

**DELIBERA n. 375/13/CONS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA  
SOCIETA' TELETU S.P.A. (ORA VODAFONE OMNITEL N.V.), AI SENSI  
DELLA LEGGE n. 248/06, RELATIVA AL PROCEDIMENTO  
SANZIONATORIO n. 27/12/DIT**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 4 giugno 2013;

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*", e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*", e s.m.i.;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i., pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana* del 15 giugno 2012, n. 138, e s.m.i.;

;

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

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS, allegato A, ed in particolare l'articolo 2, commi 1, 3 e 4;

VISTO il verbale di accertamento n. 27/12 ed il relativo atto di contestazione n. 27/12/DIT del 17 ottobre 2012, notificati alla parte in data 22 ottobre 2012, con il quale è stata accertata, nei confronti della società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.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, non ha fornito 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 un materia di transazioni commerciali, avendo indotto il cliente ad accettare la promozione proponendo una riduzione tariffaria non prevista dalle condizioni dell'offerta;

VISTE la proposta preliminare di impegni, presentata dalla società Vodafone Omnitel N.V. in data 21 novembre 2012, e la successiva proposta definitiva del 21 dicembre 2012, ulteriormente integrata con nota del 18 gennaio 2013;

UDITA la Società nelle audizioni del 30 novembre 2012 e 3 gennaio 2013;

VISTA la determina direttoriale n. 15/13/DIT, con la quale è stata disposta la pubblicazione della proposta di impegni per la consultazione pubblica;

VISTE le note del 5 e del 6 marzo 2013 con cui le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Fastweb S.p.A. hanno rispettivamente formulato le proprie osservazioni;

VISTA la nota del 28 marzo 2013, con cui la società Vodafone N.V. ha chiarito la propria posizione in merito alle osservazioni formulate dalle società Wind e Fastweb e ha presentato la versione definitiva di impegni, corredata di ulteriori modifiche;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Premessa**

Con atto n. 27/12/DIT del 17 ottobre 2012, notificato alla parte in data 22 ottobre 2012, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato nei confronti della società TeleTu S.p.A., ora Vodafone Omnitel N.V. 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 proponendo una riduzione tariffaria non prevista dalle condizioni dell'offerta.

Con nota del 21 novembre 2012, la Società, nel rispetto del termine di trenta giorni prescritto dall'articolo 12-*bis* della delibera n. 136/06/CONS, ha presentato una proposta preliminare di impegni e formalizzato una richiesta di audizione, tenutasi in data 30 novembre 2012. Nel corso della stessa, l'Autorità ha chiesto all'operatore di precisare le caratteristiche delle misure da proporre come impegni, nonché di integrarle con altre idonee a rafforzare il sistema di controllo prospettato per arginare il fenomeno oggetto di contestazione.

La Società, tenendo in massima considerazione le osservazioni dell'Autorità, in data 21 dicembre 2012 ha presentato la proposta definitiva di impegni e formulato una seconda

richiesta di audizione, tenutasi il 3 gennaio 2013. In detta circostanza Vodafone ha precisato di aver già spontaneamente implementato delle misure che mirano a tutelare i nuovi clienti nella fase di acquisizione del consenso. A tal proposito, l'operatore ha ribadito di aver disposto la risoluzione dei contratti in essere con alcune imprese esterne che, in *outsourcing*, hanno curato 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 *teleseller*. Con la successiva nota del 18 gennaio 2013, altresì, la Società ha meglio chiarito il contenuto degli impegni proposti, senza, tuttavia, introdurre alcun elemento nuovo.

Con la nota del 28 marzo 2013, la società Vodafone, nel considerare le osservazioni formulate dalle società Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. in fase di consultazione pubblica, ha modificato ed integrato la proposta definitiva di impegni, conformemente all'articolo 12*bis*, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS.

## **II. Osservazioni delle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Fastweb S.p.A**

Nel corso della consultazione pubblica, le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Fastweb S.p.A. hanno depositato le rispettive osservazioni, rappresentando quanto segue.

i) La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel richiamare la delibera n. 664/06/CONS, ha eccepito l'inconsistenza e l'irrilevanza sul piano concorrenziale delle proposte indicate ai punti I e II, trattandosi di misure che assumono un rilevanza meramente interna, nell'ambito del rapporto tra azienda e fornitori di servizi di *teleselling*: l'eventuale inosservanza di tali misure, infatti, non comporterebbe alcuna conseguenza negativa (sanzionatoria, disciplinare o altro) a carico del soggetto terzo. La rilevanza puramente aziendale, inoltre, non assicurerebbe alcun beneficio al consumatore, ben potendo il singolo operatore di *call center* disinteressarsi delle indicazioni rese da TeleTu (ora Vodafone N.V.) attraverso la diffusione della nota informativa.

L'operatore Wind, inoltre, ha evidenziato che, nonostante la delibera n. 664/06/CONS (tra l'altro in corso di modifica) sia vigente da anni e contenga obblighi puntuali in tema di trasparenza nei contratti a distanza, la società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone N.V.) non assicura ai propri clienti i dovuti chiarimenti, procedendo all'attivazione automatica del servizio. In virtù di tali prescrizioni, quindi, Wind ha messo in discussione la portata concorrenziale degli impegni ritenendo che le misure proposte non "vanno oltre" il dettato normativo.

La predetta Società, inoltre, ha sollevato dubbi anche in relazione ai punti III e IV della proposta. In particolare, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha ricordato che, già nel corso del tavolo tecnico istituito per la modifica alla delibera n. 664/06/CONS, Vodafone ha proposto l'introduzione della *check call* (da registrare nei giorni immediatamente successivi a quello dell'acquisizione del consenso, con un minimo di dieci tentativi da effettuare nell'arco della medesima giornata); al contempo, ha dato atto della spontanea implementazione di misure volte a migliorare il processo di attivazione dei servizi da

parte dei nuovi clienti. Anche in tal caso, quindi, gli impegni prospettati da Vodafone non avrebbero portata pro-concorrenziale perché non vanno oltre il perimetro della regolamentazione vigente. Oltretutto, Vodafone ha limitato l'implementazione della *recall* alla sola attivazione dei servizi opzionali, nonostante la disciplina sui contratti a distanza (codice del consumo e delibera n. 664/06/CONS) opera, senza alcuna distinzione, per "ogni bene e servizio".

La società Wind, infine, ha sottolineato la necessità di istituire un'unità di monitoraggio per verificare la correttezza della condotta dell'operatore e rilevare eventuali anomalie nei processi di attivazione, salvaguardando i concorrenti e gli utenti vittime di offerte ingannevoli.

ii) Anche la società Fastweb ha contestato l'ambito di applicazione delle misure proposte, limitate alle sole opzioni e/o servizi opzionali, senza considerare che una proposta commerciale formulata in maniera scorretta e incompleta può riguardare l'attivazione e la vendita di qualsiasi servizio. A tal proposito, Fastweb ha ricordato che già nell'ambito del procedimento PS19, chiuso dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nel 2008 con l'irrogazione di una sanzione, TeleTu aveva prospettato degli impegni analoghi alla proposta esaminata nel procedimento *de quo*. Simili argomentazioni, poi, sono state utilizzate da TeleTu anche in un altro procedimento dinanzi all'Autorità Antitrust, conclusosi, anch'esso, con un provvedimento sanzionatorio. Quest'ultimo, tuttavia, è stato annullato dall'AGCM non per "insussistenza della violazione", ma per incompetenza, alla luce del nuovo orientamento giurisprudenziale inaugurato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato. Nei richiamati procedimenti, in ogni caso, la società TeleTu non si limita ai soli servizi opzionali ma richiama, genericamente, tutti i servizi dalla stessa attivati.

Anche la delibera n. 664/06/CONS, tra l'altro, non opera alcuna distinzione tra i servizi di base e quelli opzionali disciplinando, in maniera indistinta, la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche mediante contratti a distanza.

La società Fastweb, infine, nel ricordare il processo di fusione per incorporazione che ha interessato le società TeleTu e Vodafone, ha suggerito l'applicazione generalizzata delle misure proposte, a prescindere dal marchio dei servizi offerti.

### **III. Osservazioni della società Vodafone Omnitel N.V.**

All'esito della consultazione pubblica, la società Vodafone ha esplicitato ulteriormente la propria posizione e ha presentato la versione definitiva degli impegni da sottoporre all'approvazione finale.

Rispetto alle osservazioni formulate da Wind, la Società ha chiarito che, con la nota informativa di cui al punto I della proposta, ha inteso imporre ai soggetti terzi che curano la vendita dei prodotti TeleTu di concludere il processo di vendita con un KO qualora, nel corso della registrazione del consenso, l'utente la interrompe più volte per avere chiarimenti, potendosi interpretare un simile comportamento come prova di scarso interesse rispetto all'attivazione del servizio.

La registrazione del *verbal ordering*, in ogni caso, non sarà interrotta neanche quando l'utente formuli ulteriori richieste durante la lettura dello *script*.

La Società, inoltre, ha confermato che le violazioni commesse dai soggetti esterni incaricati alla vendita daranno luogo ad un inadempimento contrattuale, sanzionato secondo le condizioni previste dall'accordo tra il professionista ed il singolo fornitore.

In relazione alle osservazioni ricevute sui punti III e IV della proposta, Vodafone si è resa disponibile ad estendere tali misure a tutti i servizi a marchio TeleTu offerti mediante *teleselling*.

La Società, poi, ha contestato l'affermazione di Wind secondo cui gli impegni sarebbero inopportuni, in quanto le misure proposte potrebbero essere superate dalla nuova delibera n. 664/06/CONS. Vodafone, in merito, ha osservato che il testo del nuovo Regolamento, attualmente sottoposto a consultazione pubblica, non prevede delle misure analoghe a quelle prospettate nel procedimento *de quo*; in ogni caso, la possibilità di "recepire" tali strumenti nella delibera n. 664/06/CONS non inficia l'attuale valutazione della proposta: Vodafone, infatti, si ritroverebbe ad implementare in anticipo le nuove misure regolamentari (si vedano, al riguardo, le valutazioni dell'Autorità nella delibera n. 308/10/CONS di approvazione degli impegni presentati dalla società Wind per i c.d. COW randomici).

In ultimo, Vodafone non ha accolto la richiesta di Wind di subordinare l'approvazione degli impegni alla "costituzione da parte di TeleTu di un'unità di monitoraggio tesa a verificare la correttezza della condotta dell'operatore e rilevare eventuali anomalie nei processi di attivazione". Tale misura, infatti, potrebbero produrre effetti tutt'altro che concorrenziali, creando un'asimmetria tra Vodafone (in relazione alla vendita dei prodotti con marchio TeleTu) e gli altri operatori concorrenti. Ciò non esclude che tale forma di verifica possa essere implementata in futuro da tutti gli operatori e, nel caso, essere discussa nell'ambito dell'adozione di un Codice di Condotta, tra l'altro richiamato nel regolamento di cui alla delibera n. 202/13/CONS.

Rispetto alle osservazioni di Fastweb, la società Vodafone ha ribadito che le misure in esame tentano di rispondere alle specifiche esigenze evidenziate dall'Autorità nell'ambito del procedimento sanzionatorio che, per l'appunto, ha ad oggetto l'attivazione di un'opzione tariffaria (non già la vendita di servizi ai nuovi clienti). La proposta, dunque, è frutto di una puntuale e diligente applicazione dei principi di proporzionalità e funzionalità, in virtù dei quali "*le misure offerte in sede di impegni debbono essere pertinenti rispetto all'oggetto del procedimento*" (cfr, Tar Lazio 24 febbraio 2010, n. 2974). Vodafone, quindi, ha respinto l'obiezione di Fastweb secondo cui la Società tenta "*di limitare solo alla vendita dei servizi opzionali la maggiore attenzione proposta negli impegni*".

La Società, inoltre, nel ribadire che in nessuno dei procedimenti sanzionatori richiamati da Fastweb sono stati presentati degli impegni divenuti vincolanti, ha fornito maggiori chiarimenti in relazione al PS 6055, circostanza in cui TeleTu aveva proposto: *i)* la modifica dei contratti con i call center nella parte relativa alle penali da applicare in caso di vendite non conformi alle vigenti regole; *ii)* la modifica dei contratti con i call

center nella parte relativa alla remunerazione, introducendo meccanismi di incentivazione legati alla correttezza ed alla qualità del processo di vendita, riconoscendo il corrispettivo dovuto non già al momento dell'attivazione del servizio ma alla prova della corretta instaurazione del rapporto contrattuale, che si considera avvenuta al momento del pagamento della prima fattura, senza contestazioni da parte del cliente; *iii*) la liquidazione di un indennizzo per tutti i consumatori vittime di tentativi di vendite condotte in modo scorretto, scortese o comunque non rispondente ai canoni imposti contrattualmente da TeleTu; *iv*) la modifica degli *script* della c.d. *quality call*, che viene condotta in via preventiva sul 100% delle richieste di attivazione di un servizio, anche accessorio, al fine di verificare, in modo ancor più efficace, che l'attivazione del servizio risponde effettivamente alla reale volontà del consumatore; *v*) per la vendita del servizio Adsl, che ha dato luogo alle contestazioni antitrust, l'implementazione di un processo interno che preveda, a sessanta giorni dall'attivazione, la verifica dell'uso effettivo del servizio da parte del cliente e, in caso di mancata fruizione, un ulteriore contatto con l'utente per appurarne l'effettiva volontà. Ove il cliente non fosse interessato, l'attivazione verrebbe annullata con effetto *ex tunc*, con lo storno integrale delle fatture (se emesse) ed il ripristino dello status *quo ante*, senza alcun costo od onere per il cliente stesso.

Nonostante il mancato accoglimento degli impegni da parte dell'AGCM, TeleTu, in relazione alle nuove attivazioni, ha ugualmente attuato gran parte delle misure sopra citate, al fine di dimostrare la propria diligenza ed attenzione nella tutela degli utenti.

Nell'ambito del procedimento n. 27/12/DIT, in effetti, talune delle suddette misure sono state riproposte, sebbene estese alle vendite tramite *teleselling* di opzioni tariffarie a marchio TeleTu; è il caso, ad esempio, della *check call* di cui al punto III. In più sono state prospettate altre attività ulteriormente migliorative, quali la registrazione della *check call* di cui all'impegno IV che, ad avviso di Vodafone, costituisce un *unicum* nel mercato perché, oltre ad operare nell'ambito dei contratti di base, verrebbe introdotta anche per l'attivazione delle opzioni, rafforzando la tutela degli utenti nei processi di vendita dei servizi con marchio TeleTu.

La Società, in ogni caso, in risposta alle perplessità manifestate da Fastweb e da Wind, ha confermato la propria disponibilità ad estendere le misure proposte negli impegni III e IV anche alle vendite, effettuate in *teleselling*, dei servizi e dei prodotti a marchio TeleTu d'interesse per i nuovi clienti.

Vodafone, infine, ha ritenuto necessario specificare che le misure in esame restano circoscritte ai soli servizi, anche opzionali, aventi marchio TeleTu, non ritenendo accoglibile l'invito di Fastweb di estendere gli impegni anche ai prodotti Vodafone. A distanza di sei mesi dalla fusione per incorporazione, infatti, i prodotti ed i servizi TeleTu continuano ad essere commercializzati con il proprio marchio e destinati ad una fascia di potenziali clienti diversi dal target di utenti interessati ai prodotti Vodafone. A tutt'oggi, dunque, i prodotti TeleTu seguono processi di vendita distinti da quelli previsti per i prodotti Vodafone.

Di seguito vengono puntualmente illustrate le singole misure proposte dalla Società negli impegni definitivi, integrati e modificati all'esito della consultazione pubblica e delle osservazioni formulate dall'Autorità nel corso del procedimento.

#### **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 della richiesta di attivazione, 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.

#### **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 prevederà, in particolare, la registrazione di una *call* successiva, distinta da quella di *teleselling*, con un limite di quindici tentativi di chiamate. Nel corso della *recall*, 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 *recall* 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.

#### **Tempistica**

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

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

Ai fini di una corretta valutazione delle suddette misure, è necessario considerare, in via preliminare, che già nel 2008, nel corso di diversi procedimenti sanzionatori avviati dalla Direzione tutela dei consumatori (per ipotesi di attivazione di servizi in CPS non richiesti), l'operatore (all'epoca dei fatti, Opitel S.p.A.) ha formulato una proposta di

impegni che, tuttavia, non hanno trovato accoglimento. In particolare, come rinvenibile nel testo della delibera n. 61/09/CONS, la Società aveva proposto: *i)* la modifica degli *script*, integrati, tra l'altro, dalla possibilità di interrompere la registrazione nel caso in cui il cliente manifesti dubbi o insicurezze circa la propria effettiva volontà di fruire dell'attivazione del servizio; *ii)* la revisione delle istruzioni scritte impartite ai *call center* per garantire la corretta acquisizione del consenso; *iii)* un processo di *quality check* attraverso un controllo capillare e diffuso su tutti gli ordini di attivazione; *iv)* invio all'Autorità di un *report* mensile su tutte le attività svolte; *v)* l'istituzione di un soggetto indipendente per la verifica e la certificazione dei processi adottati. All'esito della relativa valutazione, tuttavia, la proposta è stata ritenuta insufficiente, generica e, nella maggior parte, “*meramente ripetitiva degli obblighi normativi, in particolare di quelli contenuti nell'articolo 2 della delibera n. 664/06/CONS, Allegato A richiamanti gli obblighi di cui all'articolo 52 del Codice del Consumo e dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche*”.

La valutazione prospettata nel 2008, tuttavia, non può trovare riscontro nell'ambito del procedimento *de quo*, attese le sostanziali differenze tra le due proposte di impegni, che la Società ha presentato in momenti differenti.

Innanzitutto, la fattispecie oggetto del procedimento n. 27/12/DIT non attiene, *tout court*, all'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'articolo 3 della delibera n. 664/06/CONS, bensì, come meglio precisato in seguito, alla mancanza di trasparenza e buona fede da parte del gestore nel corso della conclusione del contratto a distanza. L'ipotesi contestata, infatti, anche se muove da una singola segnalazione, è genericamente riconducibile 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) non assume, nell'ambito della conclusione del contratto, un comportamento coerente con la normativa di settore ed, *in primis*, con le disposizioni in tema di trasparenza, poste a tutela della parte contraente debole. Dall'ascolto della registrazione del *verbal ordering*, infatti, è emerso che, dopo la descrizione delle condizioni contrattuali relative alla promozione illustrata, il cliente, ancor prima di accettare l'offerta, ha manifestato alcune perplessità, lasciando presumere che l'operatore, prima di procedere con l'attivazione, abbia prospettato delle soluzioni economiche differenti. Per di più, nonostante la chiara titubanza dell'utente, l'operatore di *call center* non ha fornito alcun chiarimento continuando nella lettura dello *script*.

Inoltre, in fase di avvio del procedimento sanzionatorio, è stata presa in considerazione la sola attivazione dei servizi opzionali, prevedendo, altresì, l'implementazione della *recall* (distinta e successiva dalla prima registrazione del consenso) e, soprattutto, la registrazione del 100% delle chiamate, effettuate per verificare la volontà del cliente e la correttezza delle condizioni economiche prospettate. Tra l'altro, a differenza della precedente proposta in cui l'operatore proponeva l'avvio di un generico “*processo di quality check attraverso un controllo capillare e diffuso su tutti gli ordini di attivazione*”, la Società, in questa sede, ha assunto un impegno chiaro, preciso e adeguatamente riconducibile alla problematica evidenziata in fase di avvio del

procedimento, portando all'attenzione dell'Autorità una proposta che non si mostra carente di idoneità o presentata per finalità dilatorie.

In virtù di tali considerazioni, poi, non si ritiene che possano incidere nel caso in esame le valutazioni compiute dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nell'ambito di un differente procedimento sanzionatorio (PS 6055), all'esito del quale la proposta formulata dalla Società non ha trovato accoglimento. Ciò in quanto i procedimenti dell'AGCM, da un lato riguardavano essenzialmente il fenomeno dell'attivazione dei servizi non richiesti, dall'altro prendevano in considerazione delle misure di impegni non propriamente riconducibili a quelle prospettate nel procedimento *de quo*. La Società, infatti, proponeva di modificare e migliorare le condizioni dei contratti in essere con i venditori in *outsourcing* (prospettando anche penali e limitazioni nella remunerazione in caso di attivazioni irregolari), di introdurre un sistema di indennizzo per gli utenti illegittimamente attivati, di avviare un processo interno per il monitoraggio delle attivazioni Adsl (oggetto del procedimento sanzionatorio), di modificare gli *script* della c.d. *quality call*, condotta in via preventiva sul 100% delle richieste di attivazione di un servizio, anche accessorio, per verificare la corrispondenza tra l'attivazione del servizio e la reale volontà del consumatore.

La proposta attuale, ad avviso di questa Autorità, assume una portata più ampia, che si estende anche alle ipotesi di attivazioni di servizi opzionali e che, soprattutto, non mira solo ad assicurare la conservazione del *verbal ordering* e della *recall* (con conservazione delle stesse al 100%), ma anche a prevedere una registrazione "integrale" delle telefonate, che non si interrompe nel caso in cui l'utente manifesta delle perplessità rispetto alle condizioni tecniche ed economiche del servizio.

Passando, quindi, alla valutazione della proposta in esame, va innanzitutto dato atto che la Società, nel presentare la proposta di impegni, ha confermato la cessazione della condotta contestata, evidenziando, innanzitutto, la tempestiva gestione del reclamo del cliente disposta prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio. L'operatore, in particolare, ha garantito lo storno degli importi addebitati per il servizio opzionale ed ha accolto positivamente l'istanza di ripensamento formulata dal sig. Paglietta, ripristinando, senza l'addebito di alcun costo, la situazione *quo ante*.

Nel merito, la Società ha previsto l'implementazione delle seguenti misure: *i*) diffusione di una nota informativa ai fornitori, in *outsourcing*, di servizi e prodotti a marchio TeleTu, al fine di consentire l'interruzione del processo di attivazione (ma non della registrazione) qualora il cliente necessiti di ulteriori chiarimenti e la possibilità di continuare con l'attivazione solo in caso di nuovo consenso espresso dall'utente (in caso contrario vi è l'obbligo per l'operatore di mandare in KO il tentativo di vendita); *ii*) modifica degli *script* di registrazione in modo conforme al punto *i*); *iii*) processo di monitoraggio di tutte le richieste di attivazione, teso a verificare la sussistenza della effettiva volontà del cliente, anche attraverso una successiva *call* di verifica, distinta da quella di *teleselling*, con il limite di 15 tentativi di chiamata; *iv*) registrazione del 100% delle chiamate di *recall*.

La Società, poi, ha ulteriormente esteso la portata di tali misure, con particolare riferimento ai punti III e IV, anche alle vendite in *teleselling* dei servizi e dei prodotti a marchio TeleTu destinate alle attivazioni *ex novo*. Vodafone, in effetti, già prima dell'avvio della fase consultiva, aveva dichiarato la spontanea implementazione di taluni accorgimenti per tutelare i nuovi clienti nel processo di attivazione dei servizi TeleTu. Ciononostante, anche in considerazione delle osservazioni formulate da Fastweb S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., la Società ha ritenuto opportuno formalizzare tale scelta innanzi all'Autorità. In prima istanza, infatti, Vodafone ha solo precisato quali attività aziendali ha inteso intraprendere per tutelare i nuovi clienti; a seguito della consultazione, invece, si è resa disponibile a formalizzare tali scelte vincolandosi al potere di controllo e sanzionatorio che l'Autorità può esercitare nell'ambito delle procedure di impegni.

Le misure proposte, in ogni caso, sono state elaborate prendendo in considerazione la fattispecie oggetto del procedimento n. 27/12/DIT che, come sopra precisato, attiene alla mancanza di trasparenza e buona fede da parte del gestore nel corso della conclusione del contratto a distanza. 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) non intende assumere, nell'ambito della conclusione del contratto, un comportamento coerente con la normativa di settore ed, *in primis*, con le disposizioni in tema di trasparenza.

L'operatore, dunque, ha considerato, *prima facie*, la sola attivazione dei servizi opzionali, prevedendo l'implementazione della *recall* (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 prospettate. La Società ha assunto un impegno chiaro, preciso ed adeguatamente riconducibile alla problematica evidenziata in fase di avvio del procedimento, portando all'attenzione dell'Autorità una proposta che non si è mostrata carente di idoneità o presentata per finalità dilatorie. Queste valutazioni, poi, hanno assunto una portata più ampia all'esito della consultazione; le suddette misure, inizialmente limitate ai soli servizi opzionali, infatti, sono state estese alla vendita di tutti i prodotti ed i servizi con marchio TeleTu.

Peraltro, la registrazione integrale prospettata nell'impegno IV può contribuire 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.

Può ritenersi suscettibile di positivo apprezzamento anche l'impegno di modificare gli *script* di registrazione utilizzati dai *teleseller* che saranno tenuti ad interrompere il processo di attivazione qualora l'utente necessita di ulteriori chiarimenti, e, in caso di ulteriori titubanze del cliente, dovranno cessare il processo di acquisizione. Vodafone, peraltro, accogliendo con favore i suggerimenti formulati dall'Autorità nel corso del procedimento, ha precisato che la registrazione proseguirà anche durante la fase delle delucidazioni assicurando, in tal modo, la massima trasparenza nei confronti del cliente e l'effettiva verificabilità della consapevolezza dello stesso. Una simile misura, di fatto,

potrebbe ridurre il verificarsi di situazioni analoghe a quelle denunciate dal sig. Paglietta dove l'operatore, per l'appunto, nell'attivare l'opzione tariffaria, ha continuato nella lettura dello *script*, nonostante le chiare incertezze manifestate dal cliente. Arginando il fenomeno a monte, quindi, si tenta di evitare che analoghi episodi possano tramutarsi in reclami, segnalazioni all'Autorità o contenziosi.

Con la *recall*, d'altronde, 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 di 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 di *recall*, poi, 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. Ad esempio, tramite l'ascolto della *recall* si sarebbe potuto accertare, con maggiore precisione, la fondatezza o meno delle perplessità che il sig. Paglietta ha manifestato, in relazione alle condizioni economiche dell'offerta opzionale, nel corso della registrazione del *verbal ordering*.

In ultimo vanno considerati i tempi di implementazione degli impegni, ragionevolmente indicati dalla Società in un massimo di quaranta giorni dall'approvazione definitiva della proposta. Entro tale lasso di tempo, peraltro, Vodafone ha la possibilità di ottemperare agli impegni anticipando, eventualmente, le prescrizioni di cui al regolamento *ex* delibera n. 664/06/CONS. L'Autorità, in particolare, pur non avendo imposto delle misure analoghe a quelle proposte da Vodafone (ad esempio l'introduzione della *recall* a seguito della registrazione del *verbal ordering*), ha ribadito, con maggiore incisività, l'esigenza di tutelare gli utenti nell'ambito della sottoscrizione dei contratti a distanza (e fuori dai locali commerciali).

Nell'ambito di una valutazione più ampia, poi, vanno tenute in considerazione anche le ulteriori attività che la Società ha intrapreso a prescindere dalla proposta di impegni. Vodafone, infatti, ha dichiarato di aver predisposto delle misure volte a migliorare le procedure di attivazione per i nuovi clienti e di aver assunto delle importanti decisioni contrattuali nei confronti dei *teleseller* che non hanno raggiunto risultati positivi, in termini di *performance*, rispetto alle altre imprese che curano le attività di vendita, in *outsourcing*, dei prodotti e dei servizi con marchio TeleTu. A ciò va aggiunta la scelta di prevedere, anche per i nuovi clienti, la registrazione della *check call*, strumento che, di certo, merita un positivo apprezzamento in termini di tutela dell'utente.

Alla luce di tutte le valutazioni sin'ora esposte, dunque, gli impegni di Vodafone possono ritenersi idonei ad anticipare gli effetti positivi che l'Autorità mira a perseguire sia sul piano sanzionatorio che regolamentare.

Tali misure, tuttavia, nel rispetto delle scelte aziendali e commerciali assunte dalla società Vodafone Omnitel N.V., sono idonee a vincolare l'operatore nella sola fornitura di servizi e prodotti commercializzati con marchio TeleTu, mantenuto anche a seguito della procedura di fusione per incorporazione. Quanto detto, in ogni caso, non esclude il potere dell'Autorità di avviare un ulteriore e distinto procedimento sanzionatorio ove

riscontri che la Società, nella vendita a distanza di servizi con marchio Vodafone, non rispetti le attuali prescrizioni legislative e regolamentari; ciò, a prescindere dalla vigenza o meno degli impegni esaminati.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni definitivi presentati dalla società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) 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 Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 12<sup>ter</sup>, 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. 27/12/DIT, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni stessi;

VISTI gli atti del procedimento;

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

#### **DELIBERA**

1. Gli impegni definitivi presentati in data 21 dicembre 2012 dalla società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 14<sup>bis</sup> del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, come modificati ed integrati nella versione del 28 marzo 2013 ai sensi dell'articolo 12<sup>bis</sup>, comma 6, della delibera n. 136/06/CONS, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini descritti nella proposta, allegata al presente provvedimento di cui ne costituisce 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. 27/12/DIT resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Vodafone Omnitel N.V. 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<sup>ter</sup> 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 Vodafone Omnitel N.V. e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 4 giugno 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani