

DELIBERA N. 29/11/CONS

Approvazione della proposta di impegni presentata dalla società H3G S.p.A., ai sensi della legge n. 248/06, relativa al procedimento sanzionatorio n. 45/10/DIT

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 20 gennaio 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 1981, 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. 179/03/CSP, ed in particolare l’articolo 7, comma 5, in forza del quale *“Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell’operatore che ha disposto l’attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall’utente”;*

VISTO il verbale di accertamento n. 45/10 ed il relativo atto di contestazione n. 45/10/DIT del 9 agosto 2010, notificato in data 12 agosto 2010, con il quale è stato accertato che la società H3G S.p.A., in violazione dell’articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera n. 179/03/CSP, con riferimento a ventisette utenti, ha addebitato in fattura somme relative a servizi per la cui attivazione non è stata comprovata l’acquisizione del consenso ovvero la validità dei contratti conclusi;

VISTI gli atti e la relazione del responsabile del procedimento, le risultanze istruttorie e la documentazione richiamata nell’atto di contestazione e nel verbale di accertamento n. 45/10/DIT;

VISTE la proposta preliminare di impegni presentata, ai sensi della legge n. 248/06, in data 7 settembre 2010 dalla società H3g S.p.A. e la proposta definitiva del 7 ottobre 2010;

UDITA la Società nell’audizione dell’8 settembre 2010;

VISTI tutti gli atti del procedimento di impegni, incardinati nel procedimento sanzionatorio n. 45/10/DIT;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Proposta di impegni

Con atto n. 45/10/DIT la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società H3G S.p.A. (di seguito anche “Società”) la violazione dell’articolo 7, comma 5, della

delibera n. 179/03/CSP avendo accertato, con riferimento a ventisette segnalazioni di disconoscimento, l'addebito in fattura di somme relative a servizi per la cui attivazione non è stata comprovata l'acquisizione del consenso dell'intestatario dell'utenza ovvero la validità dei contratti conclusi.

A seguito della ricezione del suddetto atto di contestazione, la Società, con nota del 7 settembre 2010, ha presentato una proposta "preliminare" di impegni, successivamente illustrata nel corso dell'audizione dell'8 settembre 2010. Nella predetta circostanza la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alla H3G S.p.A. di chiarire alcuni profili inerenti la proposta; in particolare di precisare le modalità operative con cui si intendeva dare attuazione agli impegni, esortando, altresì, la predisposizione, anche per gli utenti *consumer*, di forme di comunicazione preventiva. In data 7 ottobre 2010 la Società ha presentato la proposta "definitiva" di impegni, acquisita con prot. n. 58593, che prevedono l'implementazione di una serie di misure, di seguito riportate, idonee ad arginare il fenomeno dei servizi non richiesti nonché a migliorare, nella tutela dell'utenza, l'efficienza della procedura di disconoscimento.

Impegno I: introduzione di un processo di raccolta certificata

Introduzione, a partire dal mese di novembre 2010, di un innovativo meccanismo di raccolta obbligatoria, teso al reperimento ed alla conservazione centralizzata delle PDA dai *dealer* su tutto il territorio nazionale. Tale sistema è volto a garantire la tracciabilità della documentazione contrattuale in tutte le fasi di consegna e di trasporto, dalla rete di vendita alla sede centrale di raccolta e di conservazione. Ciò attraverso l'utilizzo di buste di sicurezza e l'apertura video-registrata delle stesse.

Contestualmente sarà introdotto un sistema per la verifica della qualità, sul 100% della documentazione consegnata, per accertarne la completezza ed individuare tempestivamente eventuali comportamenti illeciti o errori che possano aver viziato la singola fase negoziale.

La procedura di controllo verrà eseguita a valle della digitalizzazione del documento e conterà delle seguenti fasi di verifica:

- *presenza della firma del cliente sulla PDA;*
- *presenza dei documenti richiesti per l'attivazione in funzione della tipologia di offerta (es. prepagato o postpagato) e del cliente (es. italiano o straniero);*
- *presenza della copia di un valido documento di identità munito di fotografia, a testimonianza della corretta identificazione;*
- *controllo sommario di corrispondenza tra la firma sul documento e quella sulla PDA;*

Impegno II: introduzione scanner nei punti vendita

Introduzione di sistemi di scansione nei punti vendita (circa 4.000) e l'installazione di un nuovo sistema di gestione documentale. Attraverso gli scanner sarà garantita

un'acquisizione in tempo reale, su tutti i sistemi aziendali, della documentazione del cliente, mentre con il nuovo *software* di gestione sarà assicurata una maggiore sicurezza nelle procedure di identificazione del cliente, per l'attivazione del contratto. I controlli prevederanno:

- *coerenza tra documento acquisito e documento richiesto dal sistema di attivazione;*
- *verifica della leggibilità della fotografia del documento di identità sottoposto a scansione;*
- *compilazione di alcuni campi obbligatori sul contratto (firma del contratto, firma delle sezioni relative al trattamento dei dati personali e verifica che la relativa check box sia fleggata sul sistema di attivazione);*

Tale processo, teso a ridurre al minimo eventuali attivazioni illecite o errate, comporterà un investimento diretto pari ad euro 5 milioni.

Impegno III: revisione dei processi di gestione dei disconoscimenti

Miglioramento delle procedure di gestione dei disconoscimenti segnalati dai clienti e risoluzione tempestiva delle stesse mediante:

- *l'introduzione di un numero verde dedicato per le segnalazioni di disconoscimento e di una modulistica standard e semplificata;*
- *il costante supporto alla clientela nel fornire le specifiche informazioni in merito alle relazioni con le Autorità giudiziarie e la denuncia per il disconoscimento;*
- *il monitoraggio della tempestiva gestione delle attivazioni errate o mancate consegne di terminali e/o usim acquistate a distanza;*
- *l'introduzione di un blocco automatico di emissione delle fatture in caso di disconoscimento;*
- *la revisione dei clienti che hanno segnalato un disconoscimento prima dell'avvio dell'azione di recupero del credito.*

Impegno IV: adozione di una *welcome letter* per tutta la nuova clientela abbonata

Tutta la clientela in abbonamento, *consumer* e *corporate*, attivata a partire dal mese di marzo 2011 riceverà, in anticipo rispetto all'emissione della prima fattura, una *welcome letter* con la quale, oltre ad essere fornite tutte le informazioni commerciali relative all'offerta attivata, sarà indicato anche il numero verde da contattare in caso di disconoscimento. La lettera sarà inviata a mezzo posta prioritaria ed H3G S.p.A. darà prova dell'invio mediante le apposite distinte del vettore, incaricato alla consegna. Qualora il cliente contatti il centro deputato ai disconoscimenti, riceverà tempestivamente tutte le indicazioni utili per l'avvio della relativa procedura finalizzate all'interruzione della fatturazione ed allo storno del conto telefonico emesso, evitando qualsiasi onere indebito.

A seguito di una preliminare valutazione, anche di merito, il documento di impegni è stato presentato nel corso della seduta consiliare del 28 ottobre 2010, unitamente alla relazione del Responsabile del procedimento, con proposta di approvazione e pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 12*bis* della delibera n. 136/06/CONS.

Il Consiglio, nella citata data del 28 ottobre 2010, preso atto della non manifesta inammissibilità delle proposte presentate, ha consentito il prosieguo dell'istruttoria con la pubblicazione del documento, nella definitiva versione, avvenuta con provvedimento direttoriale n. 134/10/DIT del 3 novembre 2010.

A seguito della pubblicazione sul sito *web* del 15 novembre 2010 alcun operatore, nei regolari termini procedurali, ha presentato osservazioni sulla proposta di impegni elaborata dalla società H3G S.p.A.

II. Osservazioni della società H3G S.p.A.

Con nota del 13 gennaio 2011 la società H3G S.p.A. ha fornito ulteriori chiarimenti in merito agli impegni di cui al punto *iv*), relativi all'invio della *welcome letter*.

In particolare, la Società ha precisato che a partire dal 20 febbraio 2011 sarà introdotto, per tutti i nuovi abbonati, un primo ciclo di elaborazione dei dati da parte del sistema di fatturazione di soli 10 giorni solari. Mediante tale mini ciclo di fatturazione sarà possibile inviare la *welcome letter* dopo pochi giorni dall'attivazione del servizio. I successivi cicli seguiranno le ordinarie tempistiche, generalmente bimestrali.

Nello specifico i tempi di invio della *welcome letter* seguiranno il seguente schema:

- abbonati attivati dall'1 al 10 del mese X: *welcome letter* inviata con la mini fattura emessa il 20 del mese X;
- abbonati attivati dall'11 al 20 del mese X: *welcome letter* inviata con la mini fattura emessa l'1 del mese X + 1;
- abbonati attivati dall'21 al 30 del mese X: *welcome letter* inviata con la mini fattura emessa il 10 del mese X + 1;

La *welcome letter* sarà inviata inizialmente a tutti i clienti nuovi abbonati che sottoscrivono le offerte finanziamento e vendita a rate; a partire dal 23 maggio 2011 sarà applicata a tutti i nuovi abbonati, qualsiasi sia l'offerta o il piano tariffario sottoscritto.

III. Valutazioni conclusive dell'Autorità

Tutte le iniziative prospettate dalla società H3G S.p.A. sono apparse, a seguito di un'attenta analisi di merito, potenzialmente idonee a migliorare le condizioni concorrenziali nel mercato di riferimento, nella misura in cui possono contribuire, attraverso la predisposizione di una serie di interventi di natura organizzativa e gestionale, ad arginare il fenomeno delle attivazioni di servizi non richiesti. In considerazione, infatti, delle problematiche emerse dalle segnalazioni degli utenti, vengono implementati dei meccanismi che facilitano la corretta acquisizione della documentazione contrattuale e la regolare conservazione della stessa, nonché agevolano l'individuazione, da parte della Società, dell'agente che ha acquisito, legittimamente o

meno, il cliente (punto I degli impegni). La predetta garanzia sarebbe ulteriormente ampliata con l'installazione degli *scanner* presso ciascun punto vendita presente sul territorio nazionale (punto II degli impegni). La necessità di avviare le citate implementazioni è stata avvertita maggiormente nei casi in cui il canale di attivazione del contratto sconosciuto risulta essere l'agente e/o il punto vendita. Orbene, la Società, nella elaborazione di misure pro concorrenziali, ha prestato particolare attenzione alle ipotesi in cui, nella fase contrattuale, sono state evidenziate condotte fraudolente o di illegittima acquisizione del consenso negoziale, riscontrabili, tra l'altro, nella maggior parte delle segnalazioni oggetto di contestazione.

Particolarmente rilevante è, altresì, l'introduzione di un blocco che automaticamente sospende l'emissione delle fatture verso il cliente che disconosce il servizio. Attraverso quest'ultima modalità infatti, da un lato è potenziata la gestione - preferenziale - dei casi di disconoscimento, rispetto alle altre ipotesi di reclamo; dall'altro è notevolmente ridotto il disagio del cliente nel ricevere più cicli di fatturazione ovvero nell'essere destinatario di un'azione di recupero del credito, pur non avendo sottoscritto alcun contratto o richiesto l'attivazione del servizio (punto III degli impegni).

Inoltre, giova considerare che la Società ha preso favorevolmente in considerazione l'invito dell'Autorità, espresso in sede di audizione, di implementare forme di comunicazione preventiva anche per i clienti *consumer* (punto IV degli impegni). In merito, la H3G S.p.A. ha predisposto l'invio, per tutta la nuova clientela in abbonamento, attivata a partire dal mese di marzo 2011, di una *welcome letter* che consentirebbe all'utente di anticipare il momento della segnalazione rispetto alla fruizione del servizio non richiesto, nonché alla Società la tempestiva gestione del disconoscimento. In particolare, come è stato dichiarato dalla H3G S.p.A. nella comunicazione del 13 gennaio 2011, il cliente dovrebbe ricevere la lettera dopo pochi giorni dall'attivazione. Tale *modus operandi* andrebbe ad intensificare l'efficienza della procedura di disconoscimento: da un lato, infatti, il cliente è posto nella condizione di prendere atto, tempestivamente, del vincolo contrattuale, senza dover attendere due mesi per ricevere il primo ciclo di fatturazione ovvero ricevere la comunicazione per l'azione di recupero del credito. Dall'altro, l'avvio della procedura verrebbe facilitata dal numero verde, indicato nella *welcome letter* e riservato alle sole segnalazioni di disconoscimento.

Le suindicate risultanze, nonché la circostanza che la Società, come dalla stessa dichiarato, ha già parzialmente avviato l'implementazione delle misure prospettate, oggettivamente finalizzate a migliorare la competitività del settore, connesse alla reale dimostrazione di voler favorire l'utenza, rendono positivamente valutabili le attività poste in essere dalla H3G S.p.A. e, dunque, conclusivamente accoglibile il documento di impegni nella versione definitiva del 7 ottobre 2010.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati dalla società H3G S.p.A. risultano positivamente valutabili in quanto rilevanti dal punto di vista del

potenziale impatto sulle dinamiche nel mercato della telefonia, rispetto ad un miglioramento generale della condotta aziendale idoneo 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 H3G S.p.A., 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. 45/10/DIT fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni stessi;

UDITA la relazione 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 in data 7 ottobre 2010 dalla società H3G S.p.A., ai sensi dell'articolo 14^{bis} del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, 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. 45/10/DIT resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. H3G S.p.A. dà esecuzione a quanto previsto dagli impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato al presente provvedimento. I predetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. 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 4, e la ripresa del procedimento sanzionatorio per le violazioni precedentemente contestate.
6. La presente delibera è notificata alla società H3G S.p.A. e pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 20 gennaio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola