



*Direzione Affari Pubblici e Legali
Customer Affairs*

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

*c.a.: Dott.ssa. Claudia Stazi
Responsabile del procedimento*

Inviata a mezzo di posta elettronica certificata - (anticipata via fax al n. 081.7507621)

Roma, 10 novembre 2010

PROT. N. 500 /2010

**OGGETTO: AUDIZIONE DEL 2 NOVEMBRE 2010 - CONTESTAZIONE N. 47/10/DIT ALLA
SOCIETÀ VODAFONE OMNITEL NV - PROPOSTA IMPEGNI DEFINITIVI**

Facendo seguito alla audizione del 2 novembre 2010, Vodafone con la presente intende specificare ed integrare la propria proposta di impegni preliminari, presentando a codesta Autorità, nell'ambito del procedimento in oggetto, la proposta di Impegni definitivi.

* * * *

PRESENTAZIONE PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

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

DA PARTE DI

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.

COPIA DI LAVORO

93026890017, Partita IVA n. 08539010010, REA presso CCIAA di Torino n. 974956, rappresentata dal Direttore Affari Pubblici e Legali, dott.ssa Bianca Maria Martinelli.

PREMESSO CHE

- Con riferimento al procedimento n. 47/10/DIT, notificato in data 10/09/2010, con cui la Direzione Tutela dei Consumatori di codesta Autorità ha contestato a Vodafone la violazione dell'art. 70 del d.lgs. 1 agosto 2003 n. 259, nonché dell'art. 3, comma 1, Allegato A della delibera 664/06/CONS contestando l'attivazione su 6 utenze i servizi "Vodafone Casa" e "Vodafone Casa Internet e Telefono" in mancanza di una previa manifestazione di consenso da parte degli intestatari delle relative utenze;
- Vista la presentazione da parte di Vodafone, in data 10 ottobre 2010, prot. n. 445/2010, di una proposta di impegni formulata 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, volti all'adozione di idonee e stabili misure atte a garantire, nelle procedure di vendita a distanza dei servizi erogati dalla scrivente società, una migliore tutela dei diritti dei consumatori;
- Tenuto conto dell'Audizione ai sensi dell'art. 12 bis, co. 2, Del. 136/06/CONS, tenutasi in data 2 novembre 2010 presso la sede di Codesta Autorità - Centro Direzionale "Torre Francesco" di Napoli.

TANTO PREMESSO

Vodafone Omnitel NV, presenta dunque la propria versione degli Impegni per come di seguito riportati:

PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

MISURE DI TRASPARENZA

I. Modifica degli script, utilizzati dagli operatori di *Call Center* per la vendita a distanza dei servizi *Vodafone Casa* e *Vodafone Casa Internet e Telefono*, in modo da massimizzare la consapevolezza dei Clienti contattati della valenza contrattuale della registrazione telefonica e dunque degli effetti vincolanti del consenso che verrà eventualmente espresso ai fini dell'attivazione di detti servizi, nel corso della registrazione stessa (All. 1);

II. Invio ai Clienti, che hanno acquistato i predetti servizi, della seguente documentazione (**Welcome Pack**):

- Welcome Letter
- Testo delle Condizioni Generali di Contratto
- Guida alla lettura del contratto
- Brochure riepilogativa delle condizioni commerciali sottoscritte
- Modulo per l'inserimento del numero di rete fissa all'interno degli elenchi telefonici e relative modalità di compilazione

Il Cliente avrà in tal modo immediatamente disponibili tutte le informazioni attinenti al servizio acquistato (All. 2). Il processo di spedizione prevede che il Partner Logistico di Vodafone prenda un appuntamento con il Cliente nei giorni successivi alla conclusione del contratto a distanza. In questa fase il Cliente ha la facoltà di modificare l'indirizzo di spedizione e/o di non accettare la spedizione di fatto bloccando il processo di attivazione. **A differenza di quanto sino ad oggi avvenuto il Cliente riceverà in un unico momento temporale il citato Welcome Pack ed il device richiesto (VF Station e Vodafone Internet Key). In sostanza il Cliente avrà in tal modo disponibile, immediatamente e contestualmente, sia il prodotto scelto sia tutte le informazioni commerciali e contrattuali attinenti al servizio acquistato.**

Il Cliente, come accennato, può sempre interrompere il processo di attivazione dei servizi Vodafone in diversi, successivi, momenti. Ed in particolare:

