

## **PS6055 - TELETU-TELESELLING**

Provvedimento n. 23531

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 maggio 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 7 dicembre 2011, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società TeleTu S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 31 gennaio 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, è stata deliberata la sospensione provvisoria della pratica commerciale oggetto di contestazione condizionata alla mancata adozione da parte del professionista, di strumenti capillari e sistematici volti alla verifica di una volontà espressa in maniera pienamente consapevole ed informata dai consumatori titolari delle relative utenze; nonché il successivo provvedimento del 21 marzo 2012, con il quale le misure adottate dal professionista sono state ritenute adeguate a soddisfare i requisiti richiesti nel citato provvedimento del 31 gennaio 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. TeleTu S.p.A. (di seguito, anche "TeleTu") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore della telefonia fissa. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2011, presenta ricavi per 700.009.479 euro.

2. Fastweb S.p.A. (di seguito, anche "Fastweb") in qualità di segnalante.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nell'aver fornito ai consumatori informazioni non rispondenti al vero, ambigue, inesatte, fuorvianti o incomplete, ovvero non aver fornito loro informazioni rilevanti, in ordine alle caratteristiche e alle condizioni economiche dei servizi telefonici oggetto di promozione, così da indurli in errore e ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

4. In particolare, secondo quanto lamentato in diverse segnalazioni pervenute da un operatore concorrente e da numerosi consumatori nel periodo ottobre 2010-gennaio 2012, anche attraverso la Direzione *Contact Center* dell'Autorità, mediante contatti telefonici, gli operatori di TeleTu avrebbero cercato di contrattualizzare utenti di altri gestori, qualificandosi come agenti di questi ultimi, prospettando l'eventuale applicazione di sconti o adducendo la necessità di effettuare verifiche e lavori sulle linee telefoniche<sup>1</sup>.

5. Numerosi segnalanti lamentano, inoltre, che gli operatori di Call Center di TeleTu avrebbero indotto i consumatori a prestare il loro consenso, informandoli che la semplice registrazione vocale non avrebbe avuto effetto vincolante e che avrebbero potuto decidere successivamente al ricevimento dei documenti contrattuali. Altri utenti hanno segnalato che TeleTu avrebbe attivato contratti telefonici con il consenso di soggetti non titolari della linea interessata.

6. Alcuni Call Center di TeleTu, avrebbero anche omesso di indicare le reali caratteristiche e i costi delle offerte prospettate, tra cui costi di attivazione, limiti di fruibilità e oneri aggiuntivi, inducendo così i consumatori a sottoscrivere un contratto che non avrebbero altrimenti concluso.

7. Analogo comportamento sarebbe stato adottato nei confronti di consumatori già utenti TeleTu mediante la prospezione e l'attivazione di piani tariffari diversi da quelli originariamente sottoscritti. Gli utenti hanno lamentato, peraltro, anche il successivo invio di fatture basate sui nuovi piani tariffari.

8. Inoltre, secondo alcune richieste di intervento il professionista avrebbe, in taluni casi, attivato nuovi contratti di utenza telefonica senza alcun preventivo contatto con l'utente, il quale avrebbe appreso dell'avvenuta migrazione a TeleTu, solo a seguito di contatto telefonico con l'operatore di originaria appartenenza. In particolare, TeleTu avrebbe attivato nuove utenze telefoniche utilizzando false registrazioni vocali e/o contratti con firme sconosciute dagli utenti interessati.

---

<sup>1</sup> [Sono agli atti del fascicolo circa 300 segnalazioni.]

