



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA n. 164/14/CONS**

### **ESITI DELL'ATTIVITÀ DI VERIFICA SULL'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ VODAFONE OMNITEL N.V. (ORA VODAFONE OMNITEL B.V.), APPROVATI CON DELIBERA n. 117/11/CONS E ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 47/10/DIT**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 23 aprile 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. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 117/11/CONS del 10 marzo 2011, notificata alla parte in data 7 aprile 2011, con la quale l'Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di impegni presentata dalla società Vodafone Omnitel B.V. nonché sospeso il relativo procedimento sanzionatorio nell'ambito del quale essa era stata presentata (n. 47/10/DIT);

VISTO il verbale contenente l'esito delle verifiche compiute, in data 15 gennaio 2014, presso la sede della società Vodafone Omnitel B.V.;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La violazione contestata e la proposta di impegni**

Con atto n. 47/10/DIT, notificato in data 10 settembre 2010, la Direzione tutela dei consumatori ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V (di seguito anche "Società") per la violazione dell'art. 70 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nonché dell'art. 3, comma 1, Allegato A della delibera n. 664/06/CONS, 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 notifica dell'atto di contestazione, la Società, con nota del 10 novembre 2010, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 65503, ha presentato una proposta di impegni con la quale si è resa disponibile ad introdurre delle specifiche misure dirette a contrastare il fenomeno di attivazione di servizi non richiesti.

Si è, quindi, provveduto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12-bis, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera n. 136/06/CONS, alla pubblicazione della suddetta proposta di impegni, con determina direttoriale n. 213/10/DIT.

Una volta decorsi inutilmente i termini previsti dal suddetto Regolamento per l'eventuale presentazione di osservazioni da parte dei soggetti interessati, l'Autorità ha provveduto, con la delibera n. 117/11/CONS, ad approvare, rendendo così vincolante, la proposta di impegni presentata dalla Società, il cui contenuto viene di seguito riportato.

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 da aumentare la consapevolezza dei clienti contattati circa la valenza contrattuale della registrazione telefonica e del consenso prestato in quella sede;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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*;

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 può 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 può rifiutare la consegna di detti beni, senza addebito di alcun costo, bloccando così la 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 è impegnata 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 della documentazione e dell’apparecchiatura – di ricevere il *Welcome pack* o, da ultimo, al momento del contatto da parte del tecnico di Telecom Italia S.p.A.; dette misure saranno operative in tutti i casi di acquisizione di nuovi clienti e cioè 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 è impegnata, in tale ultimo caso, a informare prontamente il cliente di tale situazione e a farlo rientrare successivamente, una volta completata la procedura di passaggio, presso l’operatore *donating*, senza alcun costo e nel minor tempo possibile.

Impegno II: Misure di *audit* e misure contrattuali



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 riscontrano, al momento del riascolto della registrazione, la prestazione di un idoneo consenso; detta operazione sarà gestita in *outsourcing*. In aggiunta a ciò, la Società ha previsto un ulteriore controllo - a campione - comportante: 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 è impegnata a sviluppare tale misura nell’arco temporale di 9/12 mesi.

Impegno IV: Misure atte a garantire una gestione accentrata e unitaria delle conciliazioni Co.re.com.

La Società si è impegnata 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, con l’obiettivo 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 è diretto ad 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

### **2. Gli esiti delle operazioni di verifica e le valutazioni dell’Autorità**

La Direzione tutela dei consumatori, in attuazione di quanto previsto dall’art. 12-ter del Regolamento di cui alla delibera n. 136/06/CONS, in data 15 gennaio 2014 ha provveduto ad effettuare, presso la sede di Vodofone Omnitel B.V., le opportune verifiche al fine di accertare l’effettiva e corretta attuazione degli impegni presentati dalla Società nell’ambito del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT. In relazione all’impegno I.I, lett. a), la Società ha confermato di avere modificato lo *script* di vendita per le offerte denominate *dual play* (voce e internet) e *single play* (voce) e ha prodotto copia dei relativi *scripts*, dalla disamina dei quali risulta che, effettivamente, essi sono stati modificati in modo tale da aumentare la consapevolezza degli utenti circa la valenza contrattuale del consenso prestato nel corso della registrazione telefonica.

Per quanto concerne l’impegno I.I, lett. b), Vodafone Omnitel B.V. ha dichiarato di avere modificato i propri sistemi in modo tale da garantire la consegna al cliente di un *welcome pack* contenente una serie di indicazioni utili all’utente. In sede di verifica, la Società ha, quindi, prodotto copia del *welcome pack* che viene inviato regolarmente agli utenti, corredato da tutte le informazioni che, in sede di presentazione impegni, si era resa disponibile ad inserire in esso.

Con riferimento all’impegno I.I, lett. c), riguardante l’invio di una comunicazione all’utente contenente tutte le informazioni riguardanti il contratto concluso e lo stato di avanzamento della pratica, la Società ha precisato di avere implementato i propri sistemi al fine di garantire, a seguito della registrazione del *verbal order*, l’invio, in modo automatico all’utente - via sms o tramite posta elettronica - del codice identificativo della pratica. L’utente, a sua volta, utilizzando il codice pratica, potrà, in qualsiasi momento, contattare il numero verde per avere informazioni sul contratto concluso.

Per quanto concerne, poi, l’impegno I.II, la Società ha affermato di avere implementato i propri sistemi al fine di garantire l’interruzione della procedura di attivazione in caso di rifiuto da parte dell’utente, manifestato al momento della consegna del *welcome pack* ovvero al momento del contatto da parte del tecnico di Telecom Italia S.p.A. La Società ha, quindi, specificato che, conformemente agli impegni assunti nell’ambito del procedimento n. 47/10/DIT, il rifiuto manifestato dall’utente è idoneo e sufficiente a bloccare il processo.

In relazione all’impegno II, concernente l’obbligo di effettuare un controllo di qualità (cd. *quality check*) su tutti *verbal orders* prima di procedere all’attivazione, la Società ha precisato che detta misura è stata nel corso tempo superata in termini migliorativi e di maggior tutela per gli utenti; ad essa, difatti, è stata sostituita, nel luglio del 2012, una seconda chiamata al cliente (cd. *check call*), effettuata nel 100% dei casi; tale misura consente di ottenere una conferma da parte dello stesso cliente



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

all'attivazione del servizio, con la conseguente esclusione di qualsiasi equivoco circa la volontà espressa dal cliente nel corso della prima *call*. La misura in esame risulta, quindi, maggiormente garantista rispetto all'impegno assunto nell'ambito della proposta di impegni. Inoltre, la Società ha conservato l'impianto originario basato su un controllo di qualità delle registrazioni contenenti i *verbal orders*; esso viene svolto da società esterne incaricate di effettuare un controllo sul 100% delle registrazioni e, in caso di vendite di servizi non conformi agli standard pattuiti, è prevista l'applicazione di penali.

Con riferimento all'impegno III, relativo alla introduzione di un meccanismo di doppia digitazione del numero di utenza al fine di evitare errori materiali e conseguenti migrazioni non richieste, la Società ha evidenziato che la misura ivi contenuta è stata superata dalla regolamentazione *medio tempore* intervenuta in materia di gestione delle procedure di attivazione e migrazione delle utenze di rete fissa. Sul punto, la Società ha, difatti, rilevato che l'introduzione del codice segreto – da introdurre obbligatoriamente entro il 1° marzo 2010 – ha reso di fatto impossibile il verificarsi dei fenomeni di trasferimento di utenze senza il consenso dell'utente. In effetti, deve rilevarsi come, a partire dall'adozione della delibera n. 41/09/CIR, come integrata, da ultimo, dalla delibera n. 35/10/CIR, sia stata prevista l'introduzione – in aggiunta ai vigenti strumenti normativi a tutela della corretta esecuzione della volontà del cliente finale, generalmente attivabili *ex post* – di uno strumento (codice segreto) idoneo a contrastare, *ex ante*, fenomeni di attivazione di servizi non richiesti, evitando in tal modo il disagio al cliente conseguente al trasferimento dell'utenza non richiesto.

Con riferimento all'impegno IV, la Società ha affermato di avere provveduto, conformemente agli impegni assunti nell'ambito del procedimento n. 47/10/DIT, ad internalizzare l'attività di gestione delle conciliazioni presso i Co.re.com Lazio, Lombardia ed Emilia Romagna, estendendo tale misura anche al Co.re.com Friuli-Venezia Giulia. La Società ha, inoltre, riferito di avere illustrato i dati relativi alla nuova modalità di gestione delle conciliazioni nel corso degli incontri che, periodicamente, si sono svolti presso l'Autorità.

CONSIDERATO che dalle verifiche svolte risulta che la società Vodafone Omnitel B.V. ha correttamente implementato gli impegni presentati nell'ambito del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT, resi vincolanti con la delibera n. 117/11/CONS;

RITENUTO, pertanto, di dovere procedere, in attuazione di quanto previsto dall'art. 12-ter, comma 1, del regolamento di cui alla delibera n. 136/06/CONS all'archiviazione del procedimento sanzionatorio nell'ambito del quale sono stati presentati gli impegni *de quibus*;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 47/10/DIT, in conformità a quanto previsto dall'art. 12-ter, comma 1, del regolamento di cui alla delibera n. 136/06/CONS.

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.

Roma, 23 aprile 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci