

PS12789 - OTIS ASCENSORI-SERVIZIO NON RICHIESTO
Allegato al provvedimento n. 31513

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

- PS12789

- 24 ottobre 2024

2) Professionista che presenta gli impegni

Otis Servizi S.r.l. con sede in Via Roma 108 c/o c.d. Cassina Plaza – palazzo A, scala 2 - 20051 Cassina de Pecchi (MI)

3) Fattispecie contestata

Con la comunicazione di avvio del procedimento, notificata a Otis Servizi S.r.l. (“Otis” la “Società” o il “Professionista”) in data 24 ottobre 2024 (“Comunicazione di avvio”), codesta Autorità ipotizza che la Società porrebbe in essere dei comportamenti suscettibili di integrare una o più pratiche commerciali scorrette di natura aggressiva in violazione del Codice del consumo, idonei *“ad esercitare un indebito condizionamento sui consumatori ... portandoli ad assumere decisioni di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso”*.

In estrema sintesi e richiamando integralmente la Comunicazione di avvio, secondo l’Autorità, Otis procederebbe all’installazione a pagamento sugli impianti di ascensore per i quali è incaricata della manutenzione di un accessorio denominato “Otis One” *“senza prima ottenere un consenso espresso da parte degli utenti”*. Inoltre, potrebbero essere contestabili alla Società presunti ritardi nell’installazione degli ascensori, così come pure ritardi o gestione non risolutiva delle richieste di intervento.

*

4) Descrizione degli impegni proposti:

Premessa

Il Professionista, **pur senza riconoscere in alcun modo la fondatezza delle tesi e delle ipotesi formulate** nella Comunicazione di avvio e nella **convinzione di non aver commesso alcuna violazione della normativa di cui al Codice del Consumo (per nessuna delle condotte contestate in sede di avvio)** e, dunque, di aver agito nel pieno rispetto della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offre - ai sensi dell’art. 27 del Codice del Consumo e dell’art. 10 del Regolamento procedurale - i seguenti impegni per porre rimedio alle preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione di avvio (“Impegni”).

Le misure offerte, quindi, non costituiscono in alcun modo ammissione di responsabilità rispetto alle condotte oggetto dell’istruttoria né riconoscimento delle ragioni dedotte dai Clienti nei Reclami dagli stessi inviati ad Otis.

Gli Impegni hanno ad oggetto oltre all’adozione di misure volte a modificare, in via permanente e senza alcuna limitazione temporale, le condotte del Professionista in modo da assicurare ai

consumatori, in aggiunta agli standard di diligenza già seguiti da Otis, una gestione più puntuale ed efficace dei servizi offerti, anche misure compensative.

Gli Impegni riguardano, in particolare, quanto segue

1) IMPEGNO PRO-FUTURO VOLTO A SCONGIURARE UNA CONDOTTA SIMILARE A QUELLA CONTESTATA DALL'AGCM PER OTIS ONE

Tipologia di impegno: La Società in tutti i casi in cui intenda lanciare sul mercato un nuovo prodotto o servizio addizionale, non nativo dell'ascensore e non oggetto di accordi contrattuali in essere, da offrire massivamente ai clienti, come avvenuto per il caso Otis One, si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini ed alle microimprese, qualora detto nuovo prodotto o servizio addizionale sia a pagamento.

Tempistica di implementazione: immediata dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM di accettazione degli impegni.

2) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO UN TRAINING AZIENDALE DEDICATO ALLE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Tipologia di impegno: La Società si impegna ad organizzare uno specifico *training* aziendale da parte dell'Ufficio Legale con il supporto dello Studio legale esterno, rivolto al personale commerciale avente ad oggetto le pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del Consumo.

Tempistica di implementazione: entro 3 mesi dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM di accettazione degli impegni.

3) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO IL RIMBORSO AI CONDOMINI/MICROIMPRESE DELL'IMPORTO PAGATO PER IL DISPOSITIVO OTIS ONE ED IL RICONOSCIMENTO DI UNA SOMMA ULTERIORE

Tipologia di impegno: Ai Clienti condomini e microimprese che hanno già versato ad Otis il corrispettivo per il dispositivo Otis One (**euro 110+IVA**) verrà

- a) rimborsato integralmente l'importo predetto di euro 110+IVA dagli stessi pagato per l'installazione del dispositivo Otis One (Otis emetterà relativa nota di credito a stralcio della fattura emessa);
- b) riconosciuta una somma ulteriore pari al 20% del predetto prezzo per un importo, quindi, di **euro 22**;
- c) lasciato installato ed attivo il dispositivo Otis One in modo tale da consentire, comunque, al cliente di poter fruire dei servizi connessi gratuitamente.

Ai predetti Clienti condomini e microimprese verrà inviata una comunicazione *ad hoc* ("**Comunicazione ad hoc**"), con PEC o se non disponibile con raccomandata A/R, in cui viene richiesto l'IBAN su cui dovrà essere effettuato il versamento, con la precisazione che il pagamento sarà effettuato per quei Clienti condomini e microimprese che invieranno la risposta entro 12 mesi dal ricevimento della predetta comunicazione.

In caso di mancato riscontro trascorsi 2 mesi dalla Comunicazione *ad hoc*, Otis si impegna entro il terzo mese dal primo invio, ad inviare ai Clienti condomini e microimprese una seconda comunicazione di similare contenuto, con posta ordinaria, ribadendo le condizioni in precedenza comunicate ("**Comunicazione di reminder**").

Il testo della comunicazione è il seguente

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che - con riferimento alla campagna in oggetto - Otis Servizi s.r.l. (“Otis”), provvederà direttamente a rimborsarle l’importo di euro 110+IVA da lei già versato per l’installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™, unitamente alla ulteriore somma di 22 euro.
- La informiamo che, comunque, nell’ottica di garantire servizi di elevato valore aggiunto per i propri clienti, Otis lascerà comunque installato ed attivo il predetto dispositivo in modo tale da consentirle di poter fruire gratuitamente dei servizi connessi di Otis ONE™ già descritti nelle precedenti comunicazioni.
- Al fine di poter ricevere le predette somme dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*] entro e non oltre 12 mesi dalla data di ricevimento della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente e la relativa intestazione su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Resta inteso che ai Clienti condomini e microimprese che:

- i. hanno eventualmente già beneficiato di una scontistica in relazione al prezzo del dispositivo Otis One di € 110+IVA, gli stessi riceveranno il rimborso della cifra effettivamente versata, fermo restando l’accredito comunque della somma di € 22. In questi casi, la comunicazione sopra riportata sarà personalizzata con indicazione specifica della somma oggetto di rimborso;
- ii. hanno ricevuto l’installazione del dispositivo Otis One, ma non hanno ancora effettuato il pagamento, verrà inviata una comunicazione in cui si specifica di non procedere al pagamento predetto e verrà emessa relativa nota di credito (“**Comunicazione di non pagamento**”). In questo caso, il testo della comunicazione è il seguente:

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che - con riferimento alla campagna in oggetto - Otis Servizi s.r.l. in relazione all’installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™ ha stabilito che non dovrà provvedere al versamento dell’importo richiesto. Nel caso in cui abbia già ricevuto la fattura, la Società provvederà ad emettere la relativa nota di credito.
- La informiamo che, comunque, nell’ottica di garantire servizi di elevato valore aggiunto per i propri clienti, Otis lascerà comunque installato ed attivo il predetto dispositivo in modo tale da consentirle di poter fruire gratuitamente dei servizi connessi di Otis ONE™ già descritti nelle precedenti comunicazioni.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Tempistica di implementazione: entro 3 mesi dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM con l'accettazione degli impegni verrà inviata la Comunicazione *ad hoc* e la Comunicazione di non pagamento; la Comunicazione di *reminder* verrà inviata decorsi due mesi senza riscontro ed entro il terzo mese dalla Comunicazione *ad hoc*.

4) **IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO LA MODIFICA/INTEGRAZIONE DELLA PROCEDURA MQV-PO-702-006 SU NE E BEX**

Tipologia di impegno: Modifica dell'attuale procedura MQV-PO-702-006 dedicata ai contratti nuovi impianti e BEX in cui vengono rafforzati i presidi informativi nei confronti del cliente, tra cui la comunicazione tempestiva degli aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista materiale pronto per la spedizione e la data prevista di inizio/fine installazione dell'impianto, una volta che saranno operative le condizioni di cantiere "pronto" (attestate dal verbale della visita di cantiere) (All. 1).

Si precisa che il predetto impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Per garantire la conoscenza della procedura da parte di tutto il personale aziendale, la stessa sarà resa disponibile sulla intranet aziendale.

Tempistica di implementazione: la procedura verrà adottata entro 4 mesi dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM con l'accettazione degli impegni (la modifica della procedura implica modifiche ai sistemi della Società).

5) **IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO LA SOMMINISTRAZIONE DI UN TRAINING AZIENDALE SULLA NUOVA PROCEDURA MQV-PO-702-006 SU NE E BEX**

Tipologia di impegno: Formazione sulla nuova procedura MQV-PO-702-006 su NE e BEX, come modificata secondo l'impegno 4 nei confronti del personale aziendale commerciale ed ufficio montaggi.

In coerenza con la procedura di cui all'impegno 4, il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Tempistica di implementazione: entro 1 mese dall'adozione della procedura di cui all'impegno 4.

6) **IMPEGNO AVENTE L'INTEGRAZIONE DEL MODULO DI CONFERMA D'ORDINE**

Tipologia di impegno: Otis integrerà il modulo di conferma d'ordine con il seguente *wording*, in modo da rafforzare ulteriormente l'impegno di Otis sulla data in cui è previsto che il materiale sarà pronto per la spedizione, ogni eventuale aggiornamento in caso di slittamenti di tale data e la data prevista di inizio/fine installazione dell'impianto.

“[...] Con riferimento allo stato di avanzamento del Contratto, Vi confermiamo che - in seguito alla prima visita di cantiere volta alla verifica della conformità del layout oggetto della fornitura - sarà nostra cura comunicarVi via e-mail (all'indirizzo indicato in Lettera d'Ordine):

- con esito positivo della regolarità della posizione contabile, Disegni firmati per approvazione e Definizione estetica completa, vi verrà comunicata la data prevista materiale pronto per la spedizione;
- eventuali aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista materiale pronto per la spedizione;

- una volta che vi saranno le condizioni di cantiere “pronto” (attestate dal verbale della visita di cantiere), vi verrà comunicata la data prevista di inizio/fine installazione dell’impianto [...]”

Restano ferme le modifiche, a beneficio dei clienti, già incorporate nella nuova procedura di cui all’impegno 4.

Si precisa che il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese, ecc.).

Tempistica di implementazione: entro 4 mesi dalla pubblicazione della decisione dell’AGCM con l’accettazione degli impegni (la modifica della conferma d’ordine implica modifiche ai sistemi della Società).

7) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO LA MODIFICA DELL’ATTUALE PROCEDURA MQV-PO-805-005

Tipologia di impegno: Modifica della procedura MQV-PO-805-005, intervenendo in modo diffuso su diversi aspetti volti a migliorare in modo concreto i processi di gestione interna dei reclami, in termini di analisi, registrazione e gestione (All. 2).

Per garantire la conoscenza della procedura da parte di tutto il personale aziendale, la stessa sarà resa disponibile sulla intranet aziendale.

Si precisa che il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Tempistica di implementazione: entro 3 mesi dalla pubblicazione della decisione dell’AGCM con l’accettazione degli impegni.

8) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO LA SOMMINISTRAZIONE DI UN TRAINING AZIENDALE SULLA NUOVA PROCEDURA MQV-PO-805-005

Tipologia di impegno: Formazione al personale commerciale sulla nuova procedura MQV-PO-805-005 come modificata secondo l’impegno 7.

In coerenza con la procedura di cui all’impegno 7, il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Tempistica di implementazione: entro 1 mese dall’adozione della procedura di cui all’impegno 7.

9) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO L’INVIO DI UNA COMUNICAZIONE ALLA SOCIETÀ CHE GESTISCE IL CALL CENTER

Tipologia di impegno: Otis invierà una comunicazione alla Società che gestisce il *Call-Center* con la quale ribadirà alla stessa la necessità di garantire tempi di risposta adeguati e miglior efficienza operativa a beneficio dei clienti. Il testo è il seguente:

“Spettabile [*],
considerato che, come a voi noto, per Otis Servizi S.r.l. è sempre prioritario assicurare una gestione puntuale ed efficace dei servizi offerti ai suoi clienti, confermiamo la necessità di garantire tempi di risposta adeguati e miglior efficienza operativa nel servizio da voi svolto a favore della Società.

Grati della pronta collaborazione inviamo i migliori saluti
Otis Servizi s.r.l.”

Si precisa che il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Tempistica di implementazione: entro 3 mesi dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM con l'accettazione degli impegni.

10) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO L'INVIO DI UNA COMUNICAZIONE AI TECNICI DI OTIS INERENTE LA CHIUSURA DEGLI INTERVENTI

Tipologia di impegno: Al fine di facilitare il monitoraggio interno del rispetto delle tempistiche di intervento, Otis invierà con cadenza settimanale una comunicazione e-mail ai tecnici incaricati della gestione degli interventi con la quale viene ricordata la necessità di verificare, al termine di ogni giornata lavorativa, di avere correttamente aggiornato nei sistemi aziendali lo stato delle chiamate (in termini di inizio e fine dell'intervento). Il testo della comunicazione sarà il seguente:

“Buongiorno,
ti ricordiamo di aggiornare nei sistemi aziendali lo stato delle chiamate (in termini di inizio e fine dell'intervento).
Ad oggi hai ancora xx chiamate aperte da gestire.
Grazie per la tua attenzione.
Otis Servizi S.r.l.”

Si precisa che il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Tempistica di implementazione: entro 6 mesi dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM con l'accettazione degli impegni. Tale modifica alla procedura implica, infatti, modifiche ai sistemi di Otis.

11) IMPEGNO AVENTE AD OGGETTO LA MODIFICA DEL SITO INTERNET DELLA SOCIETÀ CON L'INSERIMENTO DI UNO SPECIFICO MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI ONLINE

Tipologia di impegno: la Società si impegna ad inserire nel proprio sito internet uno specifico *link* denominato “RECLAMI”, cliccando sul quale il cliente avrà la possibilità di compilare ed inviare direttamente ad Otis uno specifico modulo per presentare un reclamo. Otis si impegna, in coerenza con quanto previsto dalla procedura MQV-PO-805-005, come modificata dall'Impegno 7, a indicare direttamente nel Modulo che il cliente riceverà entro 48 ore dal ricevimento del reclamo una comunicazione di primo riscontro. Si precisa che il presente impegno andrà a beneficio di tutte le tipologie di clienti (consumatori, condomini, microimprese, imprese).

Tempistica di implementazione: entro 3 mesi dalla pubblicazione della decisione dell'AGCM con l'accettazione degli impegni.

12) IMPEGNO VOLTO ALLA COMPENSAZIONE A FAVORE DEI CLIENTI CONSUMATORI/CONDOMINI/MICROIMPRESE CHE HANNO INOLTRO RECLAMO SCRITTO E LEGALE PER IL MANCATO RISPETTO DELLE TEMPISTICHE PER L'INSTALLAZIONE DEI NUOVI IMPIANTI.

Tipologia di impegno: La Società si impegna per una misura compensativa a favore dei Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato un reclamo scritto e legale relativo ad un preteso ritardo nell'installazione dei nuovi impianti.

Per individuare con certezza il target dei beneficiari, si procederà a tenere in considerazione:

- i. i reclami scritti e legali ricevuti da Otis e dalla stessa categorizzati nella propria reportistica interna come "██████████"; "██████████"; "██████████", come risultanti dai file acquisiti dall'AGCM in sede di ispezione;
- ii. tutti i predetti reclami, a prescindere o meno dalla loro fondatezza o dall'eventuale responsabilità di Otis, con la conseguenza che, anche se il ritardo è imputabile al Cliente (es. perché non aveva corrisposto nei tempi la rata ordine, non aveva sottoscritto i disegni di disposizione dell'impianto, il cantiere non era ancora pronto, ecc.), lo stesso andrà comunque a beneficiare della misura;
- iii. l'arco temporale dei reclami di cui al punto precedente tra l'1 gennaio 2022 e 24 ottobre 2024 (data di ispezione).

Otis si impegna altresì a estendere la predetta misura a reclami scritti e legali ricevuti da Otis dalla data di ispezione sino alla data di pubblicazione degli Impegni, tenendo in considerazione tutti i criteri di cui ai punti i. e ii. sopra indicati.

Ai Clienti consumatori/condomini/microimprese verrà inviata una comunicazione, tramite PEC ove disponibile o con Raccomandata con Ricevuta di Ritorno, con la quale verrà comunicato il riconoscimento di una somma pari ad euro 1.500 e richiesto l'IBAN su cui dovrà essere effettuato il versamento. L'importo verrà erogato ai clienti che avranno riscontrato entro 12 mesi dal ricevimento della predetta comunicazione comunicando i dati bancari.

Il testo della comunicazione è il seguente

"Campagna concordata con l'AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l'accredito della somma di euro 1.500.
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dal ricevimento della presente comunicazione, l'IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l'AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i nostri prodotti e servizi, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l."

Resta inteso che saranno esclusi dalla compensazione predetta i Clienti che hanno già beneficiato del riconoscimento pregresso di misure compensative da parte della Società.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad inviare le predette comunicazioni ai clienti entro 3 mesi dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

13) IMPEGNO VOLTO ALLA COMPENSAZIONE A FAVORE DEI CLIENTI CONSUMATORI/CONDOMINI/MICROIMPRESE CHE HANNO INOLTRATO RECLAMO SCRITTO O LEGALI PER LAMENTATI RITARDI O INEFFICIENZE NEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Tipologia di impegno: La Società si impegna per una misura compensativa a favore dei Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato un reclamo scritto relativo ad un preteso ritardo o presunte inefficienze nei servizi di assistenza.

Per individuare con certezza il target dei beneficiari, si procederà a tenere in considerazione:

- i. i reclami scritti o legali “servizi” ricevuti da Otis e dalla stessa categorizzati nella propria reportistica interna come; “████████████████████”; “████████████████████”; “████████████████████” negli ammodernamenti, come risultanti dai file acquisiti dall’AGCM in sede di ispezione;
- ii. tutti i predetti reclami, a prescindere o meno dalla loro fondatezza, con la conseguenza che, anche se il ritardo è in qualche modo imputabile al Cliente o a circostanze esterne, il Cliente andrà comunque a beneficiare della misura;
- iii. l’arco temporale dei reclami di cui al punto precedente tra l’1 gennaio 2022 e 24 ottobre 2024 (data di ispezione).

Otis si impegna altresì a estendere la predetta misura a reclami scritti e legali ricevuti da Otis dalla data di ispezione sino alla data di pubblicazione degli Impegni, tenendo in considerazione i criteri di cui ai punti i. e ii. sopra indicati.

(A) Per i Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno un contratto di manutenzione ancora attivo verrà inviata una comunicazione, tramite PEC ove disponibile o con Raccomandata con Ricevuta di Ritorno, in cui verrà rappresentato il riconoscimento di una somma pari all’importo equivalente a 3 canoni mensili di manutenzione prevista dal contratto di manutenzione in essere attraverso un accredito diretto sul conto corrente di cui dovranno fornire l’IBAN. L’importo verrà erogato ai clienti che avranno riscontrato entro 12 mesi dall’invio della predetta comunicazione, comunicando i dati bancari.

Il testo della comunicazione è il seguente

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma equivalente al canone di 3 mesi di manutenzione previsto dal contratto di manutenzione in essere, per un importo pari ad euro [*].
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dalla data di invio della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Può trovare tutti i dettagli della campagna concordata con l’AGCM sul nostro sito www.otis.it (verrà indicato il link completo).
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

(B) Per i Clienti consumatori/condomini/microimprese che non hanno più un contratto di manutenzione attivo verrà inviata, tramite PEC ove disponibile o con Raccomandata con Ricevuta di Ritorno, una comunicazione in cui verrà riconosciuta la somma pari all'importo equivalente a 3 mesi di manutenzione, tenuto conto del canone di manutenzione in precedenza vigente e richiesto l'IBAN su cui dovrà essere effettuato il versamento. L'importo verrà erogato ai clienti che avranno riscontrato entro 12 mesi dall'invio della predetta comunicazione comunicando i dati bancari

Il testo della comunicazione è il seguente

“Campagna concordata con l’AGCM
Gentile [*],
siamo lieti di informarla che Otis Servizi s.r.l. - con riferimento alla campagna in oggetto - considerato il reclamo ricevuto ha deciso di riconoscerle, in via eccezionale e senza ammissione alcuna circa la fondatezza del reclamo stesso, l’accredito della somma equivalente al canone di 3 mesi di manutenzione previsto dall’ultimo contratto di manutenzione, per un importo pari ad euro [*].
- Al fine di poter ricevere la predetta somma dovrà solo comunicare al seguente indirizzo e-mail [*], entro e non oltre 12 mesi dalla data di invio della presente comunicazione, l’IBAN del conto corrente su cui dovrà essere effettuato il versamento da parte della Società.
Con l’augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Otis, le inviamo i migliori saluti.
Otis Servizi s.r.l.”

Resta inteso che, in entrambe le ipotesi, saranno esclusi dalle misure compensative i Clienti che hanno già beneficiato del riconoscimento pregresso di misure compensative da parte della Società.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad inviare le predette comunicazioni ai clienti entro 3 mesi dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

5. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili contestati

Il Professionista ritiene che gli Impegni presentati siano idonei a superare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità con la Comunicazione di avvio. Si ritiene, infatti, che lo sforzo profuso dalla Società abbia portato alla presentazione di sostanziali misure anche di carattere strutturale, che, considerate singolarmente e nel loro insieme, sono idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio del Procedimento con benefici immediati e concreti per i Clienti.

Nello specifico con l'**IMPEGNO 1**, la Società si è impegnata in relazione al possibile lancio di nuovi prodotti e servizi, addizionali e non nativi dell'ascensore e non oggetto di accordi contrattuali in essere, ad ottenere il preventivo consenso espresso da consumatori, condomini e microimprese, one scongiurare che casi analoghi all'Otis One possano capitare nuovamente. Si tratta di un impegno di natura strutturale, senza limiti temporali, che pone concreto rimedio alle preoccupazioni sollevate dall'Autorità in sede di avvio del Procedimento ed è volto ad evitare anche per il futuro che la Società possa porre in essere condotte analoghe a quelle oggetto del presente procedimento.

Con l'**IMPEGNO 2**, vengono attivate misure di diffusione della conoscenza delle norme di cui Codice del Consumo all'interno della Società con un training specificamente dedicato. Il *training*, in particolare, sarà rivolto alle funzioni aziendali meglio individuate nell'Impegno 2 e intende concretamente garantire la diffusione in azienda della conoscenza di corrette politiche commerciali, chiare e trasparenti, conformi alle previsioni del Codice del Consumo in tutte le fasi del rapporto con il cliente (indipendentemente da quale servizio vien offerto) con lo scopo di neutralizzare possibili fraintendimenti o future contestazioni.

Con l'**IMPEGNO 3** la Società intende attuare una concreta e rilevante misura di natura compensativa volta a garantire non solo il rimborso integrale dell'importo versato dai condomini e microimprese per l'installazione del dispositivo gateway di Otis ONE™, ma altresì il riconoscimento di un ulteriore somma pari al 20% del prezzo pagato per il dispositivo.

Inoltre, e nonostante il rimborso predetto, la Società - attenta alla massima soddisfazione dei Clienti - non provvederà alla rimozione del dispositivo, lasciando lo stesso installato ed attivo in modo che il cliente di continuare a fruire comunque gratuitamente del dispositivo installato ed attivo e dei servizi connessi a valore aggiunto.

Nello specifico con l'**IMPEGNO 4** volto a modificando l'attuale procedura MQV-PO-702-006 - "*CONTRATTI NUOVI IMPIANTI E BEX OTIS*" la Società intende garantire a tutti i Clienti un ancor più puntuale e tempestiva informazione circa l'avanzamento dei lavori di installazione dei nuovi impianti, consentendo al contempo il rafforzamento dei presidi interni posti alla verifica del rispetto dei tempi contrattuali e instaurando altresì un sistema virtuoso che agevola anche il cliente nel rispettare gli adempimenti a suo carico. La conoscenza della procedura come modificata e la necessità di una puntuale tempestiva comunicazione ai clienti viene garantita anche attraverso una specifica formazione al personale commerciale ed ufficio montaggi, maggiormente coinvolto nella gestione dei nuovi impianti secondo quanto indicato dall'**IMPEGNO 5**.

Ed ancora, al fine di garantire una puntuale e tempestiva informazione ai Clienti relativa all'avanzamento dei lavori la Società si è impegnata a modificare il modulo di conferma d'ordine in modo da prevedere specifici obblighi informativi a vantaggio del cliente: la data in cui è previsto che il materiale sarà pronto per la spedizione; ogni eventuale aggiornamento in caso di slittamenti di tale data e la data prevista di inizio/fine installazione dell'impianto, conformemente a quanto indicato nell'**IMPEGNO 6**.

Per garantire in modo concreto la corretta gestione interna delle richieste di intervento con l'**IMPEGNO 7**, la Società si è impegnata a modificare diffusamente la procedura "MQV-PO-805-005" intervenendo in modo concreto su: tempistica di riscontro del reclamo, indicazione al cliente del responsabile per la successiva risoluzione e del "piano di azione" che deve contenere la conferma delle azioni da implementare per risolvere il reclamo; precisa individuazione delle responsabilità dei soggetti incaricati di gestire il singolo reclamo. La Procedura inoltre prevede chiaramente che nel caso in cui il piano di azione non possa essere rispettato per qualsiasi motivo, il responsabile diretto del reclamo deve informare il cliente quanto prima sulle ragioni del ritardo confermando contestualmente le nuove tempistiche di risoluzione. La conoscenza della procedura come modificata viene garantita anche attraverso una specifica formazione al personale commerciale, maggiormente coinvolto nella gestione dei reclami come stabilito all'**IMPEGNO 8**.

Il Professionista con l'**IMPEGNO 9** si è impegnato a inviare alla Società che gestisce il servizio di *Call Center* per Otis una comunicazione con la quale ribadisce alla stessa la necessità di garantire tempi di risposta adeguati e miglior efficienza operativa a beneficio dei clienti. Tale misura andrà

a confermare l'importanza dell'assistenza al cliente, anche in termini di tempestività dei contatti, andando quindi a rafforzare i presidi esistenti.

Al fine di facilitare da parte della stessa il monitoraggio del rispetto delle tempistiche di intervento, la Società, con l'**IMPEGNO 10**, interviene sui tecnici incaricati della gestione degli interventi inviando settimanalmente una comunicazione agli stessi con la quale viene loro ricordata la necessità di verificare, al termine di ogni giornata lavorativa, di avere correttamente aggiornato nei sistemi aziendali lo stato delle chiamate.

Nell'ottica di migliorare il rapporto con i Clienti, facilitando la presentazione da parte degli stessi di eventuali reclami, con l'**IMPEGNO 11** la Società si è poi impegnata ad inserire nel proprio sito internet uno specifico modulo per la presentazione *on-line* di reclami.

Sono poi particolarmente rilevanti nell'ottica di una più ampia tutela dei clienti, gli Impegni 11 e 12 che introducono concrete misure compensative a favore di Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno già presentato reclami. Ciò a maggior ragione in considerazione del fatto che i Clienti potranno beneficiare delle misure compensative a prescindere dalla fondatezza o meno del reclamo dagli stessi presentato.

In particolare, con l'**IMPEGNO 12** la Società intende attuare una misura di natura compensativa, riconoscendo una contribuzione in denaro di importo pari a 1.500 euro a favore dei Clienti consumatori/condomini/microimprese, indicati nell'Impegno, che hanno inviato un reclamo scritto e legale relativo ad un preteso ritardo nell'installazione dei nuovi impianti e ciò a prescindere dalla loro fondatezza. Infatti, ai fini di verificare il rispetto del termine di consegna ed installazione si dovrebbe accertare la situazione concreta caso per caso, per appurare le circostanze fattuali che caratterizzano la singola fattispecie dal momento che vi sono precisi obblighi contrattuali anche a carico del cliente, in tutte le fasi che caratterizzano l'installazione degli impianti e ciò anche a tutela della sicurezza dei tecnici Otis (i.e. cantiere pronto). Il rispetto di tali obblighi da parte del cliente può inevitabilmente influire sulla data di consegna e installazione, qualora lo stesso compratore non provveda per tempo agli stessi. Pertanto, anche se il ritardo sarebbe imputabile al Cliente gli stessi potranno comunque beneficiare della misura.

Infine, con l'**IMPEGNO 13** la Società intende riconcorere una misura di natura compensativa anche a favore dei Clienti consumatori/condomini/microimprese, indicati nell'Impegno, che hanno già inviato un reclamo scritto relativo ad un preteso ritardo o presunte inefficienze nei servizi di assistenza e ciò sempre a prescindere dalla loro fondatezza. Infatti, anche in questo caso si dovrebbe verificare la situazione concreta caso per caso, per appurare in concreto le circostanze fattuali poste alla base dei reclami. Ciò nondimeno, (A) ai Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno un contratto di manutenzione ancora attivo verrà riconosciuta una contribuzione in denaro di importo equivalente a 3 mesi di manutenzione prevista dal contratto di manutenzione in essere attraverso un accredito diretto sul conto corrente; (B) ai Clienti consumatori/condomini/microimprese che non hanno più un contratto di manutenzione attivo verrà riconosciuto un importo pari a 3 mesi di canone di manutenzione in precedenza vigente.

*

In conclusione, alla luce delle su esposte considerazioni, la Società è convinta che tutti gli impegni proposti soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nella Comunicazione di avvio, così da agevolare la definizione del Procedimento senza l'accertamento della violazione e senza che venga irrogata un'eventuale sanzione pecuniaria.

Infatti, le misure proposte appaiono effettive ed adeguate non solo a rimuovere le preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità ma anche a migliorare in generale l'operatività del Professionista, offrendo al contempo ai Clienti concreti benefici.

In primo luogo, ed in generale la Società, al fine di evitare anche per il futuro di porre in essere condotte analoghe a quelle oggetto della Comunicazione di avvio si è impegnata ad ottenere il previo consenso espresso dei consumatori, delle microimprese e dei condomini, secondo quanto delineato nell'Impegno 1, oltre che ad assicurare l'effettiva diffusione all'interno della Società della conoscenza delle norme di cui al Codice del Consumo attraverso un training dedicato meglio descritto in narrativa con l'Impegno 2.

In secondo luogo, sono numerose le misure adottate e volte ad intervenire sia internamente che con la società che gestisce il call center in modo che sia migliorata la comunicazione tempestiva nei confronti dei clienti, garantire tempi di risposta adeguati e la miglior efficienza operativa sia in relazione all'installazione di nuovi impianti che allo svolgimento delle richieste di intervento: da questo punto di vista, le modifiche alle procedure per l'installazione dei nuovi impianti e alla gestione degli impegni (Impegni 4 e 7) intervengono diffusamente ai fini della miglioria della gestione del cliente ed i due relativi training interni (Impegni 5 e 7) sono volti a portare a conoscenza delle funzioni aziendali coinvolte dette migliorie, con focus specifico in relazione alle esigenze nei confronti dei consumatori. Le predette procedure prevedono anche una miglior gestione del cliente, anche in termini di risposte ed informazioni, ma Otis ha ritenuto, per ottenere livelli di ancora maggiore trasparenza, modificare il modulo di conferma ordine con le indicazioni ancora più puntuali in termini di tempistica (Impegno 6), con la previsione di un modulo ad hoc ben visibile per l'invio dei reclami (Impegno 10) e con l'intervento nei confronti del call center che gestisce le chiamate dei clienti (Impegno 9). Sempre al fine della miglior gestione delle richieste di intervento e del monitoraggio interno delle relative risultanze si pone l'Impegno 11, con il richiamo ai tecnici interni di Otis della corretta gestione delle chiamate e della chiusura delle chiamate.

Le predette misure sarebbero già di per sé rilevanti a porre rimedio alle perplessità espresse dall'AGCM in sede di avvio in termini di conoscenza dell'impianto regolatorio, di corretta gestione operativa del cliente, in ottico pro-futuro. Si sottolinea ancora una volta che tutte le sopra citate misure hanno estensione maggiore rispetto ai soggetti tutelati da codesta AGCM (ossia consumatori e microimprese), estendendosi le stesse a tutte le tipologie di clienti Otis.

Inoltre, per porre concretamente rimedio alle criticità rilevate da codesta Autorità in relazione ai clienti che, anche solo astrattamente e senza alcuna ammissione di responsabilità di Otis, potrebbero essere già stati interessati dalle condotte oggetto di Comunicazione di avvio, gli Impegni prevedono una serie di importanti misure di natura compensativa.

Tra queste, vi è, in primo luogo, l'Impegno 3 inerente all'installazione del dispositivo "Otis One", con il Professionista si è impegnato in una concreta misura di natura compensativa a favore dei Clienti idonea a sanare completamente i profili della pratica contestata che va oltre la mera restituzione integrale di quanto versato dai clienti interessati: è stata, infatti, prevista la corresponsione di una somma ulteriore di denaro e, comunque, la possibilità di fruire del dispositivo Otis One e dei relativi servizi gratuitamente.

Altra misura compensativa di rilievo, vede come beneficiari i Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno presentato un reclamo scritto in relazione all'installazione con ritardo degli impianti di ascensore, come risultante nel fascicolo istruttorio e che hanno lamentato tali ritardi nei termini indicati nell'Impegno 12. È importante notare che la

predetta misura (riconosciuta come somma una tantum) verrà riconosciuta da Otis, in via eccezionale e a prescindere dalla verifica della fondatezza o meno del reclamo dagli stessi già presentato.

Infine, anche in relazione alle preoccupazioni di codesta AGCM relative alla gestione delle richieste di intervento ed alle difficoltà nel contattare il servizio di assistenza, la Società ha previsto all'Impegno 13 il riconoscimento di una misura compensativa a favore di quei Clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno presentato un reclamo scritto in relazione ai predetti servizi, come risultante nel fascicolo istruttorio. Anche in questo caso, la misura viene garantita, in via eccezione e senza riconoscimento alcuno di responsabilità, a prescindere dalla fondatezza o meno del reclamo inoltrato.

Si chiede, quindi, che codesta Autorità voglia procedere alla chiusura del Procedimento accogliendo gli Impegni presentati e rendendoli obbligatori.

Il formulario e relativi allegati sono confidenziali.

Con osservanza,

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisa Teti



Avv. Alessandro Raffaelli

