

PS5223 - VODAFONE-SOLLECITAZIONI TELEFONICHE NON RICHIESTE

Provvedimento n. 21628

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 settembre 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Antonio Pilati;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, *Codice del Consumo*);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, *Regolamento*);

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 30 aprile 2010, con la quale la società Vodafone Omnitel N.V. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 26 maggio 2010, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 28 luglio 2010, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga al 2 ottobre 2010 del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche "Vodafone"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso nel 2009, presenta ricavi per circa 8.492 milioni di euro¹.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente in ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali attraverso mezzi di comunicazione a distanza. Vodafone avrebbe effettuato l'attività di promozione e vendita dei propri servizi, relativi tanto alla telefonia fissa che mobile, in assenza del consenso preventivo dell'utente.

Le proposte commerciali sarebbero state assai frequenti e sarebbero avvenute anche nei confronti degli utenti che avevano manifestato la volontà di non essere più ricontattati.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di numerose segnalazioni pervenute tra i primi mesi del 2008 e sino all'ottobre 2009 è stato comunicato al professionista, in data 5 gennaio 2010, l'avvio del procedimento istruttorio PS5223. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Vodafone Omnitel N.V. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 24, 25, lettera *a*), e 26, lettera *c*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire una serie di informazioni corredate dalla relativa documentazione.

5. Vodafone ha risposto alla suddetta richiesta d'informazioni e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con memoria pervenuta in data 16 aprile 2010.

6. In data 19 aprile 2010 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, successivamente prorogata con comunicazione del 29 luglio 2010.

7. In data 23 agosto 2010 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto il 29 settembre 2010.

¹ [http://www.vodafone.it/vodafone/pstm/pstm_details.do?key=54732&year=2010&lang=it.]

2) Gli impegni del professionista

8. Con nota pervenuta in data 30 aprile 2010 il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento. Gli impegni sono stati ulteriormente precisati ed integrati nell'ambito di un'audizione tenutasi presso gli Uffici dell'Autorità in data 27 maggio 2010 e in una nota conclusiva depositata in data 23 giugno 2010.

9. Gli impegni hanno ad oggetto l'adozione di alcune misure idonee a rendere più chiara la comunicazione con il consumatore. In particolare, la società intende modificare gli script di contatto distribuiti ai propri call center - c.d. canale CCS "Customer care sales" - nonché ai Teleseller e agli agenti incaricati di svolgere per suo conto le attività di teleselling, inserendo al loro interno l'avvertenza espressa che l'utente che desidera non essere richiamato potrà, in qualunque momento, revocare il consenso al trattamento dei suoi dati personali per finalità commerciali. A tal fine, all'interno degli script di contatto sarà inserita una frase del seguente tenore: "Le ricordo che tale consenso i.e. il "consenso commerciale" è sempre revocabile telefonicamente chiamando il nostro Servizio Clienti al 190". Il professionista ha precisato che tale impegno sarà attuato entro quindici giorni dalla data di ricevimento del provvedimento di accettazione da parte dell'Autorità.

10. Vodafone intende, inoltre, apportare modifiche al testo del "Codice di condotta per le attività di teleselling", sostituendo la clausola di cui all'articolo 3, lettera d), con la seguente: "In caso di manifesta mancanza di interesse del cliente alla proposizione commerciale illustrata nel corso del contatto, Vodafone si impegna a non ricontattare lo stesso cliente per la riproposizione della medesima offerta nei successivi 6 mesi dal primo contatto e a non ricontattare lo stesso cliente per offerte diverse nei 3 mesi successivi dal primo contatto". Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di accettazione formale del medesimo da parte dell'Autorità e sarà valido per tutti i canali di vendita tramite teleselling e consentirà un intervallo temporale prolungato nel tempo per ricontattare i clienti.

11. Al fine di rafforzare l'efficacia degli impegni e di garantire una loro puntuale verifica, entro tre mesi dalla loro accettazione formale, Vodafone adotterà un sistema di monitoraggio volto ad effettuare verifiche a campione sull'effettivo impiego da parte dei call center degli outsourcer del testo dei nuovi script. Il monitoraggio sarà realizzato attraverso l'inserimento di alcuni numeri civetta, corrispondenti non ad utenti reali, ma ad incaricati di Vodafone che potranno verificare il comportamento dell'operatore del call center durante la chiamata. È previsto, inoltre, l'invio di circolari periodiche ai canali di televendita di Vodafone al fine di evitare ricontatti su clienti che abbiano segnalato la ricezione di chiamate indesiderate. Per i partner commerciali di Vodafone è previsto l'invio di linee guida che contengono indicazioni su procedure e regole da seguire nell'utilizzo di contatti telefonici con finalità di teleselling.

12. Infine, Vodafone pubblicherà sul proprio sito web, all'interno della sezione "Domande Frequenti", un'informativa rivolta agli utenti con cui descriverà in modo semplice le modalità attraverso le quali l'utente che desidera non ricevere più sollecitazioni commerciali per via telefonica potrà revocare il consenso commerciale al riguardo e segnalare la ricezione di chiamate non richieste riferibili alla commercializzazione di servizi "Vodafone".

13. In data 19 luglio 2010 Vodafone ha depositato copia del nuovo script e del lay-out grafico delle pagine internet che saranno presenti sul proprio sito web.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

14. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 5 gennaio 2010, laddove prevedono iniziative informative adeguate al fine di rendere il consumatore consapevole dei diritti di cui è titolare per impedire la ricezione di sollecitazioni commerciali non desiderate.

15. In particolare, le misure proposte prevedono l'adozione di accorgimenti idonei a sanare il possibile profilo di scorrettezza nella misura in cui consentono ai consumatori di disporre, già al momento del contatto telefonico, di informazioni rilevanti ai fini dell'esercizio del diritto di revoca del consenso a ricevere comunicazioni commerciali non desiderate sotteso all'articolo 7 del Codice della Privacy.

16. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Vodafone Omnitel N.V., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, inoltre, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal professionista, in data 30 aprile 2010, così come ulteriormente precisati ed integrati nell'ambito dell'audizione tenutasi presso l'Autorità in data 27 maggio 2010 e nella nota conclusiva depositata in data 23 giugno 2010;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a, del Regolamento;

c) che la società Vodafone Omnitel N.V., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà