



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 516/15/CONS**

**ESITI DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI  
IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ BUONGIORNO S.P.A. APPROVATI  
CON DELIBERA n. 404/13/CONS ED ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO  
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 44/12/DIT**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 25 settembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, 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. 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. 390/15/CONS;

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, recante “*Disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*” ed in particolare l’articolo 2, commi 1 e 4, Allegato A;

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

VISTA la delibera n. 404/13/CONS del 3 luglio 2013, notificata alla parte il 25 luglio 2013, con la quale l’Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di impegni presentata dalla società Buongiorno S.p.A., nonché sospeso il procedimento sanzionatorio n. 44/12/DIT;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Fatto e contestazione**

Con atto n. 44/12/DIT del 28 dicembre 2012, notificato alla parte in data 4 gennaio 2013, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società Buongiorno S.p.A. la violazione dell’articolo 2, commi 1 e 4, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, in combinato disposto con l’articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003. L’Autorità, in particolare, nel verificare alcuni messaggi pubblicitari diffusi tramite *web*, riscontrava che la Società, in violazione dei generali principi di correttezza e buona fede, non forniva le informazioni necessarie e sufficienti per rendere gli utenti, al momento dell’adesione, consapevoli di accettare un’offerta commerciale, di stipulare un contratto, di sottoscrivere un abbonamento e di richiedere la fornitura di un servizio *premium*. Mediante l’utilizzo di specifici *banner*, infatti, gli utenti venivano invogliati a partecipare a concorsi con in palio premi molto appetibili (*cf.*, “*prova a vincere un iPad*”), rispondendo a dei quesiti particolarmente semplici. Gli stessi, tuttavia, non sempre avevano contezza del fatto che la partecipazione al concorso presupponeva la stipula di un contratto in abbonamento (euro 5,04 a settimana), avente ad oggetto la fornitura di un servizio a sovrapprezzo.

### **2. Gli impegni approvati**

Nel corso del procedimento, la Società presentava una proposta di impegni, approvata e resa vincolante con delibera n. 404/13/CONS. Con quest’ultima l’Autorità, previa sospensione del procedimento sanzionatorio, ha imposto alla Buongiorno S.p.A. l’implementazione di misure specifiche, volte a migliorare la tutela degli utenti nell’ambito della fruizione dei servizi *premium*, intervenendo: *i)* sulle modalità di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

promozione dei servizi offerti e di acquisizione dei clienti; *ii*) sulla gestione dei clienti attraverso un servizio di assistenza e di rimborso automatico; *iii*) sulle modalità di disattivazione dei servizi disconosciuti.

In riscontro alle richieste istruttorie formulate dall'Autorità a seguito dell'adozione della delibera n. 404/13/CONS, la società Buongiorno S.p.A., con le note del 15 ottobre 2013 e del 6 febbraio 2014, ha fornito un dettagliato *report* sulle attività compiute, mettendo in evidenza le modalità di implementazione degli impegni e le azioni intraprese per assicurarne l'ottemperanza. Nel corso dell'audizione del 25 giugno 2015, inoltre, la Società ha integrato tutta la documentazione prodotta nelle precedenti interlocuzioni, fornendo dati ulteriori ed aggiornati, dando atto, altresì, dei risultati effettivamente conseguiti a seguito dell'approvazione degli impegni. La Società ha, pertanto, reiterato la richiesta di archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 44/12/DIT.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

A seguito dell'adozione della delibera n. 404/13/CONS, l'Autorità ha monitorato l'andamento delle attività poste in essere dalla Società; in più momenti, infatti, ha richiesto alla Buongiorno S.p.A. di precisare e documentare le azioni specificamente intraprese per dare attuazione alle misure sopra richiamate.

In sede di riscontro istruttorio, la Società ha chiarito e documentato quanto segue.

Per quanto concerne il servizio *QuizMe* (oggetto di contestazione), la Società ha prodotto le schermate *web* modificate conformemente alle prescrizioni del CASP 3.0. Dalle stesse è emerso che, a differenza del precedente *format*, nelle pagine visualizzate dall'utente nel corso del processo di attivazione è presente la scritta "*Abbonati a QuizMe*", che risulta essere chiara, leggibile e precede il contenuto del servizio. L'utente, quindi, è posto sin dall'inizio nella condizione di comprendere che solo attraverso la sottoscrizione di un abbonamento è possibile partecipare al concorso a premi. Si evidenzia con chiarezza, altresì, il carattere oneroso del servizio (abbonamento), mentre nell'ultima pagina è inserito il tasto "*Abbonati*", idoneo a limitare ulteriormente possibili dubbi circa la natura commerciale dell'operazione intrapresa. In altri termini, l'utente, cliccando sul tasto "*Abbonati*", con elevata probabilità, sta volontariamente concludendo il contratto per l'attivazione del servizio. Peraltro, conformemente a quanto precisato in sede di approvazione degli impegni, nelle pagine *web* non sono più visibili asterischi che rinviano ad altre diciture o condizioni, la cui presenza è stata ritenuta dall'Autorità idonea ad ingenerare confusione nel consumatore. In calce ad ogni pagina, inoltre, vengono dettagliati i termini e le condizioni dell'abbonamento (costi, modalità di addebito, disattivazione etc.), con *hyperlink* specifici sulle Condizioni Generali, Info *Privacy*, FAQ, contatti e Regolamento del concorso.

In ossequio all'impegno *sub 1*), peraltro, le predette modifiche sono state estese anche agli altri contenuti offerti dalla Buongiorno S.p.A. A tal proposito, la Società ha fornito, unitamente agli *screenshot* riguardanti il servizio *QuizMe*, le schermate relative al



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

processo di attivazione dei servizi denominati *PlayRoom Memory* e *PlayRoom Tris*, dando atto della piena e più generalizzata attuazione delle misure poste a tutela degli utenti. La predetta documentazione è stata altresì integrata nel corso dell'ultima audizione, mediante il deposito delle schermate di attivazione dei servizi attualmente offerti dalla Società.

In merito all'impegno *sub 2*) (*i.e.*, servizio di assistenza clienti), l'Autorità aveva già accolto con favore la politica aziendale intrapresa da Buongiorno S.p.A. prima della contestazione della violazione. Con la procedura di impegni, ad ogni buon conto, la Società ha confermato la volontà di mantenere e perfezionare il proprio sistema interno di *customer care*, continuando ad avvalersi di un numero telefonico e di una casella di postale elettronica. Detti recapiti, in particolare, risultano facilmente reperibili sul sito di Buongiorno nella sezione "*Get in Touch > Customer Care*", tra cui compare, tra le altre, la sezione relativa all'Italia. Dalla documentazione prodotta dalla Società è emerso, altresì, che il numero di assistenza clienti è presente, in calce ad ogni pagina *web* visualizzata dall'utente nel percorso di attivazione, tra le informazioni principali sui costi, sulle modalità di addebito e disattivazione del servizio. In ottica di maggiore trasparenza e collaborazione, inoltre, Buongiorno ha fornito all'Autorità la copia del contratto sottoscritto con un soggetto terzo, al quale sono state assegnate specifiche attività di *customer care* per assicurare una migliore e più completa gestione dei reclami, disconoscimenti e istanze di disattivazione dei servizi. In riscontro alle istanze formulate dall'Autorità in sede di audizione, infine, la Società ha ulteriormente evidenziato che il cliente dispone di molteplici strumenti per chiedere la disattivazione dei servizi senza sostenere alcun addebito (*web*, email) o, al più, sostenendo il costo previsto dal proprio piano tariffario ed operatore telefonico (SMS, *call center*). In caso di contatto al *call center* (accessibile mediante una numerazione geografica), peraltro, gli utenti fruiscono di un albero di navigazione facile e veloce; le uniche due opzioni fornite dall'IVR, infatti, sono il tasto 1 per la disattivazione automatica del servizio ed il tasto 2 per parlare con un operatore.

Per quanto concerne le modalità di disattivazione dei servizi (*i.e.*, impegno *sub 3*), l'Autorità, nell'ambito della valutazione della proposta, ha considerato efficienti e sicure per il consumatore le misure predisposte ed utilizzate da Buongiorno S.p.A., ampiamente descritte nel documento di "*Complaint Management and Refund Policy*". Il procedimento di disattivazione, in particolare, conformemente alle prescrizioni contenute nel CASP 3.0 (ed in particolare al punto 4) può essere avviato: *i*) tramite il servizio di *customer care*, seguendo le indicazioni fornite da un IVR e tramite SMS, sostenendo i soli costi in linea con i piani tariffari telefonici posseduti dall'utente; *ii*) gratuitamente tramite la casella di posta elettronica reperibile sul sito della Società.

A riprova dell'effettività delle misure implementate, l'operatore ha fornito un *report* indicante il flusso dei reclami pervenuti al *customer care* nel periodo luglio 2013/maggio 2015. L'esiguità delle contestazioni ricevute dalla Società, invero, sembrerebbe comprovare il conseguimento dei risultati auspicati dall'Autorità, tenuto peraltro conto



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

che il numero dei reclami è pressoché costante per l'intero lasso di tempo considerato, a partire dall'approvazione degli impegni.

In merito all'impegno *sub 4*), concernente i rimborsi dei consumatori insoddisfatti, si ribadisce la proficua e vantaggiosa gestione assicurata dalla Società che, escludendo valutazioni unilaterali circa la fondatezza o meno della contestazione, provvede ad accogliere i reclami mediante il rimborso delle somme addebitate. Tale *modus operandi*, infatti, esonera gli utenti dall'onere di provare la veridicità del reclamo inoltrato, potendo invece fruire di una tutela piena, effettiva ed immediata, non subordinata ad alcuna scelta da parte del professionista. Va, peraltro, considerato che la politica aziendale di procedere automaticamente al rimborso delle somme contestate ha assunto una portata vincolante per la stessa Società. A seguito dell'approvazione della proposta di impegni, infatti, Buongiorno ha assicurato il rispetto della predetta misura per un lasso di tempo considerevole, non potendone modificare la portata, pena l'applicazione di una sanzione per inosservanza di un ordine dell'Autorità.

Buongiorno, sul punto, ha fornito un *report* sui rimborsi mensilmente erogati in favore dei clienti, aggiornato sino a maggio 2015. Il *quantum* delle somme in totale corrisposte, con evidenza di modico valore, oltre a confermare la validità del sistema adottato dall'azienda, avvalorando ulteriormente quanto riscontrato in relazione all'impegno *sub 3*), ossia l'esiguità numerica dei reclami e, conseguentemente, l'immediatezza della loro gestione attraverso il sistema del rimborso automatico. Ad integrazione dei predetti dati, la Società ha anche depositato una tabella indicante l'ammontare degli importi corrisposti agli operatori di rete che, nel gestire direttamente i reclami dei clienti, addebitano al *Content Service Provider* -per la relativa restituzione- le somme corrisposte a titolo di rimborso. Le informazioni rese sembrano confermare quanto riscontrato in precedenza, soprattutto se si considera l'esiguità dell'ammontare dei *refund* per ciascun servizio considerato rispetto all'ammontare dei *revenues* relativi ai medesimi servizi.

Ai fini della valutazione *de qua*, infine, va considerato che la Società ha comprovato il rispetto delle tempistiche indicate nella delibera n. 404/13/CONS. Al pari, va tenuto conto che, in ottica di una fattiva collaborazione con l'Autorità, Buongiorno ha fornito tutte le informazioni richieste in occasione delle verifiche istruttorie avviate dall'Amministrazione a seguito dell'approvazione delle misure di impegni.

CONSIDERATO che, come meglio precisato in parte motiva, la società Buongiorno S.p.A. ha correttamente implementato le misure oggetto degli impegni, nel rispetto dei modi e dei tempi previsti dalla delibera n. 404/13/CONS;

RILEVATO, in particolare, che a fronte di una puntuale implementazione degli impegni da parte della Società, l'Autorità ha riscontrato l'effettività dei processi interni di gestione dei reclami, idonei ad assicurare dei risultati tempestivi e soddisfatti, anche in termini di rimborso delle somme addebitate ed oggetto di contestazione;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RISCONTRATO, altresì, che attraverso l'automatismo del rimborso delle somme addebitate, che prescinde dalla fondatezza del reclamo, è assicurata una tutela che esonera l'utente dall'onere di provare la fondatezza della propria contestazione o, quantomeno, l'involontarietà nel processo di attivazione del servizio;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 44/12/DIT ai sensi dell'art. 12-ter, comma 1, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS, applicabile *ratione temporis* alla fattispecie in esame;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 44/12/DIT, avviato nei confronti della società Buongiorno S.p.A.

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, 25 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***

Antonio Perrucci