviano distinti saluti.

Andrea Marini


Antitrust, Privacy & Customer Regulation Manager

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Procedimento

CONT. 27/12/DIT

PROPOSTA DI IMPEGNI DEFINITIVI

E ISTANZE DI RIUNIONE E AUDIZIONE

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;

OMISSIS

Tutto ciò premesso, che forma parte integrante e sostanziale di quanto segue, Vodafone presenta dunque la versione definitiva degli

IMPEGNI

Vengono in primo luogo riproposti gli impegni presentati nella proposta preliminare di impegni, qui di seguito riportati:

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, 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;
2. 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

Agli impegni preliminari sopra riportati, Vodafone aggiunge le ulteriori misure di seguito precisate:

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;
4. Implementazione di un servizio di registrazione del 100% delle chiamate effettuate ai sensi del precedente punto 3;
5. Vodafone offre di implementare gli impegni sopra illustrati entro il termine massimo di 40 giorni dall'approvazione formale della presente proposta definitiva di Impegni

* * * * *

Preme infine rilevare che Teletu ha già nel frattempo adottato, in via del tutto spontanea, tutta una serie di incisive misure tese a salvaguardare l'effettività della volontà di attivazione dei servizi da parte dei nuovi Clienti

Vodafone ritiene che l'applicazione degli Impegni proposti possa rafforzare, intervenendo sulle attivazioni delle opzioni, tutte le rilevanti misure già nel frattempo adottate da Teletu in sede di attivazione dei servizi ai nuovi Clienti;

In questa prospettiva, Vodafone ritiene che la serietà degli Impegni presentati appaia evidente e venga rafforzata dalle misure già adottate da Teletu, in via autonoma e spontanea, per i nuovi Clienti.

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

Ed infatti:

- l'incisiva tutela della effettività della volontà negoziale dei consumatori viene assicurata ai consumatori che sono già Clienti di Teletu (in sede di attivazione di nuove opzioni tariffarie) in forza delle misure proposte negli Impegni. Il beneficio determinato da un incisivo rafforzamento delle misure di tutela della effettività della volontà negoziale viene dunque garantita alla Customer base
- dall'altro lato la garanzia della tutela della effettività della volontà del Cliente viene garantita anche a posteriori, e cioè dopo la registrazione della vendita, attraverso una separata call di verifica e conferma della volontà di attivazione;

La scrivente 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 dei procedimenti sanzionatori in esame e a prevenire che comportamenti analoghi vengano reiterati.

La proposta di Impegni definitivi di cui al presente documento è presentata, ai sensi dell'art. 8-bis del Regolamento in materia di impegni di cui alla delibera 645/06/CONS, oltre che al presente

procedimento e agli altri procedimenti di contenuto analogo non ancora sanzionati dall'Autorità.

* * *

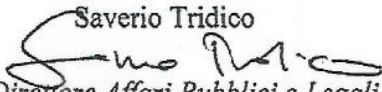
La scrivente società confida che le misure contenute nella proposta ^{definitiva}~~preliminare~~ di Impegni siano valutate favorevolmente da codesta Spett.le Autorità come idonee a migliorare la concorrenza nel settore della telefonia mobile ed a tutela dei consumatori e siano pertanto approvate ai sensi 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) e successiva archiviazione di detti procedimenti sanzionatori, fermo restando che in caso di mancato accoglimento degli Impegni, si chiede fin da ora la ripresa dei procedimenti sanzionatori 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.

* * *

Si chiede infine che codesta Spett.le Autorità voglia fissare la data di audizione per la trattazione più approfondita della presente proposta definitiva di Impegni, come da verbale del 30 novembre 2012,

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



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

***c.a.: Avv. Daniela Sorvillo**
responsabile del procedimento*

Roma, 18 gennaio 2013

Inviata per posta certificata

PROT. 17/2013

OGGETTO: CONTESTAZIONE 27/12/DIT E VERBALE DI ACCERTAMENTO 27/12

Con la presente nota, Vodafone intende chiarire e meglio approfondire e precisare il contenuto degli Impegni definitivi presentati nel procedimento di cui in oggetto, con nota del 21 dicembre 2012, ns. prot. 651/2012.

Più precisamente con riferimento a:

Impegno n. 1 (che qui di seguito si riporta)

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, 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

Vodafone Omnitel N.V.

Società del gruppo Vodafone Group Plc.
Piazza SS. Apostoli, 81 - 00187 Roma - Italia
Tel. +39 06.50065.1 - www.vodafone.it
Sede legale: Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione e gestionale:
Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro
delle Imprese di Torino n. 93026890017
Partita IVA 08539010010 - REA: 974956

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.

Vodafone 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

Impegno 2 (che qui di seguito si riporta):

2. 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

Impegno 3 (che qui di seguito si riporta)

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.

Vodafone 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

Impegno 4 (che qui di seguito si riporta)

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

Non ci sono elementi oggetto di precisazione riguardo all'Impegno 4

Impegno 5 (che qui di seguito si riporta)

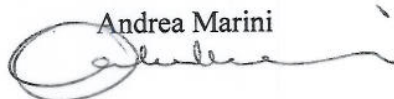
5. *Vodafone offre di implementare gli impegni sopra illustrati entro il termine massimo di 40 giorni dall'approvazione formale della presente proposta definitiva di Impegni*

Non ci sono elementi oggetto di precisazione con riguardo all'Impegno 5

* * * * *

OMISSIS

Confidando di essere riusciti a meglio chiarire e dettagliare il contenuto degli Impegni di cui al procedimento in oggetto e rimanendo a disposizione per ogni ulteriore precisazione, chiarimento o informazione che si ritenesse necessaria o utile, si porgono distinti saluti.

Andrea Marini


Antitrust, Privacy & Customer Regulation Manager