

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 12-TER DELLA DELIBERA 136/06/CONS**

Facendo seguito alla propria proposta preliminare di impegni depositata in data 14 febbraio 2013 ed all'audizione tenuta il 4 marzo 2013, David 2 S.p.A. presenta di seguito la propria proposta definitiva di impegni ("**Impegni**"), ai sensi dell'art. 12-ter, comma 3, della Delibera n. 136/06/CONS, nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("**Autorità**") con Contestazione n. 2/13/DIT del 10 gennaio 2013, ricevuta da David 2 S.p.A. il 15 gennaio 2013.

Gli Impegni sono presentati da David 2 S.p.A. anche per conto di D2 S.p.A. (le due società sono congiuntamente indicate come "**David 2**"), in quanto a tale società (controllata da David 2 S.p.A.) è stato conferito, con efficacia dal 1° gennaio 2013, il ramo di azienda avente per oggetto l'attività nel settore della fornitura di servizi telefonici a valore aggiunto.

Preliminarmente, ai fini dell'ammissibilità della proposta di Impegni, si sottolinea che la pre-condizione posta dall'art. 12-bis, comma 1, della Delibera n. 136/06/CONS (ossia la cessazione della condotta contestata) è soddisfatta nel caso di specie. Infatti, come più ampiamente precisato nella memoria difensiva presentata da David 2 in data 14 febbraio 2013, gli spot oggetto del procedimento sono stati interrotti da David 2 fin dal 23 agosto 2012.

Gli Impegni non possono inoltre certamente essere ritenuti generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie (alla luce del comma 4 dell'art. 12-bis Delibera 136/06/CONS). Al contrario, come si avrà modo di esporre di seguito, essi propongono misure concrete e innovative per il settore dei servizi di telefonia mobile a valore aggiunto ("**Servizi VAS**") che, da un lato, intervengono direttamente sulle condotte oggetto del procedimento e sui relativi effetti e, dall'altro, aggiungono ulteriori benefici e tutele per i consumatori.

Inoltre, gli Impegni soddisfano l'esigenza di "*migliorare le condizioni della concorrenza nel settore*", secondo quanto richiesto dagli artt. 12-bis e 12-ter, comma 1, Delibera 136/06/CONS ai fini dell'accettazione degli Impegni. A questo proposito, trattandosi di un procedimento di tutela del consumatore, il miglioramento delle condizioni di concorrenza nel settore non può che intendersi come introduzione di misure che, da un lato, impediscano una concorrenza sleale attraverso condotte scorrette o ingannevoli (finalizzate, ad esempio, ad acquisire nuovi clienti attraverso promozioni carenti sotto il profilo informativo) e, dall'altro, introducano nel mercato di riferimento misure specifiche e innovative che possano rappresentare un nuovo standard di tutela del consumatore quale elemento fondamentale nella competizione tra imprese. In sostanza, quindi, le misure proposte negli Impegni contribuiscono a rafforzare il livello di competizione sul mercato orientandolo ad una tutela del consumatore intesa quale fattore primario di confronto tra le imprese.

Per completezza, si evidenzia inoltre come, al fine di verificare l'efficacia delle misure che David 2, nella sua quotidiana attività, pone in essere a tutela dei consumatori, va tenuto in considerazione anche il rispetto da parte di David 2 dei minuziosi obblighi stabiliti dal Codice di Condotta per l'offerta dei servizi premium SMS/MMS (Casp) versione 2.0 attualmente vigente, nonché la futura attuazione da parte di David 2 del contenuto del Casp versione 3.0 (in fase di approvazione). Inoltre, secondo quanto precisato nell'impegno n. 4, David 2 darà applicazione anticipata alle misure del Casp 3.0 (ossia anche prima della sua formale approvazione).

Si precisa infine che, in ogni caso, la presentazione degli Impegni non costituisce in alcun modo un riconoscimento, né diretto né indiretto, di violazioni da parte di David 2 della normativa in materia di tutela dei consumatori. La presentazione degli Impegni, inoltre, non vale come rinuncia ad alcuna delle argomentazioni esposte o delle eccezioni sollevate da David 2 nell'ambito del procedimento, né quale riconoscimento, acquiescenza e/o ammissione alcuna.

IMPEGNI RELATIVI ALL'EFFETTIVA CESSAZIONE DELLA CONDOTTA CONTESTATA E ALL'ELIMINAZIONE DEI RELATIVI EFFETTI

Impegno n. 1

David 2 si impegna a non trasmettere in futuro gli spot televisivi oggetto del Procedimento.

Impegno n. 2

David 2 si impegna a rimborsare le somme complessivamente addebitate per la fruizione dei servizi pubblicizzati attraverso gli spot televisivi oggetto del procedimento (comprese le somme spettanti agli operatori di rete mobile) agli utenti che si siano attivati al servizio tra luglio e agosto 2012 e:

- (i) abbiano presentato una segnalazione all'Autorità relativamente all'oggetto del Procedimento, oppure
- (ii) **[omissis]**

Nei casi in cui David 2 abbia già a disposizione i dati necessari (in particolare, le coordinate bancarie del cliente), il suddetto rimborso verrà effettuato entro 3 giorni lavorativi dalla data di pubblicazione della delibera di chiusura del procedimento con accettazione degli Impegni. In caso contrario, David 2 provvederà al suddetto rimborso entro 3 giorni lavorativi dalla data in cui l'utente fornirà i dati necessari al rimborso stesso.

Resta in ogni caso fermo quanto previsto dall'Impegno n. 5 relativamente alle ulteriori circostanze in presenza delle quali, in futuro, potrà essere riconosciuto all'utente il diritto al rimborso di somme già addebitate.

IMPEGNI CONNESSI ALLA REALIZZAZIONE E TRASMISSIONE DI PROMOZIONI RELATIVE ALLA FORNITURA DI SERVIZI VAS

Impegno n. 3

David 2 si impegna a creare ed organizzare al proprio interno un Comitato di Controllo che sia deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- verificare preventivamente, sulla base di una specifica procedura, che le promozioni di David 2 siano conformi alla normativa in materia di tutela del consumatore e che, in ogni caso, forniscano al consumatore in maniera chiara, esaustiva e non ambigua tutte le informazioni necessarie ad effettuare una scelta commerciale consapevole, comprese le condizioni economiche dei Servizi VAS. Al fine di svolgere la suddetta verifica, David 2 fornirà preventivamente al Comitato di Controllo gli schemi di tutte le promozioni che intende diffondere;
- accertare, anche sulla base delle comunicazioni e/o segnalazioni ricevute da singoli consumatori o dalle rappresentanze di questi, possibili criticità derivanti dalla diffusione di una o più promozioni in relazione alla tutela del consumatore (ancorché non identificabili come violazioni normative), compresi i profili di comunicazione chiara, esaustiva e non ambigua delle informazioni e di esatta percezione da parte dell'utente delle caratteristiche, anche economiche, dei Servizi VAS. In caso di accertamento di una delle suddette criticità, il Comitato di Controllo la segnalerà a David 2, che sarà tenuta ad adeguarsi alle indicazioni fornite dal Comitato di Controllo per risolvere le descritte criticità;
- definire una procedura finalizzata alla raccolta ed al trattamento delle segnalazioni pervenute anche dai referenti dei servizi di *customer care* degli operatori di telefonia mobile.

Il Comitato di Controllo intratterrà inoltre relazioni con associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale, esaminando le misure che esse potranno indicare al fine di rafforzare la tutela dei consumatori o risolvere eventuali criticità relative a questo aspetto. A tale scopo, il Comitato di Controllo potrà sottoporre alle associazioni dei consumatori impianti e schemi comunicativi delle promozioni di David 2 al fine di una loro valutazione congiunta.

David 2 riconoscerà al Comitato di Controllo ed ai suoi singoli componenti ampia autonomia nell'esercizio delle sue funzioni e, a tal fine:

[omissis]

- al Comitato di Controllo verranno assicurate adeguate risorse materiali per il corretto e autonomo esercizio delle proprie funzioni.

Impegno n. 4

4.1 Applicazione anticipata del Casp 3.0

Al fine di rafforzare ulteriormente la tutela del consumatore nella fornitura dei propri Servizi VAS, a prescindere dal mezzo di promozione o attivazione degli stessi e con particolare riferimento alla trasparenza e completezza delle informazioni fornite agli utenti, David 2 darà applicazione al contenuto del Casp 3.0 anche prima della sua approvazione formale. A tal fine, verrà presa in considerazione la versione del Casp 3.0 sottoposta in data 18 febbraio 2013 all'Autorità (unitamente alle osservazioni da essa fornite con lettera del 19 febbraio 2013), o l'eventuale ulteriore versione del Casp 3.0 che potrà essere sottoposta all'Autorità in un momento successivo.

4.2 Vincoli relativi alla promozione dei Servizi VAS attraverso mezzi tradizionali

David 2 si impegna a realizzare tutte le proprie promozioni effettuate attraverso mezzi tradizionali (in particolare TV, radio e carta stampata) applicando i seguenti vincoli:

- (i) verranno inserite con scritte fisse (riportate con caratteri in grassetto, di colore scuro su sfondo chiaro o viceversa, e in ogni caso chiari, comprensibili e facilmente leggibili) o con messaggi vocali (chiari e non ambigui, e aventi le medesime caratteristiche dello "speakerato" della promozione) almeno le seguenti informazioni ("termini e condizioni principali"):
 - la natura di abbonamento dei Servizi VAS (attraverso una specifica scritta "Abbonamento" o simile posta accanto al numero di telefono indicato);
 - il costo del servizio IVA inclusa e la periodicità dell'addebito (con caratteri di dimensione pari ad almeno il 33% dell'altezza del numero telefonico indicato);

- “Invia xxxx al yyyy, ti abboni al servizio zzzz”, oppure “Rispondendo attivi in abbonamento [con indicazione della periodicità] zzz”, oppure “Rispondi al yyy, attivi xxx” (o avvertenza analoga);
 - l’avviso “riservato ai maggiorenni”;
 - il numero e la sintassi SMS da utilizzare per richiedere la disattivazione immediata del servizio;
 - il numero telefonico da contattare per richiedere assistenza;
- (ii) verranno inserite attraverso super scorrevoli (nel caso di promozioni televisive) o specifica indicazione nel fondo o a lato della pagina o box (nel caso di promozioni su carta stampata), in ogni caso riportate con dimensioni e caratteri chiari, comprensibili e facilmente leggibili, adeguati allo specifico mezzo utilizzato, almeno le seguenti “ulteriori informazioni”:
- la comunicazione che l’attivazione dell’abbonamento è immediata e che gli addebiti non sono rimborsabili;
 - l’informazione sul costo del SMS/MMS da inviare per richiedere l’attivazione, laddove previsto;
 - l’informativa privacy;
 - l’avviso di verificare la compatibilità del terminale mobile con i servizi forniti, anche indicando un link nel quale poter effettuare tale verifica;
 - il sito Internet di riferimento.

4.3 Vincoli relativi alla promozione dei Servizi VAS attraverso mezzi innovativi

David 2 si impegna a realizzare tutte le proprie promozioni effettuate attraverso mezzi innovativi (in particolare, web, web mobile, wap, tablet e web TV) applicando i seguenti vincoli:

- (i) i “termini e condizioni principali” indicati al punto 4.2(i) verranno riportati nel corpo centrale della landing page in cui inizia il processo di attivazione del Servizio VAS, nonché delle successive pagine (ad esempio accanto o sul tasto di conferma), con modalità idonee e dimensioni adeguate allo strumento utilizzato ed al tipo di terminale del cliente, in modo chiaro, comprensibile e non ambiguo, nonché con caratteri e colori tali da renderli ben evidenti e facilmente leggibili;
- (ii) le “ulteriori informazioni” di cui al punto 4.2(ii) verranno riportate nel *footer* della landing page in cui inizia il processo di attivazione del Servizio VAS, nonché delle successive pagine con modalità idonee e dimensioni adeguate allo strumento utilizzato ed al tipo di terminale del cliente, in modo chiaro, comprensibile e non ambiguo, nonché con caratteri e colori tali da renderli ben evidenti e facilmente leggibili;
- (iii) la sottoscrizione dell’abbonamento potrà avvenire esclusivamente cliccando su una specifica area che costituisce l’unico elemento della pagina a cui è collegato il link che prevede l’attivazione del Servizio VAS. In tale area, dovrà essere indicata in maniera chiara una dicitura del tipo “abbonati”, “acquista”, “conferma”, (o simile);
- (iv) fornire all’utente, attraverso lo stesso dispositivo da esso utilizzato per attivare il Servizio VAS (smartphone, tablet o PC), una pagina (cd. Thank You Page) contenente il riepilogo delle condizioni applicate alla fornitura del Servizio VAS (comprese le condizioni economiche), che si affiancherà all’invio via SMS del cd. Welcome Message, recante le modalità – anche economiche – di fornitura del Servizio VAS, secondo le modalità previste nel Casp 2.0 e nella versione del Casp 3.0 in via di approvazione.

4.4 Vincoli relativi alla promozione dei Servizi VAS associata a manifestazioni a premi

Fermo restando quanto indicato ai punti 4.2 e 4.3, qualora il servizio VAS venga promosso mediante una manifestazione a premi ad esso associata (“**Manifestazione**”) David 2 si impegna ad esplicitare in modo chiaro e inequivoco, fin dal primo contatto promozionale con l’utente, che la partecipazione alla Manifestazione comporta anche l’acquisto o l’attivazione in abbonamento di un Servizio VAS. A tal fine:

- (i) non verranno utilizzate nelle promozioni espressioni fuorvianti che possano far pensare ad un successo esclusivo e/o già conseguito laddove ciò non sia veritiero (ad esempio “Sei stato selezionato per vincere” o simili);
- (ii) non verranno utilizzate nelle promozioni espressioni assertive o che diano conferma o garanzia di una vincita o comunque fuorvianti (ad esempio “Vinci...”, “Complimenti!Hai vinto!”, o simili), mentre saranno utilizzate espressioni del tipo “Prova a vincere...attivando il Servizio in abbonamento XXX”;
- (iii) lo spazio promozionale dedicato alla Manifestazione sarà sempre minore o uguale (in termini di rappresentazioni visive o “*speakerato*”, a seconda del mezzo promozionale utilizzato) allo spazio dedicato alla descrizione del Servizio VAS il cui acquisto/attivazione sia presupposto per la partecipazione alla Manifestazione.

ULTERIORI IMPEGNI A TUTELA DEI CONSUMATORI

Impegno n. 5

David 2 si impegna ad effettuare il rimborso integrale delle somme relative all’avvenuta fruizione di Servizi VAS qualora l’utente dimostri ragionevolmente e in buona fede la sussistenza di anche solo una delle seguenti circostanze: vizi invalidanti del rapporto contrattuale; utilizzo del proprio apparecchio telefonico da parte di terzo non autorizzato; non conformità del Servizio VAS al contenuto delle promozioni (realizzate attraverso qualsiasi mezzo); impossibilità oggettiva di fruizione del Servizio VAS. Il suddetto rimborso avverrà, tramite bonifico bancario, entro 7 giorni lavorativi dall’avvenuto accertamento della comprovata sussistenza di uno dei presupposti sopra indicati e sempre che l’utente abbia comunicato a David 2 le informazioni essenziali per procedere al rimborso.

Impegno n. 6

David 2 si impegna, oltre ad interrompere gli addebiti al cliente immediatamente dopo la richiesta di disattivazione di quest’ultimo, anche a rimborsare tempestivamente all’utente stesso le somme eventualmente addebitate dopo la richiesta di disattivazione a causa di problemi tecnici o di cause non dipendenti dalla volontà di David 2.

Impegno n. 7

David 2 si impegna a definire una stabile procedura per la gestione e risoluzione di eventuali segnalazioni o contestazioni presentate da consumatori in relazione ai Servizi VAS, in maniera tale da assicurare oggettività di valutazione sulla segnalazione, tempestiva risoluzione della criticità lamentata laddove fondata, rimborso degli importi addebitati a titolo di corrispettivo per la fruizione di Servizi VAS entro 7 giorni lavorativi qualora ne ricorrano i presupposti indicati nell’Impegno n. 5. In particolare, sarà previsto che tutte le segnalazioni ricevute da David 2 attraverso call center, e-mail, posta o altre comunicazioni analoghe, che non siano risolte dallo stesso customer care entro 2 giorni lavorativi dal loro ricevimento, saranno comunicate al Comitato di Controllo (ai fini dell’esercizio delle sue competenze) e l’esito delle valutazioni svolte da David 2 in merito alla segnalazione sarà oggetto di specifica comunicazione al cliente. Resta fermo l’invio entro 7 giorni lavorativi del rimborso di somme già addebitate al cliente qualora ricorrano i presupposti indicati nell’Impegno n. 5.

Impegno n. 8

David 2 si impegna a creare sul sito www.allyoucan.it una pagina *ad hoc* che renda facilmente accessibili al consumatore tutte le informazioni relative al contenuto ed alla tipologia dei Servizi VAS, al funzionamento ed alle modalità di erogazione e disattivazione del servizio VAS ed alle garanzie e tutele riconosciute da David 2 ai consumatori e ai diritti di questi ultimi, anche alla luce del contenuto degli Impegni. Sul sito www.allyoucan.it verrà inoltre inserito uno spazio di verifica automatica nel quale l'utente potrà verificare il suo stato di attivazione (o meno) del Servizio VAS.

Impegno n. 9

David 2 si impegna ad effettuare una campagna informativa su Internet, mediante l'acquisto di *keywords* dal motore di ricerca Google affinché, per tutto il periodo di durata degli Impegni, eventuali ricerche online effettuate dagli utenti in relazione al Servizio VAS ottengano come risultato il sito di riferimento del Servizio VAS (www.allyoucan.it).

DURATA DEGLI IMPEGNI

Gli Impegni saranno vincolanti per David 2 fino a due anni dalla pubblicazione della delibera di accettazione degli Impegni, salvo che cause di forza maggiore ne rendano impossibile o sproporzionatamente onerosa l'attuazione.

* * *