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) L'iter del procedimento

9. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 13 dicembre 2011 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS6055 nei confronti del professionista per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 26, lettera f), Codice del Consumo.
10. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza delle informazioni fornite al consumatore in sede di contatto telefonico così da indurli in errore e ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso; al professionista veniva, altresì, contestata l'aggressività del comportamento consistente nell'attivazione di servizi non richiesti, o non consapevolmente richiesti dagli utenti, di cui TeleTu avrebbe peraltro sollecitato il pagamento.
11. Con la comunicazione di avvio del procedimento è stata, altresì, ipotizzata la sospensione provvisoria della pratica ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento.
12. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento veniva effettuata un'attività ispettiva presso le sedi di TeleTu.
13. In data 22 dicembre 2011 si è svolta un'audizione con i rappresentanti di TeleTu.
14. In data 23 dicembre 2011 e 23 gennaio 2012 sono pervenute le memorie difensive del professionista relativamente alla sospensione provvisoria della pratica commerciale contestata.
15. In data 30 gennaio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'articolo 8, del Regolamento, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.
16. In data 31 gennaio 2012 l'Autorità ha disposto che TeleTu adottasse strumenti capillari e sistematici volti alla verifica di una volontà espressa in maniera pienamente consapevole ed informata dai consumatori titolari delle relative utenze, prospettando altrimenti – in assenza di tali misure – l'obbligo di sospensione delle procedure di attivazione e fatturazione nei confronti dei consumatori interessati;
17. In data 20 febbraio 2012 si è svolta un'ulteriore audizione con i rappresentanti della società TeleTu;
18. In date 27 febbraio e 5 marzo 2012, TeleTu ha depositato la relazione sulle misure adottate in ottemperanza al predetto provvedimento del 31 gennaio 2012;
19. In data 5 marzo 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
20. Con provvedimento del 21 marzo 2012, l'Autorità ha deliberato che le misure adottate dal professionista soddisfacevano i requisiti richiesti nel provvedimento cautelare del 31 gennaio 2012;
21. In data 16 marzo 2012, TeleTu ha depositato la memoria conclusiva.

#### 2) Le evidenze acquisite

22. TeleTu svolge l'attività di acquisizione della clientela tramite *teleselling* avvalendosi di società esterne. Ciascuna di tali imprese è legata a TeleTu da un contratto che disciplina le condizioni di prestazione dei servizi da parte del Call Center individuando anche le relative sanzioni e/o penali in caso di mancato rispetto o violazione del contratto e dei livelli di servizio individuati nei relativi allegati. In sede di sottoscrizione di un nuovo contratto per servizi di vendite, TeleTu fornisce al *partner* un *[omissis]*<sup>2</sup> che contiene le informazioni tecniche necessarie per consentire agli operatori di conoscere l'apparato tecnologico in possesso dell'utente e suggerire loro l'abbonamento telefonico più adeguato. Gli script di vendita sono, invece, disponibili direttamente attraverso la piattaforma di registrazione di TeleTu alla quale la società incaricata accede con le proprie credenziali<sup>3</sup>.
23. L'ordine di attivazione ai servizi TeleTu si genera a seguito dell'acquisizione del consenso del potenziale cliente, effettuata tramite apposita registrazione vocale della richiesta. I dati forniti vengono inseriti dal *partner* in un apposito *database* che genera un "preordine" di attivazione. Prima che tale "preordine" diventi un "ordine di attivazione" vero e proprio, vi è una fase intermedia, denominata Quality Check, nel corso della quale viene verificata la correttezza della registrazione telefonica.
24. In particolare, fino al mese di gennaio 2012, su apposito incarico assegnato da TeleTu, la società Transcom Worlwide effettuava un tentativo di ricontatto a campione sugli utenti che avevano concluso una procedura di *vocal ordering* per ottenere un'ulteriore conferma della richiesta di attivazione<sup>4</sup>. Di questi utenti, circa il 70% veniva effettivamente ricontattato, mentre per il restante 30% che risultava irreperibile Transcom Worlwide interrompeva il ciclo di attivazione laddove ritenesse le registrazioni non conformi agli standard richiesti da TeleTu<sup>5</sup>. In particolare,

---

<sup>2</sup> [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>3</sup> [Cfr. doc. n. 90 del fascicolo istruttorio.]

<sup>4</sup> [Cfr. doc. n. 185.8 del fascicolo istruttorio.]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. n. 198 del fascicolo istruttorio.]

dagli accertamenti ispettivi è emerso che da gennaio a novembre 2011, la società Transcom Worldwide ha ricevuto circa [10.000–30.000] reclami afferenti ai disconoscimenti di attivazioni telefoniche da parte dei consumatori<sup>6</sup>.

25. Dal mese di febbraio-marzo 2012, anche a seguito del provvedimento cautelare adottato dall'Autorità in data 31 gennaio 2012, TeleTu ha esteso e reso più intensa l'attività di controllo e verifica delle attivazioni telefoniche ad opera delle società incaricate, disponendo [omissis] tentativi di ricontatto telefonico in 3 giorni, esauriti i quali TeleTu interrompe definitivamente il processo di attivazione del servizio laddove anche i tentativi di contatto via sms o mail risultino infruttuosi<sup>7</sup>.

26. Quanto ai rapporti con le società incaricate di svolgere attività di *teleselling* per conto di TeleTu, dagli accertamenti ispettivi è emerso che, già dal mese di maggio 2011, il professionista era a conoscenza del comportamento scorretto posto in essere da alcune società<sup>8</sup>, le quali, tra l'altro, omettevano di informare il consumatore di problemi e criticità che impedivano di attivare concretamente l'offerta prospettata dagli operatori di Call Center<sup>9</sup>. Dalla documentazione agli atti è anche emerso che, nel mese di giugno 2011, TeleTu ha inviato una comunicazione integrativa del contratto ai propri *partner* commerciali avente ad oggetto l'applicazione di una penale di 500 euro per ogni contatto degli operatori che determini una contestazione scritta da parte degli utenti in merito alle modalità del contatto e dei contenuti dello stesso<sup>10</sup>. A seguito delle misure adottate in ottemperanza al provvedimento cautelare del 31 gennaio 2012, TeleTu ha stabilito che tali penali vengano elevate a 1.000 euro a partire dal quarto caso di vendita ritenuta non conforme. TeleTu ha, inoltre, predisposto l'applicazione automatica di tali penali da parte della società Transcom Worldwide<sup>11</sup>.

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

27. Con memorie del 23 dicembre 2001, 23 gennaio e 16 marzo 2012 TeleTu ha rappresentato quanto segue: contrariamente a quanto contestato nella comunicazione di avvio del procedimento, gli elementi acquisiti anche attraverso le ispezioni dimostrerebbero che non vi è affatto prova di una "strategia aziendale di TeleTu volta ad acquisire nuova clientela indipendentemente dalla reale volontà dell'utente";

le condotte oggetto di contestazione non sono state poste in essere "da operatori di Tele Tu", ma sono ascrivibili a società terze, che svolgono in autonomia un'attività di Call Center per conto di numerose aziende che operano anche in concorrenza tra loro su diversi mercati, tra le quali vi è anche TeleTu;

TeleTu ha incaricato alcune società specializzate esterne di promuovere la vendita dei propri servizi sulla base di contratti ad hoc, acquisiti agli atti. Tali contratti precisano la condotta che gli operatori di detti Call Center devono tenere nei contatti con i potenziali clienti e sanzionano con penali qualunque comportamento che si discosti dalle norme contrattuali, dalle istruzioni operative e dalle *guidelines* impartite da TeleTu;

i comportamenti contestati avrebbero carattere del tutto episodico e statisticamente irrilevante, rispetto al numero delle attivazioni quotidianamente realizzate in forme e modi pienamente corretti e trasparenti;

i casi segnalati sarebbero imputabili, quale condotta, a un soggetto esterno e autonomo rispetto a TeleTu;

Sarebbero stati acquisiti agli atti e ritenuti rilevanti per il procedimento casi relativi al 2008, 2009 e 2010 che, oltre a non essere chiaramente significativi ai fini dell'attualità del *periculum*, sarebbero stati già oggetto (almeno quelli fino a settembre 2010) di altro procedimento, avente identico oggetto, e nell'ambito di questo già valutati e sanzionati come pratica commerciale scorretta;

le contestazioni relative ad attivazioni non richieste sarebbero in costante diminuzione;

laddove il processo di attivazione non risponde all'effettiva volontà del cliente, TeleTu annullerebbe spontaneamente l'attivazione del servizio (se tecnicamente possibile), ovvero provvederebbe a proprie spese alla sua disattivazione, disponendo l'annullamento delle fatture nel frattempo eventualmente emesse e l'integrale rimborso delle somme nel frattempo eventualmente corrisposte dal cliente.

## **IV. GLI IMPEGNI PRESENTATI DAL PROFESSIONISTA**

28. In data 30 gennaio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'articolo 8, del Regolamento, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

29. In particolare, TeleTu si è impegnata a:

a) modificare i contratti con i Call Center nella parte relativa alle penali applicate in caso di vendite non conformi o comportamenti comunque scorretti, in modo da accentuarne ulteriormente la deterrenza, in particolare, rendendo le

---

<sup>6</sup> [Cfr. doc. n. 189.5 del fascicolo istruttorio.]

<sup>7</sup> [Cfr. doc. n. 258 del fascicolo istruttorio.]

<sup>8</sup> [Cfr. docc. nn. 185.12-185.20 del fascicolo istruttorio.]

<sup>9</sup> [Si veda in proposito il doc. n. 185.10 del fascicolo istruttorio dal quale emerge che nel [20-90%] circa delle attivazioni effettuate dalle società incaricate, il cliente non era stato informato del fatto che l'incompatibilità del proprio modem avrebbe reso impossibile la sottoscrizione dell'offerta prospettata dagli operatori di Call Center. L'informazione è stata inserita negli script solo a partire dal mese di ottobre 2011 come emerge dal doc. n. 185.38 del fascicolo istruttorio.]

<sup>10</sup> [Cfr. doc. n. 185.5 del fascicolo istruttorio]

<sup>11</sup> [cfr. doc. n. 257 del fascicolo istruttorio.]

penali crescenti in funzione del numero di casi scorretti contestati: i primi tre casi di comportamento scorretto di un Teleseller accertati nel mese di riferimento verrebbero sanzionati con una penale di 500 euro, come oggi previsto, mentre a partire dal quarto caso le penali raddoppierebbero a 1.000 € (mille euro), per di più con applicazione retroattiva, anche cioè ai casi precedentemente contestati;

b) modificare i contratti con i Call Center nella parte relativa alla remunerazione, introducendo meccanismi di incentivazione legati alla correttezza e qualità del processo di vendita: in particolare, non essendo giuridicamente possibili modifiche unilaterali dei contratti già in essere, TeleTu avvierebbe immediatamente rinegoziazioni dei contratti volte a far sì che una quota parte (non inferiore al venti per cento) del corrispettivo complessivo dovuto al Call Center venga riconosciuta e pagata da TeleTu non al momento dell'attivazione del servizio, come avviene oggi, ma alla prova della corretta instaurazione del rapporto contrattuale, che si considererebbe avvenuta al momento del pagamento della prima fattura senza contestazioni da parte del cliente; i nuovi contratti conterrebbero già tale modifica del meccanismo di remunerazione;

c) indennizzare tutti i consumatori vittime di tentativi di vendita condotti in modo scorretto, scortese o comunque improprio e non rispondente ai canoni imposti contrattualmente da TeleTu;

d) rivedere gli script della cd. 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;

e) per quanto riguarda in particolare la vendita dell'ADSL (che ha dato luogo a più ricorrenti contestazioni), adottare un processo interno che preveda, a 60 giorni dall'attivazione, la verifica dell'uso effettivo del servizio da parte del cliente e, in caso di mancata fruizione, un ulteriore contatto con il cliente stesso per verificarne l'effettiva volontà di ricevere il servizio stesso. Ove il cliente non fosse interessato al servizio, l'attivazione verrebbe annullata con effetto *ex tunc* da TeleTu, con integrale storno delle fatture (se emesse) e ripristino dello *status quo ante*, senza alcun costo od onere per il cliente stesso.

## **V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

30. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso l'attività di *teleselling*, in data 20 marzo 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

31. Con parere pervenuto in data 13 aprile 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24, 25 e 26 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

le modalità con le quali il professionista si relaziona alla clientela, per il tramite del Call Center, in quanto consistenti in comportamenti finalizzati al conseguimento di un'adesione non consapevole dei servizi offerti dal professionista, sono idonee ad orientare indebitamente le scelte dei consumatori;

il professionista ha utilizzato modalità non trasparenti e talvolta mendaci, per ottenere il consenso del consumatore in ordine alla conclusione di contratti di accesso e migrazione, ovvero di fornitura di servizi telefonici, in quanto non rende edotto il consumatore in merito alle reali condizioni tecniche ed economiche associabili all'adesione alla proposte commerciali di TeleTu;

TeleTu ha posto in essere una pratica altamente scorretta in quanto finalizzata all'acquisizione in maniera fraudolenta di clientela, ovvero alla sottoscrizione da parte di quest'ultima di piani tariffari, senza aver fornito alcuna specifica in merito.

## **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

### **a) Valutazioni di merito**

32. I contratti a distanza tra professionisti e consumatori sono disciplinati da varie disposizioni del Codice del Consumo che prevedono, a tutela del contraente debole, una serie di puntuali obblighi informativi e documentali a carico degli operatori (artt. 52 e 53), nonché la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine prestabilito (articolo 64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame, che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti (c.d. contratti *inter absentes*), cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte, specie per quanto riguarda il profilo informativo. La *ratio* di fondo delle previsioni risiede, pertanto, nell'esigenza di tutelare il consumatore che, a causa della "distanza", si trovi nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto, ovvero di conoscere con sufficiente precisione e chiarezza le caratteristiche e le condizioni economiche della proposta commerciale prima della conclusione del contratto.

33. Al riguardo, in merito alla contestazione circa la possibile violazione del principio del *ne bis in idem* eccepito dalla Parte si rileva che le segnalazioni agli atti riguardano ipotesi di attivazioni tramite *teleselling* non richieste consapevolmente ovvero di attivazioni non precedute da alcun contatto telefonico con gli operatori di Call Center successive rispetto ai provvedimenti n. 20306/09 e n. 21747/10.

34. Le fattispecie accertate nel provvedimento n. 20306/09 e nel successivo provvedimento di inottemperanza riguardavano soprattutto le omesse o ingannevoli informazioni rese in fase di vendita telefonica (*teleselling*) dal professionista in merito alla reale identità dello stesso. I citati provvedimenti infatti, avevano ad oggetto le informazioni scorrette rese dagli operatori di *teleselling* nella fase di primo contatto telefonico con il cliente in merito alla loro qualifica di operatori Telecom, anziché operatori TeleTù, ovvero alle presunte operazioni societarie intervenute tra i due operatori che avrebbero comportato, per il cliente, il cambio di operatore telefonico.

35. Oggetto di valutazione, nel caso di specie, sono invece la completezza e la trasparenza delle informazioni rese, nonché la correttezza delle modalità utilizzate dal professionista in sede di vendita e attivazione a distanza ai consumatori di servizi di comunicazione su rete fissa, come emerso dalle segnalazioni agli atti del presente procedimento. In particolare, in un numero rilevante di casi, risultano essere stati attivati contratti per la fornitura di servizi di telefonia e connessione a internet, senza la previa acquisizione del consenso pienamente consapevole e informato dei consumatori titolari delle linee telefoniche interessate.

36. Al riguardo, gli elementi acquisiti nel corso del procedimento rivelano l'esistenza di una pratica di ampia portata, connotata da ritardi e inefficienze nel sistema di gestione dei rapporti tra il professionista e la propria clientela e tale da pregiudicare la corretta realizzazione della volontà dei consumatori in ordine alla richiesta di attivazione a distanza dei servizi offerti dal professionista.

37. Secondo le numerose segnalazioni agli atti, i consumatori contattati dagli operatori di TeleTù sarebbero stati indotti a ritenere che la transazione si sarebbe perfezionata solo a seguito della sottoscrizione della documentazione cartacea che il professionista avrebbe successivamente inviato al loro domicilio<sup>12</sup>, mentre la registrazione vocale sarebbe servita come semplice manifestazione di interesse a ricevere la proposta di contratto. In alcuni casi, i consumatori hanno disconosciuto totalmente l'attivazione, lamentando di essersi accorti di aver cambiato operatore solo al momento del ricevimento delle fatture del professionista<sup>13</sup>. Molti di essi affermano, infatti, di aver prestato il consenso alla registrazione della chiamata al solo scopo di ricevere la documentazione contrattuale, ignorando che la registrazione del consenso avrebbe comportato l'immediata conclusione del contratto, la conseguente (indesiderata) attivazione del servizio da parte di TeleTù e l'avvio del processo di fatturazione<sup>14</sup>. Per cui, la contorta contestata risulta assolutamente diversa rispetto a quella già accertata e sanzionata nel precedente provvedimento, eliminando qualsiasi rischio di *ne bis in idem*.

38. Secondo TeleTù, quanto lamentato dai consumatori nelle segnalazioni acquisite agli atti riguarderebbe casi del tutto marginali e isolati. L'argomentazione appare priva di pregio. Sul punto, infatti, occorre osservare che la definizione di pratica commerciale ai sensi dell'articolo 18, lettera d), del Codice del Consumo prescinde da un criterio statistico o quantitativo. La definizione ricomprende ogni condotta posta in essere da un professionista - prima, durante o dopo un'operazione commerciale relativa ad un prodotto o servizio offerto - che si connoti per caratteristiche tali da poter essere astrattamente replicata, a prescindere dal numero di soggetti che, in concreto, ne siano stati destinatari e dalle vicende contrattuali circoscritte al rapporto tra il professionista e un singolo utente<sup>15</sup>. Appare chiaro, dunque, come anche le modalità attraverso le quali TeleTù acquisisce il consenso di nuova clientela - non già la legittimità dell'acquisizione attraverso la conclusione di contratti a distanza a mezzo telefono - si configurano come "*pratica commerciale*" posta in essere dal professionista nei confronti dei consumatori, suscettibile di essere valutata secondo le disposizioni del Codice del Consumo<sup>16</sup>.

39. Di contro, gli elementi acquisiti nel corso del procedimento evidenziano come in assenza di controlli capillari e sistematici, le istruzioni e le direttive impartite dal professionista agli operatori dei *call center* in ordine alle informazioni da fornire ai consumatori fossero assolutamente insufficienti ad assicurare la piena consapevolezza del consumatore in merito alla natura del contatto telefonico e, conseguentemente, agli effetti giuridici derivanti dalla prestazione del consenso alla registrazione. Lo *script*, infatti, non pone in adeguata evidenza che la registrazione telefonica equivale ad un vero e proprio contratto pienamente efficace e rispetto al quale non vi è bisogno della sottoscrizione di alcuna ulteriore documentazione cartacea<sup>17</sup>. A tale proposito, molti consumatori hanno segnalato che l'operatore di *teleselling* ha prospettato la registrazione telefonica come una semplice manifestazione di interesse a

<sup>12</sup> [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 114, 145 e 146 del fascicolo istruttorio.]

<sup>13</sup> [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 129, 130, 142, 149 del fascicolo istruttorio.]

<sup>14</sup> [Cfr. doc. n. 112, ]

<sup>15</sup> [L'art. 18, lettera d), del Codice del Consumo recita: "Qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto posta in essere da un professionista in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori".]

<sup>16</sup> [Con riferimento a tale aspetto, inoltre, anche il giudice amministrativo nella sentenza n. 3722/09 del 9/04/2009, ha precisato che la significatività statistica del dato non assurge ad elemento legittimamente escludente la scorrettezza della pratica commerciale. Nella citata sentenza, il Collegio ha infatti ritenuto priva di giuridica significatività ai fini della valutazione il concreto atteggiarsi della casistica in quanto "l'illiceità del comportamento al fine di assumere rilevanza ai sensi delle riportate disposizioni del Codice del Consumo, non deve dimostrare una concreta attuazione pregiudizievole (per le ragioni dei consumatori), quanto, piuttosto, una potenzialità lesiva (per le scelte che questi ultimi, altrimenti, sono legittimati a porre in essere fuori da condizionamenti e/o orientamenti decettivi) che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito (non già di danno) ma di mero pericolo (in quanto intrinsecamente idonea a condurre alle conseguenze che la disciplina di legge ha inteso, invece, scongiurare)".]

<sup>17</sup> [All. 3 del doc. n. 199 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

ricevere una proposta contrattuale che avrebbe successivamente dovuto sottoscrivere una volta pervenuta al proprio domicilio<sup>18</sup>. Peraltro, occorre ribadire che la citata registrazione riguarda solo una parte limitata del contatto telefonico tra *teleseller* e consumatore interessato. A tale proposito, molte segnalazioni evidenziano che nella parte iniziale del contatto telefonico l'operatore ha prospettato caratteristiche e condizioni economiche dei servizi di TeleTu particolarmente convenienti e allettanti, come la possibilità di usufruire di pacchetti aggiuntivi a prezzi molto bassi o con validità illimitata<sup>19</sup>. Tali consumatori lamentano quindi che solo al momento del ricevimento delle fatture<sup>20</sup> o delle *Welcome Letter*, nei casi in cui queste sono state recapitate<sup>21</sup>, si sono resi conto dell'attivazione del servizio nonché delle reali condizioni economiche del contratto sottoscritto con TeleTu.

40. Di conseguenza, l'affidamento a società esterne della vendita dei propri prodotti avrebbe dovuto imporre al professionista l'adozione di cautele commisurate quantomeno alla delicatezza e all'importanza della fase di primo contatto con il consumatore. Come noto, infatti, è proprio durante l'approccio iniziale dell'operatore telefonico con l'utente che si instaura quel rapporto di fiducia che induce il cliente a sottoscrivere un contratto di abbonamento telefonico.

41. Nel caso in esame, l'insieme di tali elementi deve peraltro valutarsi alla luce delle specifiche caratteristiche dell'attività negoziale svolta mediante l'impiego di tecniche di comunicazione a distanza e della conseguente menzionata accentuazione della posizione di asimmetria informativa del consumatore rispetto alla controparte. Dal che discende, in capo all'operatore che utilizzi tale strumento negoziale come canale di vendita dei propri servizi al pubblico, un particolare onere di diligenza professionale, adeguato alle peculiarità del mezzo di comunicazione utilizzato e all'esigenza di un più elevato livello di attenzione nelle modalità di contatto con il consumatore, al fine di acquisirne un consenso effettivo e pienamente consapevole all'attivazione del servizio proposto. La stessa giurisprudenza amministrativa ha affermato che *"è fatto del tutto notorio che l'uso del telefono per la promozione e l'attivazione di contratti possa agevolmente prestarsi a forme di pressione psicologica nei confronti dei consumatori, di talché, se [...] non vengano adottati stringenti strumenti di controllo nei confronti degli operatori possono facilmente prodursi proprio quelle forme di indebito condizionamento che il Codice del Consumo ha inteso scongiurare"*<sup>22</sup>.

42. La documentazione agli atti rinvenuta anche in sede ispettiva testimonia la piena consapevolezza di TeleTu circa le modalità di vendita utilizzate dalle società incaricate di svolgere attività di *teleselling* per conto del professionista. Contrariamente a quanto argomentato dal professionista, la circostanza che le attività di vendita vengano concretamente svolte da società esterne non solleva TeleTu da responsabilità laddove il professionista non abbia predisposto adeguate misure atte a prevenire e sanzionare i comportamenti contestati di cui era venuto a conoscenza. Si tratta, infatti, di operatori che agiscono in nome e per conto di TeleTu che ha deciso di "esternalizzare" tale attività, di cui deve chiaramente rispondere (anche in termini di *"culpa in eligendo"* e *"in vigilando"*). Come dichiarato da TeleTu, gli *script* di vendita utilizzati dagli operatori delle società di *teleselling* sono disponibili direttamente sulla piattaforma di registrazione di TeleTu proprio per consentire al professionista, un aggiornamento veloce e periodico.

43. Inoltre, è compito di TeleTu inviare agli utenti la documentazione cartacea per consentire ai consumatori di verificare la rispondenza delle condizioni economiche prospettate durante il contatto telefonico con quelle effettivamente sottoscritte. Sono agli atti, invece, numerose segnalazioni di utenti che lamentano di non aver mai ricevuto la documentazione cartacea, da cui emerge che il professionista non ha predisposto modalità tali da garantire l'effettiva consegna della documentazione contrattuale a domicilio del cliente nonché la conferma dell'effettiva ricezione della stessa. Il professionista, infatti, pur depositando agli atti copia della *Welcome Letter* inviata al cliente non avrebbe utilizzato apposite e specifiche modalità di invio che garantissero l'effettiva ricezione della stessa da parte del cliente.

44. Si evince, pertanto, la sussistenza di un concreto pregiudizio economico derivante dalla pratica commerciale in esame in relazione ai consumatori interessati dall'attivazione non consapevolmente richiesta dei servizi offerti da TeleTu. In particolare, il numero dei reclami di consumatori che dagli accertamenti ispettivi risultano pervenuti alla società Transcom Worlwide nel periodo gennaio-novembre 2011 in merito a disconoscimenti di attivazioni telefoniche (circa [10.000–30.000]) testimonia l'esistenza di un fenomeno di ampiezza e impatto tutt'altro che marginali<sup>23</sup>.

#### **b) Valutazione degli impegni presentati dal professionista**

45. Anche alla luce delle precedenti considerazioni, si ritiene che gli impegni proposti dal professionista nel corso del procedimento non possano essere accolti in quanto relativi a condotte che, anche alla luce delle evidenze istruttorie acquisite, risultano manifestamente scorrette e gravi, per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione.

---

<sup>18</sup> [Cfr., tra gli altri, docc. nn. 100, 114, 116, 140, 145, 146, 151 e 178 del fascicolo istruttorio]

<sup>19</sup> [Cfr. doc. n. 137, 147, 157, 158 e 171 del fascicolo istruttorio.]

<sup>20</sup> [Cfr. docc. nn. 156, 174, 176 e 179 del fascicolo istruttorio.]

<sup>21</sup> [Cfr. docc. nn. 142 e 149 del fascicolo istruttorio.]

<sup>22</sup> [Sentenza T.A.R. Lazio. n. 4931 del 29 marzo 2010.]

<sup>23</sup> [Cfr. doc. n. 189.5 del fascicolo istruttorio]



46. In tal senso è sufficiente rilevare che i comportamenti del professionista appaiono caratterizzati da un elevato grado di offensività, sia sotto il profilo dell'ingannevolezza, in quanto nel corso dei contatti telefonici venivano fornite informazioni non veritiere o omissive in merito alle caratteristiche e ai costi del servizio offerti; sia sotto il profilo dell'aggressività, in quanto il professionista ha proceduto all'attivazione di contratti telefonici sulle utenze dei segnalanti anche in assenza di una volontà contrattuale espressa dal consumatore.

47. Sussiste, pertanto, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

### **c) Conclusioni**

48. In base al complesso degli elementi acquisiti nel corso del procedimento, la condotta posta in essere da TeleTu risulta integrare una fattispecie di pratica commerciale scorretta in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni non veritiere e/o incomplete, a indurre il consumatore medio a concludere a distanza contratti per la fornitura di servizi di comunicazione tramite rete fissa, nonché suscettibile, mediante l'attivazione e la fatturazione di servizi non richiesti, o non richiesti in maniera pienamente consapevole ed informata, di condizionare indebitamente la libertà di scelta dei consumatori.

49. Il comportamento di TeleTu deve, inoltre, ritenersi contrario al grado di diligenza ragionevolmente esigibile nel caso di specie. Infatti, attesa la propria consapevolezza circa la natura e la dimensione del problema, il professionista avrebbe dovuto assumere tempestivamente misure e iniziative efficaci e adeguate ad assicurare, in sede di contatto telefonico, l'acquisizione di un consenso pienamente consapevole da parte degli utenti. Le misure adottate dal professionista successivamente all'adozione del provvedimento del 31 gennaio 2012, infatti, seppur *prima facie* idonee a rimuovere il rischio di future attivazioni non pienamente consapevoli ed informate, attraverso strumenti capillari e sistematici di concreta verifica del consenso telefonico degli utenti, non eliminano il pregiudizio economico patito dai consumatori prima dell'adozione delle stesse. Infine, la concreta efficacia delle misure in questione potrà essere naturalmente apprezzata solo in un arco temporale più ampio.

50. Alla luce delle suesposte considerazioni, la pratica commerciale posta in essere da TeleTu deve pertanto ritenersi scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 24 e 26, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante comportamenti ingannevoli e aggressivi, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti.

## **VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

51. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

52. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

53. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista, dell'ampia diffusione della pratica commerciale posta in essere da TeleTu, testimoniata dall'elevato numero di consumatori interessati, nonché del pregiudizio economico per i consumatori che hanno subito l'attivazione e la conseguente fatturazione di un servizio non richiesto consapevolmente. Si tiene altresì conto delle misure e degli strumenti adottati dal professionista per verificare e ottenere conferma della consapevolezza della volontà del consumatore nelle richieste di attivazione.

54. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti e sulla base delle segnalazioni ricevute, risulta che la pratica commerciale oggetto di contestazione è stata attuata in un ampio arco temporale, ovvero nel periodo ottobre 2010 – gennaio 2012.

55. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione nella misura di 170.000 € (centosettantamila euro).

56. In considerazione del fatto che il professionista risulta già destinatario di provvedimenti adottati in applicazione delle disposizioni contenute nel Codice del Consumo<sup>24</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 26, lettera f), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la comunicazione di informazioni non rispondenti al vero, ambigue, inesatte, fuorvianti o incomplete in ordine alle caratteristiche e alle condizioni economiche dei servizi telefonici oggetto di promozione, nonché l'attivazione a distanza e la fatturazione di

---

<sup>24</sup> [Cfr. fra gli altri provv. n. 23304 del 14 febbraio 2012, caso PS4148 – TeleTu – ostacoli al recesso, in Boll. n. 7/12; provv. n. 18995 del 16 ottobre 2008, caso PS19 – Tele2 – Contratti a distanza, in Boll. n. 39/08; provv. n. 21620 del 30 settembre 2010, caso PS3096 – Tele2 – Promozione senza canone Telecom, in Boll. n. 38/10; provv. n. 19298 del 18 dicembre 2008, caso PS540 – Tele2 – Filtri di utilizzo, in Boll. n. 48/08; provv. n. 20306 del 16 settembre 2009, caso 3611 – Tele2 – Codice di migrazione, in Boll. n. 38/09. ]

servizi non richiesti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società TeleTu S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 26, lettera f), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società TeleTu S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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 in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Roberto Chieppa*

p. IL PRESIDENTE  
*Piero Barucci*