



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 123/14/CONS

**ESITI DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI
IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ TELETU S.P.A. (ORA VODAFONE
OMNITEL B.V.), APPROVATI CON DELIBERA n. 375/13/CONS ED
ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO
n. 27/12/DIT**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 31 marzo 2014;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“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 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante *“Attuazione dell'articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/12/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/11/CONS;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, recante *“Disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 354/11/CONS;

VISTA la delibera n. 375/13/CONS del 4 giugno 2013, notificata alla parte il 26 giugno 2013, con la quale l’Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

impegni presentata dalla società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel B.V., di seguito, Vodafone), nonché sospeso il procedimento sanzionatorio n. 27/12/DIT;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Proposta di impegni

Con atto n. 27/12/DIT del 17 ottobre 2012, notificato alla parte in data 23 ottobre 2012, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato nei confronti della società TeleTu S.p.A., ora gruppo Vodafone Omnitel B.V. (di seguito anche “Società” o “Vodafone”) la violazione dell’articolo 2, commi 1, 3 e 4, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, in quanto, nell’ambito della sottoscrizione di un contratto a distanza, l’operatore non ha fornito all’utente, in modo chiaro e comprensibile, le informazioni relative all’offerta proposta, né ha osservato, come prescritto dalle citate disposizioni normative, i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, avendo indotto il cliente ad accettare la promozione, in virtù di una riduzione tariffaria non prevista dalle reali condizioni economiche dell’offerta.

A seguito della ricezione dell’atto di contestazione, la Società ha presentato una proposta di impegni, prospettando l’adozione di specifiche misure volte a ridefinire, in termini migliorativi, il proprio *modus operandi*. Le stesse, in particolare, da un lato, sono volte a migliorare il grado di trasparenza delle informazioni, fornite ai consumatori nell’ambito dell’acquisizione del consenso per l’attivazione di servizi (anche opzionali). Dall’altro, sono tese ad ottimizzare i processi di gestione e di monitoraggio sulle attività poste in essere dai *teleseller* nella vendita di prodotti e servizi con marchio TeleTu. A tal proposito, già nel corso delle preliminari audizioni, la Società ha confermato di aver disposto la risoluzione dei contratti in essere con alcune imprese esterne che, in *outsourcing*, curano la vendita di prodotti e servizi con marchio TeleTu e che hanno riportato dei risultati, in termini di *performance*, negativi rispetto a quelli registrati da altri partner esterni.

La Società, in particolare, ha proposto l’implementazione delle misure di seguito specificate.

Impegno I

Diffusione di una nota informativa ai fornitori di servizi di *teleselling* dei prodotti a marchio TeleTu che chiarisca che, qualora il cliente chieda spiegazioni durante la registrazione del *verbal ordering*, l’operatore deve interrompere il processo di attivazione e deve fornire le opportune delucidazioni. Conclusasi detta fase, l’operatore dovrà chiedere nuovamente all’utente l’espressa autorizzazione per proseguire con la registrazione. Solo in caso di risposta positiva, idonea a confermare una volontà chiara ed inequivocabile, l’operatore potrà procedere con le ulteriori attività necessarie per l’attivazione. In caso contrario, oppure nell’ipotesi in cui l’interessato chieda nuovamente dei chiarimenti sulla proposta commerciale, l’operatore dovrà ringraziare il cliente e porre in KO la vendita. Vodafone, a tal proposito, ha precisato che la registrazione proseguirà anche durante la fase dei chiarimenti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Impegno II

Modifica del testo dello *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 I. Altresì, verrà inserita anche una informativa sul diritto di recesso dall'opzione scelta dal cliente.

Impegno III

Implementazione di un processo di monitoraggio di tutte le richieste di attivazione di opzioni/servizi opzionali, teso a verificare la sussistenza di una effettiva volontà del cliente. Detto processo di verifica prevede, in particolare, la registrazione di una *call* successiva, distinta da quella di *teleselling*, con un limite di quindici tentativi di chiamate. Nel corso della *check call*, in particolare, Vodafone, oltre a verificare i dati del cliente, elencherà nuovamente i principali contenuti dell'opzione acquistata.

Impegno IV

Implementazione di un servizio di registrazione del 100% delle chiamate effettuate a titolo di *check call* nell'ambito del processo di monitoraggio di cui al punto precedente.

Impegno V

Le misure proposte negli impegni III e IV trovano applicazione anche nelle vendite, in *teleselling*, dei servizi e dei prodotti a marchio TeleTu, nell'interesse dei nuovi clienti.

La Società propone di implementare le suddette misure entro il termine massimo di quaranta giorni dall'approvazione formale della proposta definitiva di impegni.

La proposta di impegni formulata da Vodafone, all'esito della preliminare valutazione di ammissibilità e della successiva consultazione pubblica, è stata accolta e resa vincolante dall'Autorità con la delibera n. 375/13/CONS.

2. Valutazioni dell'Autorità

Al fine di accertare la corretta implementazione degli impegni assunti nel corso del procedimento sanzionatorio n. 27/12/DIT, la Direzione nelle date del 15 e 16 gennaio 2014, ha effettuato delle verifiche presso la sede di Milano della Società; nel corso delle stesse, l'operatore ha messo in evidenza le attività poste in essere a seguito dell'adozione della delibera n. 375/13/CONS, ha evidenziato l'esito delle modifiche apportate per ottemperare agli obblighi assunti, nonché ha dato atto dell'effettiva rimozione delle criticità descritte in fase di accertamento e contestazione della violazione.

In particolare, la Società ha ribadito che le misure implementate sono volte a salvaguardare l'effettiva volontà di attivazione dei servizi manifestata dagli utenti; ha confermato, altresì, di essere intervenuta nei confronti dei *teleseller*, anche mediante la risoluzione del rapporto contrattuale, nelle ipotesi di *performance* negative o non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrispondenti agli standard di qualità mediamente registrati dagli altri partner esterni. Vodafone, infine, ha precisato che le misure attuate hanno garantito, da un lato, una tutela più ampia, che viene assicurata sia ai nuovi sottoscrittori, sia a coloro che sono già clienti ma richiedono l'attivazione di servizi opzionali; dall'altro, le misure di tutela, oltre ad operare *ex ante*, ovvero in fase di acquisizione del consenso, hanno assunto anche una rilevanza *ex post*: dopo la registrazione del consenso, infatti, si procede ad una seconda e distinta registrazione di *check call* per confermare ulteriormente la volontà di attivare il servizio e/o l'opzione tariffaria.

Nel merito delle singole misure prospettate, e con particolare riguardo all'impegno I, l'Autorità ha appurato che la società Vodafone ha inviato a tutti i *teleseller* (che si occupano della vendita delle opzioni con marchio TeleTu verso tutta la *customer base*) la nota informativa con la quale viene chiarito che, nel caso in cui l'utente richieda delle spiegazioni durante la registrazione del consenso vocale, l'incaricato è tenuto ad interrompere il processo di acquisizione (ma non la registrazione) e fornire tutte le informazioni necessarie. Solo al termine di tali chiarimenti (e dopo aver acquisito nuovamente il consenso all'attivazione), l'addetto può proseguire con il processo di vendita; in caso contrario la procedura dovrà interrompersi. Quanto detto ha trovato espresso riscontro dalla visualizzazione della predetta nota, redatta conformemente a quanto prescritto nella delibera in esame e fornita nel corso delle verifiche.

In relazione all'impegno II, la Società ha chiarito che sia l'attivazione che la disattivazione dei servizi opzionali avvengono gratuitamente e possono essere richieste dal cliente in qualsiasi momento. Nel caso di offerte che prevedono anche la possibilità di acquistare un *tablet*, l'utente viene informato del proprio diritto di ripensamento, da esercitarsi nei dieci giorni successivi alla consegna del bene, senza sostenere alcun costo. A tal proposito, nel corso delle verifiche, è stata acquisita e verificata la copia dello *script* di registrazione contenente le predette informazioni. Dalla lettura dello stesso, in particolare, è stato innanzitutto evidenziato che, conformemente alle prescrizioni di cui all'impegno I, l'addetto alla vendita, nella fase iniziale della telefonata, informa l'utente della possibilità di interrompere in qualsiasi momento la procedura, laddove necessiti di ulteriori chiarimenti e che, in detta ipotesi, sarà necessario manifestare nuovamente il proprio consenso per proseguire con l'attivazione. La registrazione, peraltro, non si interrompe, consentendo di verificare, anche *ex post*, l'effettiva corrispondenza tra le condizioni tecniche ed economiche prospettate e quelle consapevolmente accettate dal consumatore. In secondo luogo, durante la lettura dello *script*, l'utente viene informato della possibilità di esercitare il diritto di ripensamento, conformemente all'impegno II, oltre che alle prescrizioni contenute nel Codice del consumo (cfr, *"Il contratto si conclude con questa telefonata. Al momento della consegna del tablet, riceverà anche le condizioni contrattuali del tablet. Da quel momento ha 10 giorni per il diritto di recesso per l'acquisto del tablet"*).

Per quanto concerne, infine, gli impegni III, IV e V, aventi ad oggetto l'introduzione della registrazione (e la conservazione) di una *check call* sul 100% delle attivazioni (sia di opzioni che di offerte base), la società Vodafone ne ha confermato la corretta implementazione, in ossequio alla delibera n. 357/13/CONS. Al fine di appurare l'effettiva ottemperanza alle suddette misure, l'Autorità ha richiesto al gestore di poter estrarre dal sistema ed ascoltare dieci *check call*, relative al mese di dicembre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2013; all'esito di tale verifica, è stato accertato che ad ogni registrazione estratta a campione vi è una corrispondente *check call*, solo a seguito della quale la Società ha proceduto all'attivazione del servizio. In uno dei casi esaminati, peraltro, sono stati riscontrati più tentativi di contatti, dovuti dall'irreperibilità del cliente, effettuati da Vodafone per assicurare una corretta acquisizione della volontà contrattuale dell'utente. In un altro caso, invece, l'utente ha manifestato il diritto di ripensamento durante la registrazione della *check call*; in detta ipotesi, l'operatore ha gestito l'istanza di recesso, interrompendo il processo di attivazione.

L'Autorità, all'esito di tutte gli accertamenti, ha riscontrato una corretta attuazione degli obblighi di cui alla delibera n. 375/13/CONS, appurando l'effettività delle misure adottate. Le stesse, infatti, hanno migliorato il rapporto tra l'operatore e gli utenti, intensificando la trasparenza e la chiarezza informativa nell'ambito della sottoscrizione dei contratti a distanza, anche nelle ipotesi di attivazione di servizi opzionali. Le misure implementate, del resto, sono state elaborate prendendo in considerazione la fattispecie oggetto del procedimento n. 27/12/DIT, ossia la mancanza di trasparenza e buona fede da parte del gestore nel corso della conclusione del contratto. L'ipotesi contestata, in particolare, pur muovendo da una singola segnalazione, è stata genericamente ricondotta a tutti quei casi in cui l'operatore (in specie, la società di *teleselling* che cura la vendita, in *outsourcing*, dei prodotti con marchio TeleTu), nel prospettare le condizioni economiche dell'offerta, non assuma un comportamento coerente con la normativa di settore ed, *in primis*, con le disposizioni in tema di trasparenza, tale da fuorviare le scelte commerciali degli utenti. Certamente l'implementazione della *check call* (distinta e successiva dalla prima registrazione del consenso) e della registrazione del 100% delle chiamate, effettuate per verificare la volontà del cliente e la correttezza delle condizioni economiche, hanno ridimensionato la problematica riscontrata in sede di avvio del procedimento sanzionatorio. La registrazione integrale di cui all'impegno IV, peraltro, ha contribuito a ridurre sensibilmente ed ulteriormente il più generale fenomeno delle attivazioni non richieste che, fino a qualche anno fa, ha particolarmente interessato la società TeleTu S.p.A.(ora Vodafone B.V.). A ciò va aggiunta la previsione di una registrazione vocale integrale, ovvero che prosegue anche nel caso in cui l'utente chieda delle delucidazioni. Con la *check call*, dunque, la Società ha la possibilità di riscontrare la correttezza delle informazioni rese al cliente nel corso della prima registrazione e l'effettiva volontà dello stesso ad attivare il servizio (base e/o opzionale), alla luce delle condizioni economiche che saranno nuovamente illustrate durante la seconda chiamata.

Mediante il servizio di registrazione del 100% delle chiamate, invece, la Società ha la possibilità di garantire il controllo sulle attività di vendita esercitate dai *teleseller*, nonché assicurare la loro tracciabilità, utile anche all'Autorità nello svolgimento delle competenti verifiche.

In ultimo, è opportuno confermare che, a seguito dell'adozione della delibera n. 375/13/CONS, la società Vodafone Omnitel B.V. (in relazione alla commercializzazione di beni e servizi con marchio TeleTu) non è stata destinataria di alcun altro procedimento sanzionatorio, riguardante la medesima fattispecie oggetto della contestazione n. 27/12/DIT. La Direzione, infatti, ha costantemente monitorato l'andamento delle segnalazioni, senza riscontrare ulteriori profili di violazione suscettibili di ulteriori approfondimenti istruttori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In conclusione, l'esito delle verifiche disposte presso la sede della Società, unitamente ai dati riscontrati dall'Autorità nell'ambito della gestione delle segnalazioni e della connessa attività sanzionatoria, confermano l'ottemperanza agli impegni assunti da Vodafone Omnitel B.V. innanzi all'Autorità e, di conseguenza, la sussistenza dei presupposti per l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

RITENUTA, che, come meglio precisato in motivazione, la società Vodafone Omnitel B.V. ha correttamente implementato le misure di impegni, secondo i modi ed i tempi previsti dalla delibera n. 375/13/CONS;

RITENUTO, quindi, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 27/12/DIT, ai sensi dell'articolo 12-ter, comma 1, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 27/12/DIT, avviato nei confronti della società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel B.V.).

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 31 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani