

## **Delibera n. 117/11/CONS**

### **Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi della legge n. 248/06, nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT**

#### L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 10 marzo 2011;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge 24 novembre 1982, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, ed il relativo allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante "*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*";

VISTA la delibera n. 130/08/CONS, recante "*Riforma della delibera n. 54/08/CONS*", a sua volta recante "*Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie in attuazione dell'articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, e del regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*";

VISTA la delibera n. 131/08/CONS, recante "*Modifiche al regolamento in materia di impegni di cui alla delibera n. 645/06/CONS*";

VISTA la delibera n. 316/02/CONS, coordinata con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 e successive integrazioni, recante

*“Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”;*

VISTA la delibera n. 25/07/CONS del 17 gennaio 2007 di *“Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli Uffici di II livello e modifiche ed integrazioni al Regolamento di organizzazione e funzionamento”;*

VISTA la delibera dell’Autorità n. 664/06/CONS, ed in particolare l’articolo 3, comma 1, Allegato A, in forza del quale *“Ai sensi dell’art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell’utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell’utente ad una offerta di fornitura non significa consenso”;*

VISTO l’atto di contestazione n. 47/10/DIT del 26 agosto 2010 e il relativo verbale di accertamento, di pari data, entrambi notificati alla società Vodafone Omnitel N.V. in data 10 settembre 2010, con il quale è stato accertato che la società Vodafone Omnitel N.V., ha violato il combinato disposto degli articoli 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS e 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, attivando, con riferimento a sei diverse utenze, i servizi *“Vodafone Casa”* e *“Vodafone Casa Internet e Telefono”* in mancanza di una previa manifestazione in tal senso da parte degli intestatari delle relative utenze;

VISTI gli atti e le risultanze istruttorie, la relazione del responsabile del procedimento e la documentazione richiamata nell’atto di contestazione e nel verbale di accertamento n. 47/10/DIT;

VISTA la proposta preliminare di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi della legge n. 248/06, in data 10 ottobre 2010, registrata al protocollo generale dell’Autorità con n. 59358;

UDITA la predetta società nel corso dell’audizione del 2 novembre 2010, in base a quanto previsto dall’articolo 12-bis, comma 2, della richiamata delibera n. 136/06/CONS;

VISTA la proposta definitiva di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V. in data 10 novembre 2010, registrata al protocollo generale dell’Autorità con n. 65503;

VISTA la nota trasmessa dalla società Vodafone Omnitel N.V. in data 2 dicembre 2010, con cui detta società ha chiarito alcuni dei profili contenuti nel documento contenente la proposta definitiva di impegni;

PRESO ATTO della non manifesta inammissibilità della proposta definitiva di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V. nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 47/10/DIT;

CONSIDERATO che la predetta proposta di impegni è stata sottoposta a consultazione pubblica con determina direttoriale n. 213/10/DIT in data 30 dicembre 2010;

CONSIDERATO che non sono pervenute, nei termini previsti dall'articolo 12-*bis* della delibera n. 136/06/CONS come successivamente modificata, osservazioni in relazione alla proposta di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V.;

CONSIDERATO, altresì, che la società Vodafone Omnitel N.V., nei 30 giorni successivi alla conclusione della consultazione, non ha ritenuto di effettuare alcuna precisazione o integrazione alla versione definitiva di impegni presentata in data 10 novembre 2010, come successivamente integrata dalla nota del 2 dicembre 2010;

VISTI tutti gli atti relativi alla proposta di impegni presentata nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Proposta di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V.**

Con atto n. 47/10/DIT, notificato in data 10 settembre 2010, la Direzione tutela dei consumatori contestava alla società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche "Società") la violazione del combinato disposto degli articoli 3, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS e 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, avendo accertato, con riferimento a sei diverse utenze, l'attivazione dei servizi "*Vodafone Casa*" e "*Vodafone Casa Internet e Telefono*" in mancanza di una previa manifestazione in tal senso da parte degli intestatari delle relative utenze.

A seguito della ricezione del suddetto atto di contestazione, la Società, con nota del 10 ottobre 2010, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 59358, presentava, nel rispetto del termine di trenta giorni prescritto dall'articolo 12-*bis*, della delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni e integrazioni, una proposta "preliminare" di impegni.

A seguito del ricevimento della suddetta proposta preliminare di impegni la Direzione tutela dei consumatori ha ritenuto opportuno, ai sensi di quanto previsto

dall'articolo 12-bis, comma 2, della richiamata delibera 136/06/CONS, sentire la Società in un'audizione, tenutasi in data 2 novembre 2010, al fine di consentirle di fornire precisazioni e chiarimenti utili alla valutazione degli impegni stessi.

Nel corso della predetta audizione, la predetta Direzione ha chiesto alla Società di chiarire alcuni dei profili inerenti alla proposta di impegni ed, in particolare, le modalità operative con cui essa intendeva escludere la reiterazione della condotta contestata.

Con nota del 10 novembre 2010, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 65503, del 12 novembre 2010, la Società ha presentato una proposta "definitiva" di impegni con la quale si è impegnata ad introdurre specifiche misure, entro il termine di sessanta giorni dall'approvazione di detta proposta, idonee ad incidere positivamente sul fenomeno di attivazione di servizi non richiesti.

Con successiva nota, pervenuta a questa Autorità in data 2 dicembre 2010, la Società ha chiarito alcuni dei profili contenuti nel documento contenente la proposta definitiva di impegni il cui contenuto si riporta qui di seguito.

#### Impegno I. Misure di trasparenza

##### I.I. Introduzione di una serie di misure volte a migliorare la trasparenza:

a) modifica degli script utilizzati dagli operatori dei *call center* per la vendita a distanza dei servizi "Vodafone Casa" e "Vodafone Casa Internet e Telefono" in modo tale da massimizzare la consapevolezza dei clienti contattati circa la valenza contrattuale della registrazione telefonica e dunque degli effetti vincolanti del consenso eventualmente espresso in quella sede;

b) invio del cosiddetto "Welcome pack" ai clienti che abbiano richiesto l'attivazione dei predetti servizi contenente: *i) welcome letter, ii) testo delle condizioni generali di contratto, iii) guida alla lettura del contratto, iv) brochure riepilogativa delle condizioni commerciali sottoscritte, v) modulo per l'inserimento del numero di rete fissa all'interno degli elenchi e, contestualmente, degli apparecchi richiesti (Vodafone Station o Internet Key)*, in modo tale da consentire all'utente una valutazione complessiva del servizio offerto;

c) invio al cliente, in seguito alla vendita a distanza dei servizi "Vodafone Casa" e "Vodafone Casa Internet e Telefono", di una comunicazione, via e-mail/sms, con informazioni rilevanti sul contratto concluso e sullo stato di avanzamento pratica.

##### I.II. Introduzione di misure volte a consentire ai clienti di interrompere il processo di attivazione dei servizi "Vodafone Casa" e "Vodafone Casa Internet e Telefono" in diversi momenti, ed in particolare:

*i) nel momento in cui l'utente viene contattato dal partner logistico di Vodafone incaricato di effettuare la distribuzione degli apparecchi (Vodafone Station o Internet Key): in tale momento il Cliente potrebbe opporsi alla consegna dei predetti beni senza addebito di alcun costo;*

ii) al momento della consegna da parte del partner logistico del *Welcome pack*: in tale momento il Cliente potrebbe rifiutare la consegna di detti beni, senza addebito di alcun costo, bloccando così l'attivazione della procedura di attivazione. Sul punto la Società precisa che, attraverso il rifiuto del *welcome pack*, il contratto non produce alcun effetto e viene così interrotto il processo di portabilità del numero sulla rete della società Vodafone Omnitel N.V.

iii) al momento del contatto da parte di Telecom Italia S.p.A. per fissare la data per l'attivazione della nuova linea.

La Società pertanto si impegna ad introdurre misure che consentano all'utente di bloccare l'attivazione della procedura di *provisioning* da parte di Vodafone semplicemente rifiutando – al momento del contatto telefonico da parte del partner logistico ovvero al momento della consegna da parte di quest'ultimo di tutta la documentazione e della *Vodafone Station* o della *Internet Key* – di ricevere il *Welcome pack* o, da ultimo, al momento del contatto da parte di Telecom Italia S.p.A. per la fissazione dell'appuntamento per l'attivazione della linea; dette misure saranno operative in tutti i casi di acquisizione di nuovi clienti, sia nei casi di attivazione di nuova linea sia nei casi di portabilità della numerazione da altro operatore con esclusione, in quest'ultimo caso, delle ipotesi in cui sia già iniziata la cosiddetta Fase 3 nel processo di passaggio di operatori di cui alla delibera n. 274/07/CONS; per evitare l'interruzione del processo in quella fase, e i conseguenti disagi per il cliente, la Società si impegna, in tali casi, a informare prontamente il cliente di tale situazione e a farlo rientrare presso l'operatore *donating*, senza alcun onere e nel minor tempo possibile.

#### Impegno II: Misure di *audit* e misure contrattuali

Previsione di un doppio sistema di monitoraggio articolato come di seguito riportato:

II.I. introduzione, nelle procedure di vendita a distanza dei servizi “*Vodafone Casa*” e “*Vodafone Casa Internet e Telefono*”, di una misura che preveda il riascolto e la verifica integrale di tutti i *vocal ordering* prima che l'ordine di acquisto venga inserito sui sistemi, al fine di evitare l'attivazione di servizi in relazione ai quali non si riscontri, al momento del riascolto della registrazione, la prestazione di un idoneo consenso; detta operazione sarà gestita da società esterne, in *outsourcing*. In aggiunta a ciò, la Società prevede un ulteriore controllo - a campione - che prevede: a) il riascolto della registrazione con obiettivo di valutare la conformità allo *script* fornito, la chiarezza e la velocità dell'esposizione dei contenuti e la completezza dei dati raccolti; b) il controllo di congruenza tra i dati raccolti attraverso la registrazione e quelli contenuti nel tracciato dell'ordine.

II.II. attivazione di misure contrattuali di richiamo e sanzione, fino alla risoluzione del contratto per i casi più gravi, per le società incaricate di detto controllo, che risultino inadempienti rispetto alle istruzioni impartite.

### Impegno III: Misure per i casi di errore materiale

Introduzione di un sistema che preveda la doppia digitazione, da parte dell'operatore di Vodafone, del numero di rete fissa da portare sulla rete di Vodafone Omnitel N.V. in modo tale da ridurre i casi di attivazioni non richieste a causa di errore materiale. La Società si impegna a sviluppare tale misura nell'arco temporale di 9/12 mesi.

### Impegno IV: Misure atte a garantire una gestione accentrata ed unitaria delle conciliazioni Co.re.com. con gli utenti

La Società si impegna a gestire in modo accentrato – attraverso l'affidamento ad una sola struttura – tutte le istanze di conciliazione presentate dai propri clienti innanzi ai Co.re.com., garantendo così una gestione unitaria e capillare sull'intero territorio nazionale di tali istanze al fine di assicurare alla clientela una soluzione rapida ed efficace dei disservizi lamentati e non risolti attraverso i propri processi interni di gestione dei reclami. In particolare, la Società intende estendere il progetto sperimentale di gestione internalizzata delle conciliazioni avviato presso il Co.re.com. Lazio, basato sulla partecipazione alla conciliazione degli addetti alla Direzione del *Customer Operation*, altresì ai Co.re.com della Lombardia e dell'Emilia Romagna. Tale modello di gestione delle conciliazioni dovrebbe assicurare una maggiore istruzione delle pratiche di conciliazione, grazie alla competenza dei suddetti soggetti in termini di prodotti e di processi di gestione dei clienti e una gestione omogenea delle stesse.

La Società si impegna inoltre a comunicare semestralmente i risultati raggiunti attraverso questo nuovo modello di gestione delle conciliazioni innanzi ai Co.re.com.

## **II. Dichiarazione di non manifesta inammissibilità e consultazione pubblica**

A seguito di una valutazione preliminare da parte della Direzione tutela dei consumatori, il documento contenente la proposta definitiva di impegni è stato trasmesso al Consiglio che lo ha esaminato nel corso della seduta del 17 dicembre 2010, unitamente alla relazione del responsabile del procedimento, alla proposta di approvazione e di pubblicazione della versione definitiva di impegni sul sito *web* dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 12-*bis* della delibera n. 136/06/CONS.

Il Consiglio, nella predetta data del 17 dicembre 2010, preso atto dell'istruttoria preliminare della Direzione tutela dei consumatori, recante una valutazione di non manifesta inammissibilità della proposta presentata, ha acconsentito al prosieguo dell'istruttoria e alla conseguente pubblicazione della proposta definitiva di impegni, avvenuta con provvedimento direttoriale n. 213/2010/DIT.

A seguito della pubblicazione sul sito *web*, avvenuta in data 30 dicembre 2010, non sono pervenute, nei termini previsti dall'articolo 12-*bis* della delibera n.

136/06/CONS come successivamente modificata, osservazioni in relazione alla proposta di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V.

La società Vodafone Omnitel N.V., nei 30 giorni successivi alla conclusione della consultazione, non ha ritenuto di effettuare alcuna precisazione o integrazione alla proposta definitiva di impegni presentata in data 10 novembre 2010, come successivamente integrata dalla nota del 2 dicembre 2010.

### **III. Valutazioni conclusive dell'Autorità**

Le iniziative prospettate dalla società Vodafone Omnitel N.V. possono ritenersi potenzialmente idonee a migliorare le condizioni concorrenziali nel mercato di riferimento, nella misura in cui risultano in grado di contribuire alla riduzione del fenomeno di attivazione di servizi non richiesti.

Tenuto conto anche di quanto emerso con riferimento ai sei diversi casi di attivazioni di servizi non richiesti oggetto di accertamento nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT, si intendono introdurre, con la proposta di impegni in esame, misure volte ad accrescere la consapevolezza dell'utente circa la valenza vincolante del consenso espresso telefonicamente, contribuendo così alla corretta formazione del consenso nel momento di costituzione del vincolo contrattuale (punto I.I. degli impegni).

Di particolare interesse ai fini della riduzione dei casi di attivazioni dei servizi non richiesti sono le misure concernenti la possibilità per l'utente di interrompere la procedura di attivazione del servizio in diversi, successivi, momenti. In particolare, le misure elaborate dalla Società consentono all'utente, che venga contattato dal partner logistico della Società per la consegna del *welcome pack* ovvero al momento del recapito dello stesso, di rifiutare la consegna del pacco, impedendo in tal modo che il servizio, in relazione al quale non è stato manifestato alcun consenso o è stato rilasciato in maniera incompleta, sia attivato. Tale misura appare tendenzialmente suscettibile di incidere favorevolmente sul fenomeno dei servizi non richiesti atteso che il cliente potrà agevolmente interrompere il processo di attivazione semplicemente rifiutando di ricevere il *welcome pack* nelle fasi *supra* indicate.

Per quanto concerne l'introduzione di un sistema di verifica basato su un doppio controllo - esterno - effettuato sulla totalità dei casi ed - interno - a campione (punto III. degli impegni) si osserva come tale misura consentirebbe, se correttamente attuata, di evitare che il processo di attivazione venga avviato in relazione a quei servizi rispetto ai quali, nel corso del riascolto della registrazione, non si riscontri l'esistenza di una manifestazione inequivoca da parte dell'intestatario dell'utenza all'attivazione di un determinato servizio.

Allo stesso modo si giudica positivamente l'introduzione di una procedura che preveda la doppia digitazione, da parte dell'operatore della Società, del numero di rete fissa da portare su rete Vodafone Omnitel N.V. La elaborazione di un sistema che inibisca la funzione di copiare e incollare la numerazione obbligando quindi in sostanza

gli operatori della Società ad inserire manualmente - per due volte - la numerazione oggetto di portabilità appare difatti suscettibile di incidere positivamente sul fenomeno, non infrequente, di attivazione di servizi non richiesti causati da errori materiali. Atteso che la introduzione di questa misura comporta l'implementazione dell'attuale sistema operativo della Società si ritiene congruo accordare alla Società un termine più lungo per l'esecuzione di detta misura, ossia nove mesi.

Le misure che la Società intende introdurre presentano profili di notevole interesse altresì in ottica di tutela dell'utenza. In particolare, le misure di cui al punto IV degli impegni, consistenti nella gestione accentrata e unitaria delle istanze di conciliazione pervenute dagli utenti, possano avere un effetto positivo in relazione alla esigenza di questi ultimi di risolvere in maniera rapida ed efficace i disservizi subiti e non risolti in sede di reclamo. Essi inoltre appaiono suscettibili di contribuire in maniera consistente al deflazionamento del contenzioso.

Le suindicate valutazioni consentono di giudicare positivamente le misure proposte dalla società Vodafone Omnitel N.V nell'ambito del procedimento avviato con atto di contestazione n. 47/10/DIT e, dunque, si ritiene meritevole di approvazione la proposta definitiva di impegni presentata da detta società in data 10 novembre 2010.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati dalla società Vodafone Omnitel N.V. siano positivamente valutabili in quanto rilevanti dal punto di vista del potenziale impatto sulle dinamiche del mercato della telefonia fissa nella misura in cui essi appaiono idonei a favorire la tutela dell'utenza e la concorrenza tra gli operatori, eliminando ovvero ridimensionando notevolmente il fenomeno contestato;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni per la società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, della delibera n. 136/06/CONS, in ragione dell'accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla vigente normativa, con conseguente effetto sospensivo del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni stessi;

UDITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

#### **DELIBERA**

1. Gli impegni definitivi presentati, ai sensi dell'articolo 14-bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, in data 10 novembre 2010 dalla società Vodafone Omnitel N.V., come successivamente integrati dalla nota del 2 dicembre 2010, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti, ed allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.

2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli impegni.

3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 47/10/DIT resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni, da effettuarsi entro e non oltre il termine di sessanta giorni dalla data di approvazione da parte di questa Autorità del relativo schema (con la sola eccezione dell'impegno III).

4. Al predetto impegno III dovrà essere data esecuzione entro e non oltre il termine di nove mesi dalla data di approvazione della proposta definitiva di impegni.

5. La Società Vodafone Omnitel N.V. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini sopra indicati. I predetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.

6. Ai sensi dell'articolo 12-ter della delibera n. 136/06/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli impegni stessi, la sanzione ai sensi dell'articolo 98, del decreto legislativo n. 259/2003 per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui al punto 5, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.

7. La presente delibera è notificata alla società Vodafone Omnitel N.V. e pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito *web* e sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità.

Roma, 10 marzo 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola