TELE2

LETTERA RACCOMANDATA A.R.
Anticipata Via Telefax al nr. 081.7507616

Segrate, 19 Agosto 2008
Prot. 310/08st

Spettabile Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori
Centro Direzionale – Isola B-5
Torre Francesco
80143 Napoli
alla c.a. ing. Federico Flaviano

Oggetto: Proposta di impegni definitivi

Spettabile Autorità

in riferimento alla proposta di impegni, presentata dalla Scrivente in data 18 giugno 2008, ai sensi dell'art. 12-*bis* del regolamento in materia di procedure sanzionatorie, di cui alla delibera n. 136/06/CONS e successive modifiche e integrazioni, nonché del regolamento in materia di impegni adottato con la delibera 645/06/CONS, coordinato con le modifiche introdotte con la delibera 131/08/CONS, ed alla successiva audizione tenutasi presso la sede di codesta Autorità lo scorso 8 luglio 2008, con la presente Opitel intende fornire alcune precisazioni e presentare i propri impegni in modo definitivo.

1 – trasmissione del modulo di conferma dell'attivazione del servizio

Si conferma che la scrivente, coerentemente con le procedure di attivazione dei propri servizi, e uniformandosi al dettato della Delibera n. 664/06/CONS, nonché al Codice del Consumo, prevede che, a seguito della conclusione del contratto a distanza con i propri clienti, venga spedito al domicilio di questi ultimi un plico contenente un modulo di conferma del servizio attivato. Suddetto plico, denominato Welcome Pack, contiene in particolare

- Lettera di benvenuto con evidenza delle principali condizioni relative al servizio attivato (prezzo, durata, costi esclusi da eventuali pacchetti, costi di disattivazione, etc.);
- Condizioni generali di contratto relative al servizio attivato;

- Condizioni economiche relativo al servizio attivato e relativo piano tariffario;
- Modulo per l'inserimento dei dati del cliente nell'Elenco Telefonico Generale (cd DBU), laddove applicabile;

Il welcome pack viene prodotto, imbustato e spedito per conto di Tele2 direttamente dalla società Postel (società del Gruppo Poste Italiane), per mezzo di procedure automatizzate e certificate.

[OMISSIS]

3 – cessazione delle condotte contestate e ristoro dei consumatori interessati.

Relativamente ai casi oggetto delle contestazioni 5/08/DIT e 14/08/DIT, si intende precisare che Tele2 ha provveduto a verificare la posizione di tutti i clienti segnalanti, a disattivare i servizi attivati, a stornare gli importi fatturati ed eventualmente ad emettere le relative note di credito.

Come peraltro documentato anche nel corso dell'ispezione condotta da codesta direzione Tutela dei consumatori in data 29 luglio 2008 (al cui verbale ed allegati integralmente si fa rimando), Opitel ha inoltre provveduto a sottoscrivere con i clienti oggetto delle medesime contestazioni specifici accordi transattivi, a titolo conciliativo, riconoscendo a ciascun cliente un importo (variabile fra i 300€ ed i 400€) a titolo di ristoro delle vicende occorsegli.

Si fa inoltre presente che talune delle misure descritte nella nostra comunicazione del 18 giugno 2008 e proposte come impegni, a prescindere dal loro formale accoglimento da parte dell'Autorità, sono già pienamente operative.

Ci si riferisce in particolare alle seguenti misure:

- adozione dei nuovi script di registrazione;
- adozione di un controllo preventivo sul 100% delle attivazioni;
- diffusione alle strutture di vendita e formazione degli addetti rispetto alle nuove procedure di controllo e verifica delle attivazioni.

TELE2

La scrivente Società quindi conferma come propri impegni definitivi quelli di cui alla propria comunicazione del 18 giugno u.s con le precisazioni ed i chiarimenti contenuti nella presente. Si conferma inoltre, l'impegno di Tele2 a garantire la puntuale ottemperanza da parte dei propri addetti alle norme di condotta sopra descritte, che ritiene corrispondere alla *best practice* in materia di *telemarketing* riscontrabile nel settore italiano delle comunicazioni elettroniche, al fine di eliminare il rischio che si verifichino nuovi casi di attivazioni non richieste (già in passato peraltro limitate ad episodi sporadici, e sempre dovuti ad errori scusabili).

Opitel ritiene di avere attuato, in tal modo, il massimo sforzo possibile, anche tenuto conto delle proprie risorse finanziarie ed organizzative, al fine di venire incontro alle preoccupazioni dell'Autorità e alle legittime esigenze dei consumatori.

Si confida, pertanto che la presente dichiarazione di impegni definitiva possa trovare accoglimento da parte di codesta Autorità.

Il presidente del C.d.A
Avv. Saverio Tridico

TELE2

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Procedimenti

CONT. 5/08/DIT

CONT. 14/08/DIT

PROPOSTA DI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 12-*bis* del regolamento in materia di procedure sanzionatorie, di cui alla delibera n. 136/06/CONS e successive modifiche e integrazioni, nonché del regolamento in materia di impegni adottato con la delibera 645/06/CONS, coordinato con le modifiche introdotte con la delibera 131/08/CONS

OPITEL S.p.A. (già Tele2 S.p.A), con sede legale in Via Cassanese, 210 - 20090 Segrate MI, COD. FISC./P. IVA e NR. REG. IMPR. 12627990158 rappresentata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione Avv. Saverio Tridico

premesso che:

- con verbale di accertamento n. 5/08 del 12 febbraio 2008, e nota CONT. 5/08/DIT in pari data, la Direzione Tutela dei Consumatori di codesta Autorità contestava alla scrivente Società l'inosservanza delle disposizioni in materia di *Carrier Selection Equal Access* in modalità di preselezione, di cui agli artt. 21 e 23, del. 417/06/CONS, dichiarando tale condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 11, d.l. n. 259/03. In particolare, secondo il verbale di accertamento, la scrivente Società non avrebbe dato

TELE2

prova di avere acquisito il consenso del titolare dell'abbonamento telefonico con l'operatore di accesso prima della trasmissione

- dell'ordine di lavorazione per la prestazione di CPS, relativamente a n. 8 utenti;
- con verbale di accertamento n. 14/08 del 10 giugno 2008, e nota CONT. 14/08/DIT in pari data, la Direzione Tutela dei Consumatori di codesta Autorità ha contestato alla scrivente Società di avere *"attivato in data 13 marzo 2007 il servizio di preselezione automatica non richiesto sull'utenza... intestata a Bonfandini Domenico, in assenza di previa ordinazione da parte del predetto utente"*;
- la scrivente Società si riserva di presentare apposita memoria difensiva in riferimento a quest'ultima contestazione, fin d'ora dichiarando, ad ogni buon conto, che il comportamento contestato ad Opitel è immune da colpa;

premesso altresì che

- pur nella convinzione che il proprio operato sia stato lecito, e che gli sporadici fatti contestati siano dovuti ad errori scusabili, e con riserva di sviluppare in futuro le proprie difese in fatto e in diritto in relazione a tutte le vicende sopra elencate, la scrivente Società ha deciso di avvalersi -per ragioni di economia procedimentale e per volontà di manifestare spirito collaborativo nei confronti di codesta Autorità- della facoltà di presentare impegni preliminari ai sensi dell'art. 12-*bis* del regolamento in materia di procedure sanzionatori di cui alla Del. 136/06/CONS e s.m.i.;

- le condotte contestate, fatta salva ogni valutazione sulla liceità delle stesse, sono tutte esaurite nel tempo e definitivamente cessate;

Ritenuto che

sia possibile, in relazione alle condotte contestate, proporre l'adozione di idonee e stabili misure, finalizzate a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, nonché a garantire una migliore tutela dei diritti dei consumatori;

formula la seguente

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

IMPEGNO 1: MODIFICA SCRIPT REGISTRAZIONE

- Pur ritenendo gli script di registrazione attualmente in uso già conformi alle disposizioni della Delibera 664/06/CONS, al fine di conseguire il massimo di chiarezza e trasparenza nei confronti dei clienti Tele2 si impegna ad integrare gli attuali script con:
  - Previsione di stop della registrazione qualora il cliente manifesti dubbi sopravvenuti o insicurezze circa la propria effettiva volontà di fruire dell'attivazione del servizio;
  - Registrazione delle principali condizioni economiche relative al servizio proposto e sulle quali si chiede al cliente di esprimere il proprio consenso;
  - Richiesta di ulteriore espressa conferma, da parte del cliente, circa la propria consapevolezza del fatto che, mediante la registrazione, sta concludendo un contratto di somministrazione di servizio telefonico;

- Specifica richiesta di conferma –ove occorra- circa l'esistenza di una delega per poter richiedere l'attivazione in nome e per conto del titolare della linea;
- Specifico consenso del cliente all'avvio immediato delle procedure per l'attivazione del servizio

Si allega di seguito un esempio dei nuovi script, ribadendo che la nuova impostazione viene adottata per tutte le tipologie di servizi venduti da Tele2 a far data dal 1 luglio 2008 **(all. 1)**.

IMPEGNO 2: NUOVE REGOLE PER VALIDAZIONE ORDINE

- Tele2 sta provvedendo, contemporaneamente, alla revisione delle istruzioni scritte impartite ai *call center*, al fine di garantire lo scrupoloso rispetto delle regole di acquisizione del consenso di cui al punto 1
- Si allegano al proposito le *slides* contenenti le istruzioni operative che Tele2 sta impartendo ai *call center* che operano per suo conto in forza di opportuni contratti di fornitura, in fase di formazione, per assicurare la corretta implementazione dei nuovi script e delle nuove metodologie di validazione degli ordini **(all. 2)**.

IMPEGNO 3: PROCESSO DI QUALITY CHECK

- Tele2 riconosce l'opportunità di procedere ad un ulteriore miglioramento dei processi di verifica e controllo delle attività di vendita dei propri canali, al fine di eliminare i casi di attivazione di servizi non richiesti dai consumatori.
- Tele2 ha predisposto a tal fine, e testato in via sperimentale nel corso degli ultimi 6 mesi, un sistema di controllo capillare e diffuso, che verrà applicato alla totalità degli ordini di attivazione.

- Il meccanismo di controllo si dispiega in modalità coerenti con le differenze intrinseche nelle diverse modalità di acquisizione degli ordini
  - Chiamate *outbound* (da *call center* a cliente)
  - Chiamate *inbound* (da cliente a *call center*)
  - *Direct sales* attraverso agenti
  - *Web*
- I test condotti negli ultimi mesi hanno già consentito di affinare il processo di verifica e svolto un'opera importante nei confronti dei canali di vendita, che, fin dalle prime settimane hanno dovuto adeguare il proprio approccio commerciale per mancato raggiungimento dei target di qualità richiesti.
- Si riportano in allegato i dettagli delle diverse procedure che Tele2 si impegna ad adottare a far data dal 1 luglio 2008 **(all. 3)**

IMPEGNO 4: REPORTISTICA STRUTTURATA

- Per dare concreta e tangibile prova e misura degli effetti delle misure introdotte, Tele2 si impegna a produrre e trasmettere a codesta Autorità un *report* mensile sulle attività svolte, evidenziando, a titolo esemplificativo:
  - Il numero di vendite sottoposte a controllo;
  - Il numero di vendite che hanno superato positivamente i controlli e sono stati inseriti come ordini nei sistemi di Tele2;
  - Il numero di segnalazioni di attivazione servizi non richiesti, pervenute presso le strutture di *Customer care* nel mese di riferimento;
  - Il numero di gestioni chiuse in seguito alle suddette segnalazioni.

IMPEGNO 5: AUDIT DA PARTE DI UN SOGGETTO TERZO

TELE2

- Ad ulteriore conferma dell'impegno assunto, Tele2 si impegna a far predisporre da un soggetto indipendente, scelto in accordo con codesta Autorità, una verifica e certificazione dei processi adottati a 6 mesi dall'adozione dei presenti impegni.
- Sulla base dell'esito del suddetto processo di controllo, Tele2 e codesta Autorità valuteranno se ed in che modalità eventualmente ripetere la verifica in momenti successivi.

* * *

La presente dichiarazione di impegni è presentata, ai sensi dell'art. 8-*bis* del Regolamento in materia di impegni di cui alla Del. 645/06/CONS, con riferimento a tutti i procedimenti richiamati in epigrafe e meglio descritti in premessa, nonché, con riferimento all'art. 2, comma 7, del medesimo Regolamento, in previsione dell'eventuale apertura di uno o più procedimenti ulteriori, per analoghe fattispecie (attivazioni non richieste), per fatti che, alla stregua di quanto descritto in eventuali esposti presentati a codesta Autorità, si sarebbero verificati prima della data di presentazione della presente dichiarazione di impegni.

* * *

La scrivente Società sottolinea che l'ottemperanza alle più severe norme di condotta sopra descritte, che ritiene corrispondere alla *best practice* in materia di *telemarketing* riscontrabile nel settore italiano delle comunicazioni elettroniche, costituisce garanzia di eliminazione del rischio che si verifichino nuovi casi di attivazioni non richieste (già in passato peraltro limitate ad episodi sporadici, e sempre dovuti ad errori scusabili).

Opitel ritiene di avere attuato, in tal modo, il massimo sforzo collaborativo possibile, anche tenuto conto delle proprie risorse finanziarie ed organizzative, al fine di venire incontro alle preoccupazioni dell'Autorità e alle legittime esigenze dei consumatori.

TELE2

Confida pertanto che la presente dichiarazione di impegni possa essere oggetto di valutazione favorevole da parte di codesta Autorità e rimane a disposizione per ogni opportuno chiarimento o precisazione richiesti, in relazione alle dichiarazioni sopra formulate.

Il presidente del C.d.A

Avv. Saverio Tridico