

OMI 8518

Proposta di impegni

A. Con riferimento all'intera *customer base* dei servizi ADSL e telefono a marchio TeleTu⁽¹⁾, impegno ad effettuare:

1. una comunicazione in ogni bolletta emessa nell'arco di un periodo di 12 mesi successivo alla Data di comunicazione, come di seguito definita, in relazione alla facoltà per il cliente di richiedere in ogni momento la sospensione del servizio di distribuzione degli elenchi telefonici attraverso uno dei seguenti canali:

¹ Si tratta dei servizi forniti tramite: (i) tecnologie VoIP; (ii) rete radiomobile; e (iii) tecnologie ULL e WLR.



- a. il modulo disponibile sul sito Internet di TeleTu, al *link* <http://supporto.teletu.it/elenchi-cancellazione/>; ovvero
- b. il Servizio Clienti TeleTu, raggiungibile gratuitamente al numero 848 99 1022 ⁽²⁾;

La comunicazione sarà accompagnata dall'indicazione del costo del servizio in caso di mancato esercizio di tale facoltà;

2. una comunicazione in bolletta almeno una volta nell'arco dei 12 mesi successivi alla Data di comunicazione della facoltà per il cliente titolare di una linea attiva di richiedere, entro 4 mesi dalla data di emissione della fattura stessa (indicata in bolletta), il rimborso di quanto pagato nel 2013 ovvero nel 2014 nonché, se del caso, nel 2015, a fronte della distribuzione dell'elenco, attraverso uno dei seguenti canali:
 - a. il modulo disponibile sul sito Internet di TeleTu, al *link* <http://supporto.teletu.it/elenchi-rimborso/>; ovvero
 - b. il Servizio Clienti TeleTu, raggiungibile gratuitamente al numero 848 99 1022 ⁽³⁾.

Il periodo di 12 mesi di cui ai punti A.1 e A.2 si intende decorrere dalla data in cui Vodafone avrà formalmente ricevuto la comunicazione di chiusura dell'intero procedimento PS9580 *ex* articolo 9, comma 2, lettera (a) del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie* dell'8 agosto 2012 ("Regolamento") ("Data di comunicazione").

I clienti che, successivamente all'eventuale corretto esercizio della facoltà di chiedere la sospensione del servizio di cui al punto A.1, dovessero comunque aver ricevuto l'elenco relativo al 2014 ovvero al 2015, (in considerazione di eventuali attività che dovessero essere già state avviate in tal senso dal soggetto che effettivamente esegue la distribuzione, vale a dire Seat Pagine Gialle S.p.A.), riceveranno automaticamente il rimborso delle somme

2 Come precisato *infra* in nota 4, il numero del Servizio Clienti TeleTu compare in ogni conto telefonico ed è raggiungibile gratuitamente attraverso la linea telefonica TeleTu.

3 V. nota precedente.



eventualmente addebitate a copertura dei costi di distribuzione sostenuti da Vodafone, senza dover avanzare alcuna richiesta.

Il rimborso verrà erogato mediante storno (nella prima fattura utile successiva alla formulazione della richiesta da parte del cliente) di una somma non inferiore a quella addebitata a copertura del costo di distribuzione dell'elenco e a condizione che, al momento dell'espletamento della pratica di rimborso, il richiedente risulti titolare di una linea attiva TeleTu.

Si indica di seguito il testo delle comunicazioni che da riprodursi nell'ambito delle fatture emesse nel corso, rispettivamente: (i) del primo ciclo di fatturazione utile; e (ii) dei successivi cicli di fatturazione (⁴):

(i) TELETU informa:

In relazione all'invio degli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza ("Pagine Bianche"), è possibile richiedere il rimborso dei costi di distribuzione degli elenchi distribuiti nel 2013, nel 2014 ed eventualmente nel 2015, pari a € 1,15 (IVA inclusa). È possibile richiedere il rimborso compilando il modulo disponibile online all'indirizzo <http://supporto.teletu.it/elenchi-rimborso/>, oppure con una telefonata al Servizio Clienti. Le richieste potranno pervenire entro e non oltre 4 mesi dalla data di emissione indicata nella presente fattura. Il riaccredito avverrà esclusivamente nella prima fattura utile, a condizione che il servizio TeleTu risulti ancora attivo. Per il 2014 e per il 2015 il servizio di fornitura a domicilio degli elenchi telefonici ha un costo annuale di € 1,15 (IVA inclusa). Per non ricevere più gli elenchi, è possibile in ogni momento compilare il modulo disponibile online all'indirizzo <http://supporto.teletu.it/elenchi-cancellazione/>, oppure telefonare al Servizio Clienti. Si potrà comunque comparire negli elenchi telefonici anche in caso di interruzione del servizio di distribuzione.

(ii) TELETU informa:

In relazione all'invio degli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza ("Pagine Bianche"), TeleTu ti ricorda che per il 2015 il servizio di fornitura a domicilio degli elenchi telefonici ha un costo annuale di € 1,15 (IVA inclusa). Per

⁴ Il numero di telefono del Servizio Clienti compare di norma in calce ad ogni fattura nella seguente forma:



Servizio Clienti

848 99 1022

*la chiamata è GRATIS dal numero attivato con TeleTu
al costo del piano tariffario da cellulare.*

La Società si riserva di precisare sotto un profilo puramente formale il testo della comunicazione.

non ricevere più gli elenchi, è possibile in ogni momento compilare il modulo disponibile *online* all'indirizzo <http://supporto.teletu.it/elenchi-cancellazione/>, oppure telefonare gratuitamente al Servizio Clienti. Si potrà comunque comparire negli elenchi telefonici anche in caso di interruzione del servizio di distribuzione.

B. Entro il 5 dicembre 2014, inserimento nell'area del sito Internet di TeleTu denominata "Per il Consumatore" (accessibile direttamente dalla *home page* del sito), alla voce *ad hoc* "Elenchi telefonici", le indicazioni relative a:

1. la possibilità per il cliente di richiedere in ogni momento la sospensione del servizio di invio degli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza;
2. il costo del servizio per l'anno in corso qualora il cliente non eserciti la facoltà di richiedere la sospensione del servizio;
3. le modalità di richiesta della sospensione del servizio di distribuzione degli elenchi telefonici, con link al modulo *online* richiamato anche nei messaggi di cui ai punti A.(i) e A.(ii) che precedono da comunicarsi in bolletta.

Di seguito si riporta il testo del messaggio contenente le indicazioni appena richiamate:

Per non ricevere più l'elenco telefonico è possibile in ogni momento compilare il modulo disponibile a questo link: <http://supporto.teletu.it/elenchi-cancellazione/>. Per il 2015 il servizio di fornitura a domicilio degli elenchi telefonici ha un costo annuale di € 1,15 (IVA inclusa). Si potrà comunque comparire negli elenchi telefonici anche in caso di interruzione del servizio di distribuzione.

È possibile richiedere il rimborso dei costi di distribuzione degli elenchi distribuiti nel 2013, nel 2014 ed eventualmente nel 2015 pari a € 1,15 (IVA inclusa), compilando il modulo disponibile a questo link: <http://supporto.teletu.it/elenchi-rimborso/>. Le richieste potranno pervenire entro e non oltre 4 mesi dalla data di emissione della prima fattura che hai ricevuto dopo il 13 ottobre. Il riaccredito avviene esclusivamente nella prima fattura utile, a condizione che il servizio TeleTu risulti ancora attivo.