- durante il trasporto, il partner logistico di Vodafone incaricato di effettuare la distribuzione dei beni richiesti contatterà telefonicamente il Cliente per stabilire le modalità ed i tempi di consegna. Già' in tale occasione il cliente potrà rinunciare al ritiro dei beni ordinati senza addebito di alcun costo;
- durante la consegna da parte del partner logistico il Cliente, se si riterrà a qualsiasi titolo insoddisfatto di quanto ricevuto, potrà immediatamente rinunciare al ritiro senza addebito di alcun costo, di fatto evitando l'attivazione della procedura di provisioning dei servizi in Vodafone. Sul punto si precisa quindi, che attraverso il rifiuto del Welcome Pack, il contratto non produce alcun effetto e di fatto viene interrotto il processo di portabilità dei servizi fissi di Vodafone. Si precisa inoltre che il processo suddetto si basa sulle informazioni presenti sui sistemi VF e rese disponibili dal Partner logistico e non prevede un contatto ulteriore diretto verso il Cliente. Il blocco della procedura non e' applicabile ai casi in cui e' prevista la portabilità da altro operatore per rispetto delle tempistiche di Fase 2 e 3 fissate nella delibera 274/07/CONS.
- Per quanto riguarda i processi di attivazione di una nuova Linea senza la portabilità del numero, il Cliente potrà inoltre, interrompere il processo sia durante la fase di contatto da parte del Partner Logistico per la presa appuntamento, sia durante il contatto che sarà, comunque, effettuato da parte dell'operatore Telecom Italia per l'attivazione della linea.

Tale misura risulta essere migliorativa rispetto alla previsione di cui all'art. 2, comma 6, Del. 664/06/CONS che prevede che l'utente possa proporre opposizione al contratto sottoscritto, a mezzo fax o posta elettronica.

III. Invio al Cliente, in esito alla vendita a distanza dei servizi *Vodafone Casa* e *Vodafone Casa Internet e Telefono*, di una comunicazione di *welcome* via e-mail/SMS con informazioni rilevanti sul contratto concluso e sullo stato di avanzamento della

pratica. Si riporta nel seguito un esempio di testo dell'SMS inviato nell'ambito dell'offerta Vodafone Casa Internet:

a) *Benvenuto in Vodafone Casa. Ordine: @@NOMECLIENTE@@ @@COGNOMECLIENTE@@, cod. pratica @@IDPRATICA@@. Per info su stato pratica chiama 800121800;*

ed un esempio di "welcome email" (All. 3).

Infine, si desidera porre nella giusta evidenza come Vodafone continui a seguire il livello di soddisfazione del Cliente anche successivamente alla chiusura del vocal order, attraverso l'invio di sms/email, finalizzati a rendere consapevole il cliente dell'attivazione dei servizi Vodafone ed a stimolare eventuali azioni da parte dello stesso attraverso i punti di contatto ivi indicati.

MISURE DI AUDIT E MISURE CONTRATTUALI

I. Introduzione, nelle proprie procedure di vendita a distanza dei servizi *Vodafone Casa e Vodafone Casa Internet e Telefono*, di una misura che preveda il riascolto integrale di tutti i *vocal recording* prima che l'ordine di acquisto venga inserito sui sistemi che trasmettono l'ordine di attivazione dei predetti servizi. In tal modo sarà possibile scartare i *vocal recording* che risultino interrotti, verificare la sussistenza di un consenso idoneo all'attivazione, verificare la completezza delle informazioni fornite al Cliente e la correttezza dei dati forniti dal Cliente con quelli inseriti a sistema (si allega stralcio della AQ con l'indicazione di tale obbligazione in capo all'Outsourcer e la relativa nota operativa in corso di formalizzazione - All. 4);

Relativamente a tale punto l'audit svolta presso l'Outsourcer ha rilevato un indice di difettosità (ovvero dei casi in cui si rileva un'incongruenza tra il vocal order ed i dati riportati a sistema) pari al 5%. Tali casi vengono successivamente normalizzati con le seguenti modalità alternative:

1. **effettuando nuovamente la registrazione vocale;**
2. **rettificando i dati prima di procedere a trasmettere l'ordine di acquisto sui sistemi attraverso i quali viene avviato il processo di attivazione dei servizi.**

- II. Introduzione, nelle proprie procedure di vendita a distanza dei servizi *Vodafone Casa* e *Vodafone Casa Internet e Telefono*, di una misura di *audit* a campione, ulteriore rispetto alla precedente, che prevede:
- a. il riascolto della registrazione con obiettivo di valutare la conformità allo script fornito, la chiarezza e velocità dell'esposizione dei contenuti e la completezza dati raccolti
 - b. il controllo di congruenza tra i dati raccolti attraverso la registrazione e quelli contenuti nel tracciato dell'ordine
- III. Attivazione di misure contrattuali di richiamo e sanzione, fino alla risoluzione del contratto per i casi più gravi, per i *providers* che si siano resi inadempienti alle istruzioni impartite.

MISURE PER I CASI DI ERRORE MATERIALE

I. Introduzione, nelle proprie procedure di vendita a distanza dei servizi *Vodafone Casa* e *Vodafone Casa Internet e Telefono*, di una misura che preveda la doppia digitazione del numero di rete fissa da portare in Vodafone e **che consentirà una notevole diminuzione dei casi di errore materiale. Tale casistica tenderà progressivamente ad essere comunque del tutto eliminata attraverso l'imminente introduzione del codice segreto NP, previsto dalla delibera 35/10/CIR la cui entrata in vigore e' prevista per il mese di Febbraio 2011.**

II. Introduzione, nelle proprie procedure di vendita a distanza dei servizi *Vodafone Casa* e *Vodafone Casa Internet e Telefono*, di una misura che preveda la doppia digitazione del numero di rete fissa da portare in Vodafone. La doppia digitazione verrà effettuata manualmente dall'operatore al momento dell'inserimento della pratica a sistema. Ad oggi sul sistema che Vodafone utilizza per la portabilità della sola numerazione da altro operatore, non risulta inibita la funzione di copiare e incollare il numero sul sistema denominato. Lo sviluppo di questa funzionalità sul sistema principale di gestione dei clienti (denominato CCBS e OCA) e' stata richiesta, ma considerata la rilevanza del sistema e gli sviluppi tecnici necessari per l'adeguamento, la nuova funzionalità, verrà rilasciata entro 9/12 mesi. In ogni

caso tutti gli operatori che gestiranno tali pratiche saranno informati, contestualmente all'introduzione della misura, attraverso una specifica procedura, che, considerata la finalità dell'introduzione della misura volta ad eliminare il problema dei cd errori materiali, per la doppia digitazione del numero non dovranno utilizzare la funzionalità di copiare ed incollare il documento. **Questa misura e' da considerarsi migliorativa rispetto allo stato attuale ma comunque transitoria in quanto tale casistica verrà eliminata dall'introduzione, del codice segreto NP, previsto dalla delibera 35/10/CIR per Febbraio 2011.**

III. Sui sistemi che invece gestiscono la migrazione di un numero voce da altro operatore contestuale alla attivazione delle ADSL, l'errore è già inibito dalla necessità di inserire il codice di migrazione e dai controlli di congruenza tra il codice di migrazione ed il numero digitato, presenti sia sul sistema Vodafone (denominato Iride) che sui sistemi degli altri operatori (Telecom/OLO). Anche qualora la pratica fosse inviata in Fase 2 o Fase 3 per l'attivazione, subirebbe un KO da parte di Telecom o degli altri OLO normalizzabile solo con il contatto al Cliente, finalizzato alla congruenza dei dati.

MISURE ATTE A GARANTIRE UNA GESTIONE ACCENTRATA ED UNITARIA DELLE CONCILIAZIONI CORECOM CON GLI UTENTI

I. Vodafone, gestirà in modo accentrato tutte le istanze di conciliazione presentate dalla clientela davanti a CO.RE.COM., garantendo una gestione unitaria e capillare sull'intero territorio nazionale di tali istanze al fine di assicurare alla clientela una soluzione rapida, efficace dei disservizi lamentati e non risolti attraverso i propri processi interni di gestione dei reclami.

II. La responsabilità di tale gestione sarà affidata ad un'unica struttura, nella quale sono state accentrate tutte le tematiche relative a tali attività.

III. A partire dal corrente mese di novembre Vodafone ha avviato un progetto sperimentale di gestione internalizzata delle conciliazioni presso il CO.RE.COM Lazio.

La gestione delle conciliazioni verrà svolta con il supporto di colleghi facenti parte della Direzione delle Customer Operations, sulla cui competenza in termini di prodotti e di processi di gestione dei clienti, Vodafone si avvarrà per la gestione delle conciliazioni. Il medesimo progetto verrà replicato entro il primo semestre del 2011 presso i CO.RE.COM Lombardia ed Emilia Romagna, che unitamente a quello del Lazio gestiscono una percentuale di conciliazioni nazionali pari a circa il 60%. Valuteremo successivamente l'estensione di tale modello di gestione delle conciliazioni CO.RE.COM anche in altre Regioni d'Italia presso le quali sono presenti i Call Center di Vodafone. Tale modello di gestione delle conciliazioni, accentrato e laddove possibile internalizzato, assicurerà una maggiore istruzione delle istanze di conciliazione presentate ai Corecom ed una gestione omogenea delle stesse al fine di garantire la soddisfazione della clientela anche mediante una riduzione dei tempi di gestione ed evasione delle pratiche.

IV. Vodafone comunicherà semestralmente i risultati raggiunti attraverso questo nuovo modello di gestione delle conciliazioni davanti ai Corecom mettendo in evidenza i trend di efficienza nella gestione delle conciliazioni.

Fermo restando quando stabilito ai precedenti punti 2) della sezione Misure per i casi di errore materiale e 3) delle Misure atte a garantire una gestione accentrata ed unitaria delle Conciliazioni davanti ai Corecom, le predette misure sono state già adottate ai fini della cessazione della condotta contestata.

Vodafone si impegna ad adottare stabilmente, nei termini sopra indicati, le predette misure.

La presente proposta di impegni è presentata, ai sensi dell'art. 8-bis del Regolamento in materia di impegni di cui alla delibera 645/06/CONS, con riferimento a tutti i casi di cui al procedimento richiamato in epigrafe e meglio descritti in premessa, nonché, con riferimento all'art. 2, comma 7, del medesimo Regolamento, in previsione dell'eventuale apertura di uno

o più procedimenti ulteriori, per analoghe fattispecie (attivazione di servizi non richiesti), per fatti che si sarebbero verificati prima della data di presentazione della presente dichiarazione di impegni.

* * *

La scrivente Società sottolinea che l'ottemperanza alle misure sopra descritte costituisce garanzia di eliminazione del rischio che si verifichino casi di acquisto non consapevole dei servizi della scrivente società e che pertanto la presente proposta di impegni sia approvata 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 47/10/DIT fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni e ii) e successiva archiviazione di detto procedimento sanzionatorio, fermo restando che in caso di mancato accoglimento degli Impegni, si chiede fin da ora la ripresa del procedimento sanzionatorio con richiesta di audizione e la fissazione di un termine di 30 giorni per la produzione di eventuali ulteriori memorie e scritti difensivi.

* * *

Nel restare a disposizione per ogni ulteriore precisazione o chiarimento che si ritenesse necessaria o utile, si porgono distinti saluti.

Paolo Di Domenico
Head of Customer Affairs


(gli allegati sono stati già prodotti unitamente alla proposta preliminare di impegni, lettera prot.. 445/2010)



09.01.01
DIT

Direzione Affari Pubblici e Legali

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AOO_AGCOM
REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO
Prot. n. 0070379, 07/12/2010



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale "Torre Francesco"
Isola B5
80143 Napoli
c.a.: Dott.ssa. Claudia Stazi
Responsabile del procedimento

Raccomandata A/R (anticipata via fax n. 0817507828)

Roma, 2 dicembre 2010

PROT. 539/2010

OGGETTO: CONTESTAZIONE N. 47/10/DIT ALLA SOCIETÀ VODAFONE OMNITEL N.V. – NS
PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI PRESENTATA IN DATA 10 NOVEMBRE 2010.

Facendo seguito alla proposta di impegni definitivi presentati da Vodafone in data 10 novembre 2010, con lettera prot. n. 500/2010 si comunica quanto segue a titolo di chiarimento e specificazione di quanto ivi indicato.

Con riferimento alla sezione "Misure di trasparenza" Impegno I, si chiarisce che il blocco della procedura verrà effettuato in tutti i casi di acquisizione dei clienti ivi inclusi i casi di portabilità. Tuttavia, nei soli casi residuali in cui la richiesta del cliente di interruzione del processo di attivazione dei servizi Vodafone dovesse pervenire dopo la conclusione delle Fase 2 e a Fase 3 in corso, di cui alla Delibera 274/07/CONS, l'interruzione della procedura determinerebbe un disservizio al cliente che si troverebbe privo del servizio sia da parte del recipient che del donating. Per evitare tale disservizio, in tali casi e solo in questi, Vodafone informerà prontamente il cliente di tale situazione e lo farà rientrare prontamente presso l'operatore donating, senza alcun onere e nel minor tempo possibile.

Vodafone Omnitel N.V.
Società del gruppo Vodafone Group Plc.
Via Salaria, 281 - 00138 Roma (RM)
Tel. +39 06 500651 - www.vodafone.it
Sede Legale: Amsterdam, Olanda

Vodafone Omnitel N.V. - Registro
Via Salaria, 281 - 00138 Roma (RM) Italia
Capitale Sociale € 2.500.000.000,00 i.v.

Vodafone Omnitel N.V. - Registro
Via Salaria, 281 - 00138 Roma (RM) Italia
Capitale Sociale € 2.500.000.000,00 i.v.