

PS12198 - VIASAT-RESTITUZIONE APPARATI

Allegato 1 al provvedimento n. 30814

Via della Moscova, 3
20121 Milano

T +39 02 806731
F +39 02 89010836

www.fieldfisher.com

Milano, 21 luglio 2023

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie (delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411)

Proposta di impegni presentata da Viasat S.p.A.

Procedimento PS/12198

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

La presente proposta di impegni riguarda il procedimento PS/12198 (il "Procedimento"). La relativa comunicazione di avvio è stata notificata a Viasat S.p.A. in data 14 dicembre 2021 (la "Comunicazione di Avvio").

Belgio / Cina / Francia / Germania / Italia / Irlanda / Lussemburgo / Paesi Bassi / Spagna / UK / US - Silicon Valley

Studio Associato Servizi Professionali Integrati, a Business Associate of Crowe Global.

Avvocati: Francesco Accomando, Fabio Ambrosiani, Luca Antonetto, Antonio Aurilio, Luigi Ferdinando Berardi, Alessandro Bolla, Ettore Bonaccorsi, Prof. Ruggiero Cafari Panico, Annalisa Cappiello, Alessandro Caputo, Margareth Carducci Arsenio, Andrea Consolini, Matteo Corbo, Francesca Cossu, Caterina Dal Mas, Alessandro De Giobbi, Marco Durante, Patrick Marco Ferrari, Fabrizio Fili, Alessandro Funaro, Alessandro Galante, Andrea Gattamorta, Francesco Gerino, Sabrina Giani, Patrizia Gozzoli, Andrea Granzotto, Francesca Gravili, Nicolò Massimo Gruppi, Thomas Heller, Alessandro Keller, Giusi Lamicela, Paolo Lisi, Diego Lorenzetti, Giuseppe Francesco Lovetere, Silvia Lucantoni, Gianvincenzo Lucchini, Pierpaolo Maio, Alessandro Manca, Carlo Alberto Marchi, Francesco Marenzi, Giorgio Martorelli, Renato Martorelli, Valentina Milani, Alessandro Mulinacci, Lorenzo Musso, Michela Ortolano, Prof. Angelo Pandolfo, Giuseppe Paone, Christian Perrone, Claudio Piacentini, Gary Louis Pietrantonio, Cristiana Pilo, Gaetano Pizzitola, Pietro Pizzolato, Riccardo Prete, Stefano Putinati, Carmelo Raimondo, Nicola Resta, Giovanni Ricco, Giuseppe Rigano, Diego Rigatti, Francesca Rosetti, Daniele Sabatini, Alessandro Scagliarini, Marco Franco Scalvini, Antonino Spada, Maria Lucrezia Turco, Prof. Armando Tursi, Katia Vecchiato, Antonio Verrando; *Dottori Commercialisti:* Sergio Autiero, Roberto Baudino, Emanuele Borgonovo, Flavio Brenna, Stefano Burighel, Ugo Campaner, Antonio Candotti, Luigi Capriolo, Dario Castiglioni, Matteo Ceccato, Alessandra Cislighi, Gennaro Di Noia, Daniele Di Paolo, Alberto Franco, Stefania Fregonese, Diletta Fuxa, Barbara Gado, Michele Ghiringhelli, Antonella Gori, Giuseppe Limido, Stefano Luvisutti, Massimo Miani, Roberto Munno, Luca Alberto Pangrazzi, Fausto Piccinini, Matteo Poletti, Stefano Ratti, Federica Santini, Cristina Seregini, Antonio Sgroi, Silvia Telesca, Andrea Turati; *Ragionieri:* Luciana Barbara Dolci, Gian Paolo Giannini, Nicola Pizzuti, John A. Stewart;

2. Professionista che presenta gli impegni

La proposta di impegni è presentata da Viasat S.p.A., società con sede legale in Via Giulio Vincenzo Bona n. 133, C.A.P. 00156, Roma, C.F. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese (Roma) 07950950589 (“Viasat”).

3. Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

3.1. Tipologia di business

Viasat è una impresa che offre servizi di telematica satellitare nel settore automotive. Tra tali servizi rientrano, ad esempio, quelli di geo-localizzazione della vettura, blocco/sblocco del motore, gestione delle emergenze in caso di incidente (attivazione dell’autoambulanza e delle forze dell’ordine), ecc.

Al fine dello svolgimento dei suddetti servizi, è necessario che sulla vettura interessata venga installato un dispositivo satellitare di Viasat.

Viasat offre i propri servizi di telematica satellitare nel settore automotive anche mediante il canale assicurativo, tramite [REDACTED] diverse modalità go-to-market:

- **Prima modalità go-to-market.** Viasat commercializza i propri servizi di telematica satellitare al cliente finale per il tramite di una compagnia assicurativa o un intermediario assicurativo. La compagnia assicurativa o l’intermediario assicurativo svolgono dunque un ruolo di partner, proponendo i suddetti servizi al cliente finale (in maniera facoltativa) in parallelo alle proprie polizze RC Auto. In tale contesto, Viasat instaura un rapporto contrattuale direttamente con il cliente finale per quanto concerne la fornitura dei servizi di telematica satellitare. Il cliente finale riceve il dispositivo satellitare da installare sulla vettura in comodato gratuito da Viasat.

[REDACTED]

- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Nei casi indicati all'articolo 132-ter del Codice delle Assicurazioni Private, l'installazione del dispositivo satellitare permette al cliente finale di fruire dei c.d. sconti obbligatori sulla polizza RC Auto (c.d. black box).

3.2. Fattispecie contestata

La fattispecie oggetto del Procedimento riguarda le modalità informative e di richiesta/applicazione di una penale da parte di Viasat nei confronti del cliente finale allorché quest'ultimo, in particolare al cessare del rapporto assicurativo, non disinstalli e riconsegna a Viasat il dispositivo satellitare.

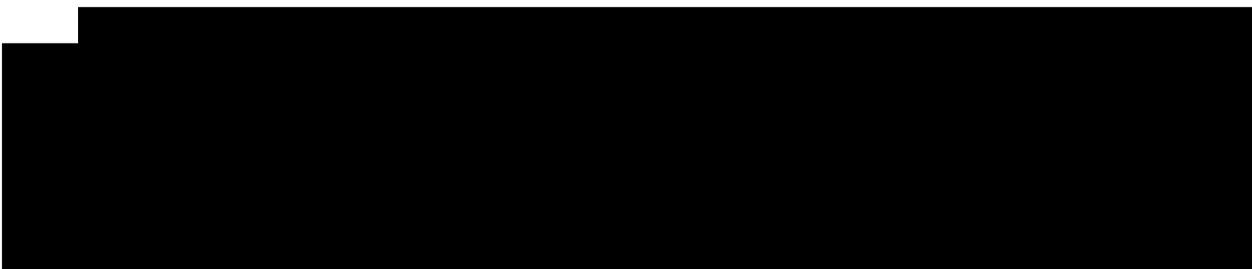
Secondo quanto prospettato nella Comunicazione di Avvio, nello specifico, le condotte contestate a Viasat consisterebbero:

- *nel richiedere il pagamento della penale per mancata restituzione del dispositivo satellitare anche a distanza di anni dalla cessazione del contratto, senza alcuno preavviso;*
- *nell'omissione di una adeguata ed effettiva informativa rivolta al consumatore in tutte le fasi del rapporto (precontrattuale e post-contrattuale in occasione della cessazione del contratto nonché dopo la messa in mora dei clienti) circa la sussistenza di una penale nonché circa le modalità e i tempi di restituzione del dispositivo satellitare;*
- *nell'assenza di verifiche da parte delle Società in merito alla effettiva ricezione da parte dei clienti delle condizioni contrattuali consegnate dalle compagnie assicurative in sede di stipula della polizza RC auto;*
- *nell'assenza di controlli sui tempi di risposta e/o sul contenuto delle informazioni diffuse dal servizio clienti in merito alle modalità ed ai tempi di restituzione del dispositivo satellitare.*

L'Autorità ritiene che tali supposte condotte potrebbero configurare una pratica commerciale aggressiva, in violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25, lett. d), del Codice del Consumo.

3.3 Specificazione

Le condotte contestate, dunque, attengono a quei rapporti contrattuali instaurati da Viasat direttamente con il cliente finale mediante la prima modalità go-to-market.



4. **Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

4.1. Premessa

Viasat risulta fermamente convinta di aver agito in maniera legittima, senza violare alcuna norma in tema di pratiche commerciali scorrette. Si rimanda, sul punto, a quanto già argomentato nel corso del procedimento, in particolare nella risposta a RFI del 28 gennaio 2022 e nei successivi scritti.

Tanto premesso, senza che si possa ravvisare alcuna quiescenza rispetto agli addebiti preliminarmente contestati dall’Autorità, Viasat, in uno spirito di ampia e fattiva collaborazione e a fini di carattere deflattivo ed economicità dell’azione della P.A., intende proporre mediante il presente formulario una proposta di impegni volta a rispondere in maniera adeguata alle preoccupazioni espresse nella Comunicazione di Avvio, così da poter giungere ad una chiusura del Procedimento senza accertamento di infrazione e senza irrogazione di sanzione.

4.2. Definizioni/Perimetro

Ai fini della presente proposta di impegni, il termine “cliente finale” identifica il consumatore o la micro-impresa ai sensi del Codice del Consumo.

Con la sola eccezione dell’Impegno I, il quale assume una portata più generalizzata, le rimanenti misure offerte, in linea con il perimetro oggettivo del Procedimento, riguardano i servizi di telematica satellitare commercializzati da Viasat tramite il canale assicurativo per mezzo della prima modalità go-to-market indicata sopra, la quale implica l’instaurarsi di un rapporto contrattuale diretto tra Viasat e il cliente finale.

4.3. Misure da adottare con riferimento a quei rapporti contrattuali stipulati con il cliente finale a decorrere dalla data ultima per l’implementazione degli impegni²

Impegno A – Importo della penale

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, Viasat si impegna a:

- (i) limitare l’importo della penale ad una somma [50-250] euro Tale misura attiene alle sole tipologie di dispositivi satellitari attualmente già in uso da parte di Viasat, non potendosi stimare il valore residuo (da un punto economico e non solo) per Viasat di sistemi futuri, non ancora sviluppati.

² Come specificato nel proseguito, la data ultima per l’implementazione degli impegni corrisponde al termine di 7/12 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni e di chiusura del Procedimento senza accertamento di infrazione e senza irrogazione di sanzione.

Sul punto, può essere utile evidenziare come il dispositivo satellitare usato rappresenti un chiaro valore per Viasat. Una volta rigenerato, infatti, esso può essere impiegato nuovamente, secondo un meccanismo circolare.³ Da qui la richiesta che il cliente finale, al termine del rapporto contrattuale, proceda con la disinstallazione e riconsegna di tale dispositivo a Viasat. Cfr. anche la risposta a RFI del 28 gennaio 2022 e i successivi scritti.

Impegno B – Informativa pre-contrattuale e contrattuale

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, Viasat si impegna a:

- (i) predisporre una specifica welcome letter per il cliente finale, ove si indichi in modo esteso e con chiarezza: il fatto che è prevista una penale in caso di mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare; il connesso importo; l'indicazione delle tempistiche per la disinstallazione e riconsegna; le modalità di disinstallazione e riconsegna;
- (ii) evidenziare le medesime informazioni riportate al punto (i) di cui sopra all'interno delle Condizioni Generali mediante una rinnovata struttura a due clausole, poste una di seguito all'altra per facilità di lettura e comprensione, denominate "Tempi e modalità di riconsegna del Sistema" e "Previsione di una penale in caso di mancata disinstallazione e riconsegna". Le clausole in oggetto saranno enfatizzate in grassetto;
- (iii) evidenziare le medesime informazioni riportate al punto (i) di cui sopra anche all'interno del modulo di adesione, che il cliente finale è chiamato a firmare.

Impegno C – Ulteriori presidi informativi/Monitoraggio

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, Viasat si impegna a:

- (i) trasmettere alle compagnie assicurative e agli intermediari assicurativi mediante i quali i servizi di telematica satellitare di Viasat sono commercializzati una specifica linea guida, ove si rammenti l'esigenza che una copia dei suddetti documenti (welcome letter, Condizioni Generali e modulo di adesione firmato dal cliente finale) sia puntualmente fornita/lasciata al cliente finale;
- (ii) allegare copia della welcome letter in questione alla e-mail di servizio mediante la quale Viasat comunica al cliente finale il nome utente e la password per accedere alla propria area personale e per attivare il dispositivo satellitare. Si tratta, chiaramente, di una comunicazione che cade a valle della stipula contrattuale;
- (iii) inviare in modalità telematica un questionario ad un campione pari al 5% di nuovi clienti finali – ove volessimo applicare tale percentuale ai dati dell'anno 2022, il numero di nuovi clienti finali destinatari del suddetto questionario si andrebbe ad aggirare intorno a [REDACTED] – al fine di verificare che essi, al momento della stipula

³ Tranne in quei rari casi in cui la tecnologia incorporata risulti ormai obsoleta.

del contratto concernente i servizi di telematica satellitare, abbiano effettivamente compreso: il fatto che sia prevista una penale in caso di mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare; il connesso importo; le tempistiche per la disinstallazione e riconsegna; le modalità di disinstallazione e riconsegna. Tale survey verrà effettuata con cadenza annuale. I clienti target saranno diversi nei diversi anni, così da evitare duplicazioni. In base ai risultati di tale questionario, Viasat valuterà l'esigenza di introdurre eventuali interventi migliorativi a livello informativo.

Impegno D – Auto-prescrizione

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, Viasat si impegna a:

- (i) desistere dal porre in essere attività di riscossione della penale ove non sia stata inviata al cliente finale una lettera di messa in mora sotto forma di raccomandata a/r entro un termine di 12 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale. In altri termini, i 12 mesi in questione fungeranno quale una sorta di prescrizione auto-imposta da Viasat. Per evitare tale prescrizione auto-imposta, Viasat dovrà dunque procedere con l'invio al cliente finale di una lettera di messa in mora mediante raccomandata a/r entro il suddetto termine. Al fine del calcolo dei 12 mesi, verrà presa in considerazione la data nella quale Viasat ha inviato la missiva di messa in mora in questione (affidandola all'operatore postale) e non quella di ricezione della stessa da parte del cliente finale.

- 4.4. Misure da adottare con riferimento sia a quei rapporti contrattuali stipulati con il cliente finale a decorrere dalla data ultima per l'implementazione degli impegni sia a quei rapporti contrattuali la cui stipula con il cliente finale risale ad un momento antecedente e che risultano ancora in essere a tale data⁴

Impegno E – Integrazione dell'Informativa/Procedura alla cessazione del rapporto contrattuale

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat prevede/intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare. Viasat si impegna a:

- (i) rafforzare i canali di comunicazione, creando un indirizzo di posta elettronica dedicato al quale il consumatore si potrà rivolgere – in alternativa al call center – al fine di ottenere le istruzioni necessarie per procedere alla disinstallazione e restituzione del dispositivo satellitare, secondo quanto meglio specificato sotto;
- (ii) creare una pagina web sul sito internet di Viasat, che sia facilmente visibile e raggiungibile, dove saranno riepilogate le seguenti informazioni: la previsione di una penale in caso di mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare; l'importo effettivo della penale; le tempistiche da rispettare per la restituzione del

⁴ Cfr. nota 2.

dispositivo satellitare; i contatti da utilizzare – call center oppure indirizzo e-mail – al fine di ottenere le istruzioni necessarie per procedere alla disinstallazione e restituzione del dispositivo satellitare;

- (iii) continuare ad implementare nei confronti del cliente finale gli step informativi (a seguito della cessazione del rapporto contrattuale) previsti nella Procedura Richiesta di Messa in Mora, adottata da Viasat a decorrere dall'11 luglio 2020, la quale verrà altresì aggiornata come segue:
- il testo dell'SMS trasmesso da Viasat al cliente finale a seguito della cessazione del contratto e contenente l'avviso di restituzione del dispositivo satellitare conterrà tutte le seguenti informazioni: il riferimento ad una penale in caso di mancata riconsegna del dispositivo satellitare; il termine da rispettare per la restituzione del dispositivo satellitare; un link internet alla pagina web di cui al punto (ii), ove il consumatore, in aggiunta alle indicazioni già riportate nel testo dell'SMS, troverà informazioni ulteriori con riferimento all'effettivo importo della penale e ai contatti da utilizzare – call center oppure indirizzo e-mail – al fine di ottenere le istruzioni necessarie per procedere alla disinstallazione e restituzione del dispositivo satellitare. L'inserimento del link internet si rende necessario alla luce del limitato numero di caratteri (160, compresi spazi) che è tecnicamente possibile inserire in ciascun SMS. Si produce una bozza dell'SMS che Viasat intende utilizzare (**All. 1**);
 - Viasat si riserva di poter sostituire in futuro l'SMS di cui sopra con un messaggio WhatsApp di identico tenore;
 - la lettera di messa in mora, trasmessa da Viasat via raccomandata a/r in caso di mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, conterrà tutte le seguenti informazioni: la previsione di una penale in caso di mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare; l'importo effettivo di tale penale; le tempistiche da rispettare per la restituzione del dispositivo satellitare; i contatti da utilizzare – call center oppure indirizzo e-mail – al fine di ottenere le istruzioni necessarie per procedere alla disinstallazione e restituzione del dispositivo satellitare; un link internet alla pagina web di cui al punto (ii). Si produce una bozza della lettera di messa in mora che Viasat intende utilizzare (dispositivo professionale e dispositivo auto-installante) (**All. 2**);
- (iv) garantire la gratuità del voucher per la disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare anche in quei casi ove il cliente finale – non avendo proceduto alla disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare secondo quanto concordato in sede di stipula e poi rammentato nell'SMS trasmesso a seguito della cessazione del rapporto contrattuale – abbia determinato la necessità (ossia, l'onere aggiuntivo) dell'invio di una apposita missiva di messa in mora mediante raccomandata a/r. Fatto salvo il diritto di poter richiedere al cliente finale il pagamento della penale qualora quest'ultimo non proceda a domandare l'emissione del relativo voucher presso il Servizio Clienti entro il termine di 25 giorni indicato nella predetta missiva e alla disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare entro l'ulteriore termine di 20 giorni dall'emissione del suddetto voucher da parte del Servizio Clienti.

Impegno F – Reclami

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat prevede/intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, Viasat si impegna a:

- (i) in linea con l'attuale prassi, non applicare alcuna penale in quei casi ove il cliente finale – dopo avere richiesto al Servizio Clienti (entro il termine ultimo, ossia in ogni caso entro i 25 giorni indicati nella eventuale missiva di messa in mora mediante raccomandata a/r) l'emissione del voucher per la disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare – segnali a Viasat o al Servizio Clienti di non avere potuto disinstallare e riconsegnare il dispositivo satellitare entro l'ulteriore termine di 20 giorni dall'emissione del suddetto voucher a causa di ritardi addebitabili all'installatore (ad esempio, non avere contattato il cliente finale in tempo utile, l'indisponibilità a fissare un appuntamento entro il termine per la disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, ecc.). In tale caso, Viasat o il Servizio Clienti si faranno carico di fissare un appuntamento (data e orario) con l'installatore deputato alla disinstallazione e riconsegna, il quale verrà poi comunicato via SMS ed e-mail al cliente finale. Tale impegno risulta applicabile a condizione che il cliente finale abbia segnalato la suddetta problematica a Viasat o al Servizio Clienti entro un termine di 30 giorni decorrente dalla data ultima prevista per la disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, ossia entro 50 giorni dall'emissione del relativo voucher da parte del cliente finale. Tale impegno non riguarda i dispositivi satellitari auto-installanti, la cui disinstallazione e riconsegna non richiedono l'intervento di un installatore.

4.5. Restituzione/rinuncia all'incasso delle penali

Impegno G.1

Viasat si impegna a restituire il valore integrale delle penali eventualmente già pagate a titolo di mancata disinstallazione e riconsegna dei dispositivi satellitari nei confronti di tutti quei consumatori che, direttamente o per mezzo di associazioni, risultano avere inviato all'Autorità una segnalazione al riguardo, come risultanti dagli atti del fascicolo istruttorio visionabili al 6 aprile 2023, ultima data di accesso di Viasat.

Viasat si impegna altresì a restituire il valore integrale delle penali eventualmente già pagate a titolo di mancata disinstallazione e riconsegna dei dispositivi satellitari nei confronti di tutti quei consumatori che – tra il 1° gennaio 2019 e il 31 dicembre 2022 – risultano avere presentato un apposito reclamo via PEC al riguardo direttamente a Viasat.

Viasat contatterà per mezzo del suo Servizio Clienti i consumatori in oggetto, al fine di ottenere le coordinate bancarie dei relativi conti correnti e successivamente procedere ad un accredito mediante bonifico per un importo pari al valore della penale da essi eventualmente già versata.

Ove invece la penale in questione non dovesse essere stata ancora pagata dai suddetti consumatori, Viasat si impegna a non svolgere ulteriori attività di riscossione nei confronti degli stessi.

Impegno G.2

In aggiunta, Viasat si impegna a rinunciare all'applicazione delle penali per la mancata disinstallazione e riconsegna dei dispositivi satellitari per l'intero 2022, ossia con riferimento a tutti quei rapporti contrattuali cessati nel corso del suddetto anno.

4.6. Attività di compliance

Impegno H – Sessioni di formazione/awarness

Con riferimento a quei rapporti con il cliente finale ove Viasat prevede/intende ancora prevedere il pagamento di una penale per mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare, Viasat si impegna a:

- (5) rafforzare ulteriormente la propria attività formativa interna, organizzando per il personale di Viasat che svolge funzioni collegate al tema della penale un apposito workshop con cadenza annuale (eventualmente anche con l'ausilio di un consulente legale esterno esperto in materia di pratiche commerciali scorrette) nella quale siano descritte le supposte criticità evidenziate nella Comunicazione di Avvio e le misure cui attenersi ai sensi degli impegni. A fine formazione, il predetto personale riceverà altresì copia del materiale impiegato nel corso della sessione. Tra le funzioni rilevanti di Viasat destinatarie di tale momento formativo: il Servizio Clienti; gli Area Manager.

Impegno I – Programma di compliance

In un'ottica di piena e fattiva collaborazione, Viasat si impegna altresì ad implementare al proprio interno un programma di compliance sia in materia di pratiche commerciali scorrette che antitrust, secondo le principali indicazioni contenute nelle Linee guida sulla compliance antitrust adottata dall'Autorità con provvedimento del 25 settembre 2018.

4.7. Tempistiche

Viasat si impegna a implementare gli Impegni A-H entro un termine di 7 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni e di chiusura del Procedimento senza accertamento di infrazione e senza irrogazione di sanzione. C.d. data ultima per l'implementazione degli impegni, anche ai fini di quanto descritto alle Sezioni 4.3. e 4.4.

In considerazione della sua natura più generalizzata e dei tempi necessari, l'Impegno I verrà invece implementato entro un termine di 12 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni e di chiusura del Procedimento senza accertamento di infrazione e senza irrogazione di sanzione.

4.8. Durata

La durata degli impegni di cui alla presente proposta è indeterminata.

Resta inteso che, in caso di evoluzioni nel quadro normativo e/o della prassi e/o della giurisprudenza di riferimento, Viasat si riserva il diritto di richiedere una revisione degli impegni in questione all'Autorità.

4.9. Specificazione

Gli Impegni A e B richiedono delle modifiche/integrazioni a taluni dei documenti allegati ai contratti attualmente in essere tra Viasat e le compagnie assicurative e gli intermediari assicurativi rilevanti. Le Condizioni Generali e il modulo di adesione, in particolare, dovranno essere modificati. Si dovrà poi aggiungere un template per la welcome letter.

Viasat si impegna a negoziare in buona fede tali modifiche/integrazioni e – ragionevolmente – si attende un atteggiamento cooperativo da parte delle compagnie assicurative e degli intermediari assicurativi in questione. Ove dovesse emergere una qualsivoglia problematica, in ogni caso, Viasat contatterà l’Autorità al fine di discutere la questione.

5. **Considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria**

5.1. Ammissibilità

Viasat ritiene che il Procedimento in oggetto sia un candidato ideale al fine di una chiusura con impegni, senza accertamento di infrazione e senza irrogazione di sanzione.

La supposta condotta contestata a Viasat non pare infatti potersi qualificarsi come una fattispecie caratterizzata da criteri di manifesta scorrettezza e gravità/illiceità ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, comma 2, lettera c), del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie (delibera AGCM dell’1 aprile 2015, n. 25411) (il “Regolamento”). In particolare, essa non appare rientrare nella lista delle pratiche commerciali considerate in ogni caso aggressive ai sensi dell’articolo 26 del Codice del Consumo (c.d. black-list). La stessa Comunicazione di Avvio non qualifica in tale modo l’ipotesi istruttoria.

A quanto sopra, si aggiungano i rilievi già formulati nella risposta a RFI del 28 gennaio 2022 e nei successivi scritti in merito alla legittimità, fondatezza e rilevanza attuale del Procedimento, cui su rimanda integralmente.

5.2. Idoneità

Viasat ritiene che la presente proposta di impegni sia pienamente idonea al fine di rispondere alle preoccupazioni descritte nella Comunicazione di Avvio.

Nello specifico:

- **Impegno A – Importo della penale.** L’Impegno A assicura che il valore della penale richiesta al cliente finale sia contenuto.
- **Impegno B – Informativa pre-contrattuale e contrattuale.** L’Impegno B garantisce una piena ed efficace informativa in sede pre-contrattuale e contrattuale con riferimento ai seguenti elementi: il fatto che sia prevista una penale in caso di mancata disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare; il connesso importo; l’indicazione delle tempistiche per la disinstallazione e riconsegna; le modalità di

disinstallazione e riconsegna.

- **Impegno C – Ulteriori presidi informativi/Monitoraggio.** Le misure informative di cui sopra sono ulteriormente rafforzate dall’Impegno C, volto ad accertarsi che il cliente finale riceva copia di tutti i documenti rilevanti nelle diverse fasi e a verificare l’efficacia dei suddetti presidi informativi nei confronti del cliente finale mediante un apposito questionario telematico.
- **Impegno D – Auto-prescrizione.** Grazie all’Impegno D, si esclude che Viasat possa implementare attività di riscossione della penale una volta trascorso un termine di 12 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale ove, entro un tale termine, essa non abbia già provveduto ad inviare una missiva di messa in mora mediante raccomandata a/r al cliente finale. Tale impegno risulta particolarmente oneroso per Viasat, ove si consideri che: (i) in base alle norme civilistiche, il termine di prescrizione legale per la richiesta della penale risulta essere di ben 10 anni; (ii) l’applicazione di un tale limite temporale potrebbe dunque comportare per Viasat la rinuncia a penali per un certo ammontare; (iii) Viasat si assume pienamente il rischio connesso al fatto che la compagnia assicurativa o l’intermediario assicurativo non comunichi per tempo la cessazione del rapporto assicurativo. In una tale evenienza, Viasat non sarebbe neppure informata della parallela cessazione del rapporto contrattuale concernente i servizi di telematica satellitare, con l’onere di non poter più richiedere il pagamento della penale ai sensi del presente impegno.
- **Impegno E – Integrazione dell’Informativa/Procedura alla cessazione del rapporto contrattuale.** L’impegno E assicura che il cliente finale – sia in costanza di rapporto contrattuale con Viasat che a seguito della cessazione dello stesso – sia ampiamente/ripetutamente e gratuitamente informato in merito alle tempistiche e le modalità di disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare e la previsione di una penale in caso di non ottemperanza a tale obbligo. La creazione di un indirizzo di posta elettronica dedicato, cui il consumatore si possa rivolgere in alternativa al call center, risolve altresì le eventuali criticità che il cliente finale potrebbe riscontrare nel contattare il Servizio Clienti di Viasat via telefono.
- **Impegno F – Reclami.** L’Impegno F è volto a tutelare il cliente finale in quei casi ove – una volta richiesto al Servizio Clienti (entro il termine ultimo, ossia in ogni caso entro i 25 giorni indicati nella eventuale lettera di messa in mora mediante raccomandata a/r) l’emissione del voucher per la disinstallazione e riconsegna del dispositivo satellitare – egli lamenti di non avere potuto disinstallare e riconsegnare il dispositivo satellitare entro l’ulteriore termine di 20 giorni previsto in sede di emissione del suddetto voucher a causa di fatti imputabili all’installatore.
- **Impegni G.1-2 – Restituzione/Rinuncia all’incasso delle penali.** Con l’Impegno G.1, Viasat si obbliga a restituire alle categorie di consumatori indicate le somme eventualmente già ricevute a titolo di penale. Nello specifico, Viasat si impegna a restituire il valore integrale delle penali eventualmente già pagate a titolo di mancata disinstallazione e riconsegna dei dispositivi satellitari nei confronti di tutti quei consumatori che, direttamente o per mezzo di associazioni, risultano avere inviato all’Autorità una segnalazione al riguardo, come risultanti dagli atti del fascicolo istruttorio visionabili al 6 aprile 2023, ultima data di accesso di Viasat. Viasat si impegna altresì a restituire il valore integrale delle penali eventualmente già pagate a titolo di mancata disinstallazione e riconsegna dei dispositivi satellitari nei confronti di

tutti quei consumatori che – tra il 1° gennaio 2019 e il 31 dicembre 2022 – risultano avere presentato un apposito reclamo via PEC al riguardo direttamente a Viasat. Viasat contatterà per mezzo del suo Servizio Clienti i predetti consumatori, al fine di ottenere le coordinate bancarie dei relativi conti correnti e successivamente procedere ad un accredito mediante bonifico per un importo pari al valore della penale da essi eventualmente già versata. Ove invece la penale in questione non dovesse essere stata ancora pagata dai suddetti consumatori, Viasat si impegna a non svolgere ulteriori attività di riscossione nei confronti degli stessi.

L'Impegno G.2 prevede inoltre che Viasat rinunci all'applicazione delle penali per la mancata disinstallazione e riconsegna dei dispositivi satellitari per l'intero 2022, ossia con riferimento a tutti quei rapporti contrattuali cessati nel corso del suddetto anno.

- **Impegno H – Sessioni di formazione/awareness.** L'impegno H garantisce che il personale di Viasat che svolge delle attività connesse alla penale sia adeguatamente informato delle criticità preliminari contestate dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio e degli impegni adottati da Viasat in tale contesto. Cosicché ciascuno sia reso edotto delle disposizioni da seguire in tale contesto.
- **Impegno I – Programma di compliance.** Nonostante l'Impegno I comporti un onere non indifferente e il suo spettro applicativo vada ben oltre il perimetro del procedimento, Viasat si pregia di offrire anche tale misura al fine di sottolineare l'importanza che le norme in materia di pratiche commerciali scorrette e antitrust rivestono per tale società.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene che la presente proposta di impegni risponda a quei criteri di concretezza ed efficacia richiesti affinché la stessa possa essere accolta.⁵

La serietà ed incisività delle misure proposte è inoltre corroborata da ulteriori considerazioni quali:

- il fatto che le misure offerte riguardino non solo i rapporti contrattuali stipulati da Viasat con il cliente finale a decorrere dalla data ultima per l'implementazione degli impegni (c.d. pro-futuro), ma anche quelli la cui stipula si colloca in un momento antecedente (in un'ottica retroattiva), secondo la ripartizione specificata sopra;
- la tempestività dei tempi di implementazione prospettati.

* * *

[REDACTED]

⁵ Sentenza del Tar Lazio (Roma) del 15 giugno 2019, n. 5626.

[REDACTED]

* * *

[REDACTED]

Avv. Patrick Marco Ferrari / Avv. Francesca Gelmini/ Avv. Ilaria Musto

Lista allegati

Numero allegato	Descrizione	Numero di pagine
1	Testo SMS da inviarsi al cliente finale a conclusione del rapporto contrattuale	1
2	Testo lettera di messa in mora (prodotto professionale e prodotto auto-installante)	2

PS12198 - VIASAT-RESTITUZIONE APPARATI

Allegato 2 al provvedimento n. 30814

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore¹

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12198

2. PARTE

Generali Jeniot S.p.A.

3. FATTISPECIE CONTESTATA

In data 3 dicembre 2021, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**") ha avviato il procedimento PS/12198 ("**Procedimento**") per accertare la realizzazione di una presunta pratica commerciale scorretta da parte della società Viasat S.p.A. ("**Viasat**"), in violazione del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**"). In particolare, secondo l'AGCM, Viasat avrebbe frapposto ostacoli non contrattuali di vario genere alla restituzione, da parte dei propri clienti, del dispositivo satellitare destinato a essere utilizzato in abbinamento a un contratto assicurativo RC Auto. Di conseguenza, i clienti avrebbero ricevuto ingiustificate richieste di pagamento di penali per la mancata restituzione del dispositivo.

Alla luce delle evidenze raccolte nell'ambito del Procedimento e di alcune segnalazioni, l'AGCM, con provvedimento notificato in data 6 ottobre 2022 ("**Provvedimento**"), ha deliberato l'estensione soggettiva del Procedimento nei confronti di Generali Jeniot S.p.A. ("**Generali Jeniot**" o "**Società**").

Secondo quanto prospettato nel Provvedimento, sulla base delle segnalazioni ricevute dall'AGCM, Generali Jeniot avrebbe:

- (i) chiesto ai propri clienti, senza alcun preavviso e senza avere in precedenza fornito alcuna informazione al riguardo, il pagamento di una penale per la mancata

¹ In particolare, "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie*" ("**Regolamento**"), adottato con delibera AGCM n. 25411 del 1 aprile 2015.

[]

disinstallazione e restituzione del dispositivo satellitare, anche a distanza di mesi dalla cessazione del contratto di assicurazione;²

- (ii) richiesto il pagamento della penale per mancata restituzione del dispositivo a clienti che lamentavano di non aver mai sottoscritto un contratto e che, in ogni caso, non erano stati in grado di ottenere la registrazione della disinstallazione del proprio dispositivo a causa di disservizi sulla piattaforma dedicata;³
- (iii) impedito lo smontaggio dei dispositivi satellitari durante il periodo pandemico da SARS COVID-19 e, ciononostante, conteggiato il periodo di interruzione delle disinstallazioni dovuto alla pandemia ai fini della richiesta delle penali;⁴
- (iv) predisposto il testo degli *SMS* e delle *e-mail* inviate da Viasat ai clienti dopo la cessazione del contratto, omettendo di menzionare il termine per la disinstallazione del dispositivo e/o l'esistenza della penale.⁵

Tali condotte costituirebbero, secondo l'AGCM, una violazione dell'art. 20, comma 2, dell'art. 24 e dell'art. 25, lett. d) del Codice del Consumo.

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Pur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, al solo fine di ottenere una rapida definizione del procedimento e a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, la Società intende presentare, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, degli impegni idonei a far venir meno i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità.

➤ Impegno n. 1

Generali Jeniot si impegna a rafforzare il flusso informativo nei confronti dei propri clienti, implementando una serie di accorgimenti aggiuntivi rispetto alle misure attualmente già in atto:

- i. in un momento immediatamente successivo alla sottoscrizione dei nuovi contratti, la Società si impegna a trasmettere a tutti i nuovi clienti, tramite e-mail, una *Welcome Letter* che richiami il contenuto delle “*Condizioni Generali di*

² Cfr. §4 del Provvedimento.

³ Cfr. §5 del Provvedimento.

⁴ Cfr. §6 del Provvedimento.

⁵ Cfr. §7 del Provvedimento.



abbonamento ai servizi telematici” (“**Condizioni Generali**”). A tal fine la *Welcome Letter* confermerà l’avvenuta sottoscrizione delle Condizioni Generali – alle quali rinvierà tramite un apposito *link* – e farà riferimento, tra le altre cose, all’esistenza e all’importo della penale, nonché alle tempistiche e alle modalità per la disinstallazione e la riconsegna del dispositivo;

- ii. a valle della cessazione del rapporto contrattuale, Generali Jeniot si impegna a continuare ad implementare, in maniera sempre più rigorosa ed efficace, il processo di informativa al cliente, che prevede l’invio di: (i) un alert (tramite una *e-mail* con tracciatura di invio e un SMS) al cliente entro 40 giorni dalla scadenza della polizza, per invitarlo alla restituzione del dispositivo; (ii) un secondo alert (tramite una *e-mail* con tracciatura di invio e un SMS) a 8 giorni di distanza dal primo, contenente un sollecito alla restituzione del dispositivo e (iii) una e-mail all’agenzia di riferimento, a 15 giorni di distanza dall’invio del primo *alert*, che segnala il ritardo del cliente nella restituzione e invita l’agenzia a contattare il cliente; (iv) una lettera raccomandata a/r per richiedere la penale nei casi in cui essa sia dovuta;
- iii. Generali Jeniot si impegna ad inserire nel proprio sito *internet* un’apposita pagina *web* volta ad illustrare le condizioni e le tempistiche di applicazione della penale, nonché le tempistiche e le modalità per la disinstallazione e la riconsegna del dispositivo;
- iv. la Società si impegna a indicare, nelle e-mail indirizzate ai clienti di cui al punto (ii):
 - a. il termine specifico per la restituzione del dispositivo, inserendo una dicitura del seguente tenore *“ti ricordiamo che la mancata restituzione del dispositivo satellitare entro 15 giorni dalla scadenza del contratto dà luogo all’applicazione di una penale di Euro x”*;
 - b. il *link* alla pagina *web* dedicata alla disinstallazione e alle condizioni di applicazione della penale di cui al punto (iii);
 - c. l’indirizzo *e-mail* al quale i clienti potranno rivolgere eventuali richieste di assistenza (e.g. assistenzajeniot@generali.com)⁶.

➤ Impegno n. 2

La Società si impegna a prevedere una gestione del servizio clienti improntata alla massima efficacia. L’attività delle strutture dedicate all’assistenza dei clienti sarà sottoposta a un monitoraggio finalizzato a verificare che sia garantito un tasso di

⁶ Si tratta di un’indicazione esemplificativa in quanto è possibile che la Società debba utilizzare diversi indirizzi *e-mail* di assistenza per i vari *account* che gestisce.



risposta alle *e-mail* indirizzate alle caselle dedicate alla gestione delle penali (quali, a titolo esemplificativo, assistenzajeniot@generali.com ed amministrazione.jeniot@generali.com) del 100% entro 5 giorni lavorativi. Qualora tale parametro non fosse rispettato, la Società si attiverà immediatamente per identificare le opportune azioni correttive.

➤ Impegno n. 3

Al fine di assicurare che i clienti siano correttamente informati circa il contenuto delle Condizioni Generali e, segnatamente, circa i termini e le condizioni previste per l'applicazione della penale, oltre alle misure previste nell'ambito dell'Impegno n. 1, la Società si impegna a prevedere un'attività di formazione specifica per la rete di vendita. Tale attività avrà l'obiettivo di ricordare ulteriormente alla forza vendita l'importanza di fornire informazioni chiare, corrette e complete ai clienti, nel rispetto delle norme e dei principi stabiliti nel Codice del Consumo, mettendo a disposizione di questi ultimi tutta la documentazione contrattuale necessaria, con particolare attenzione alla previsione della penale, al suo importo ed ai termini per la sua applicazione.

➤ Impegno n. 4

Considerato che le Condizioni Generali già prevedono una disciplina della penale chiara e puntuale, la Società si impegna a introdurre un richiamo alla penale per mancata restituzione del dispositivo nella sezione in cui il cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali, al fine di fornire un'informativa ancora più completa ai consumatori.

➤ Impegno n. 5

Generali Jeniot si impegna a ridurre, con riferimento ai nuovi clienti (*i.e.* contrattualizzati a decorrere dalla data ultima per l'implementazione degli impegni, corrispondente al termine di 6 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni), l'importo della penale a [50-250] euro per i dispositivi attualmente in uso.

➤ Impegno n. 6

Generali Jeniot si impegna a non richiedere alcuna penale nel caso in cui, entro dodici mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, non abbia provveduto all'invio di un sollecito di pagamento al cliente.

Generali Jeniot, inoltre, si impegna a rinunciare a richiedere la penale decorsi sette anni dalla data di prima installazione del dispositivo (periodo che equivale al ciclo di

ammortamento del dispositivo).

➤ Impegno n. 7

La Società si impegna a non applicare alcuna penale nei casi in cui il cliente abbia tempestivamente segnalato che il ritardo nella riconsegna è addebitabile all'officina che deve procedere con la disinstallazione o a cause di forza maggiore. Tale impegno troverà applicazione nei confronti dei clienti che segnalino al servizio clienti la causa che impedisce la riconsegna entro trenta giorni dal termine per l'applicazione della penale.

➤ Impegno n. 8

La Società si impegna a corrispondere il valore integrale delle penali eventualmente già pagate alla data di notifica del Provvedimento, a tutti i clienti che abbiano (i) presentato, nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2019, quando cioè la Società ha iniziato ad essere operativa, e la data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni, un reclamo all'indirizzo PEC di Jeniot relativo all'applicazione della penale o (ii) inviato all'AGCM, direttamente o tramite associazioni di consumatori, una segnalazione relativa all'applicazione della penale, come risultanti dagli atti del fascicolo istruttorio alla data dell'ultimo accesso effettuato da Jeniot.

Nel dettaglio, il *contact center* contatterà i clienti/ex clienti ai recapiti telefonici noti alla Società, chiedendogli di fornire l'IBAN su cui effettuare il bonifico dell'importo pagato a titolo di penale.

➤ Impegno n. 9

La Società si impegna a prevedere, nell'ambito dei rapporti contrattuali con i fornitori di dispositivi satellitari, delle visite di quality assurance periodiche volte a verificare che i fornitori agiscano nel pieno rispetto delle linee guida impartite dalla Società e delle prescrizioni contrattuali relative alla disinstallazione dei dispositivi.

➤ Impegno n. 10

La Società si impegna a implementare un programma di *compliance* in materia di pratiche commerciali scorrette, destinato alle funzioni della Società la cui attività ha un impatto nei rapporti con i consumatori. In particolare, lo stesso si articolerebbe secondo le fasi di seguito descritte:

- Kick-off meeting: riunione iniziale con i responsabili delle funzioni rilevanti al fine di definire congiuntamente obiettivi e modalità operative dell'intero percorso di *compliance*,



individuando le persone che si ritiene svolgano ruoli particolarmente sensibili dal punto di vista della tutela del consumatore (*e.g.* responsabili del servizio clienti);

- Audit: svolgimento di interviste con i responsabili della Società identificati nel corso della fase precedente ed esame della documentazione che sarà ritenuta rilevante per l'individuazione dei possibili rischi cui Generali Jeniot risulti essere esposta;
- Report: relazione scritta sui risultati dell'analisi di cui al punto precedente, in cui saranno individuati i rischi cui la Società appare esposta alla luce della normativa in materia di pratiche commerciali scorrette;
- Linee Guida: predisposizione di Linee Guida da distribuire tra i dipendenti della Società che, con taglio pratico, spieghino: (i) le nozioni fondamentali del Codice del Consumo, con particolare *focus* sui divieti di pratiche commerciali scorrette, (ii) le conseguenze derivanti dalla violazione di tale normativa e (iii) i comportamenti da tenere al fine di evitare di incorrere in violazioni del Codice del Consumo, con illustrazione di alcuni casi pratici;
- Training: svolgimento di attività di formazione al personale che si ritiene svolga ruoli particolarmente sensibili dal punto di vista della tutela del consumatore. Ogni sessione di formazione includerà, tra l'altro: (i) una spiegazione dei contenuti del Codice del Consumo, (ii) l'illustrazione di casi concreti attinenti al settore assicurativo, (iii) l'analisi dei rischi cui i destinatari del *training* potrebbero essere esposti nell'espletamento delle proprie funzioni e (iv) una sessione di “*questions and answers*”.

* * *

Per quanto riguarda le tempistiche, nell'ipotesi in cui l'AGCM decidesse di chiudere il procedimento con l'accettazione degli impegni senza l'accertamento dell'infrazione e l'irrogazione di alcuna sanzione, Generali Jeniot si impegna ad attuare le misure sopra descritte entro il termine di **6 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. Per la Società è necessario disporre di tale intervallo di tempo considerato che le misure citate richiedono un intervento sui processi interni e sui sistemi informativi particolarmente oneroso e complesso da implementare.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A SUPERARE LE PREOCCUPAZIONI CONCORRENZIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

Pur essendo fermamente convinta dell'assoluta infondatezza delle contestazioni



oggetto del Provvedimento, Generali Jeniot prende atto delle preoccupazioni sollevate dall'AGCM e ritiene che esse possano essere senz'altro superate dagli impegni proposti nella sezione precedente, in modo da consentire la conclusione del procedimento con una decisione di accoglimento degli impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Invero, attraverso gli **Impegni nn. 1 e 3** Generali Jeniot intende ulteriormente rafforzare la qualità del flusso informativo con la propria clientela, sia nella fase della sottoscrizione del contratto che a valle della cessazione dello stesso. Ciò al fine di mantenere desta l'attenzione dei clienti circa l'eventuale applicazione della penale, secondo una logica di piena continuità informativa, non solo nella fase iniziale del rapporto contrattuale, ma anche (e soprattutto) quando, a distanza di tempo da tale momento, cessato il contratto, il cliente potrebbe conservare solo un ricordo parziale della disciplina della penale e degli adempimenti necessari per impedirne l'applicazione. In particolare, la Società si assicurerà della corretta tracciabilità delle comunicazioni inoltrate ai clienti e l'indicazione dell'indirizzo *e-mail* dedicato all'assistenza clienti garantirà un' interlocuzione con i clienti ancora più puntuale ed efficace. A ciò si aggiunga che, grazie all'introduzione di un'apposita pagina *web* sul sito della Società, i clienti saranno in grado di consultare agevolmente e in ogni momento le indicazioni relative alla disinstallazione del dispositivo e alle condizioni di applicazioni della penale.

L'**Impegno n. 2** è finalizzato a migliorare la gestione del rapporto tra il cliente finale e la rete di vendita, nell'ottica di offrire un servizio di assistenza ai clienti sempre più efficiente e sempre più attento alle esigenze di questi ultimi. Il sistema di monitoraggio del servizio clienti che Generali Jeniot intende introdurre consentirà infatti alla Società di ottimizzare i propri processi di *customer care*, stigmatizzando e prevenendo le condotte che potrebbero dar luogo a insoddisfazione da parte dei clienti finali.

L'**Impegno n. 4** consentirà di richiamare l'attenzione del cliente, al momento della sottoscrizione della polizza, sulla penale per la mancata restituzione del dispositivo. L'impegno permetterà di dare ancora maggiore risalto nei documenti contrattuali alle condizioni di applicazione della penale, assicurando che i consumatori che sottoscrivono le Condizioni Generali siano pienamente consapevoli degli obblighi assunti in tale sede.

L'**Impegno n. 5** è volto a contenere l'importo della penale, al fine di gravare il meno possibile sui consumatori. Si precisa che il *quantum* della penale non può essere eccessivamente ridotto in quanto deve comunque assicurare il corretto funzionamento del processo di recupero dei dispositivi che mira, *inter alia*, a garantire il riutilizzo di ciascun



dispositivo fino al termine del suo ciclo vitale, in un'ottica di sostenibilità ambientale.

L'**Impegno n. 6** è volto a modificare l'attuale processo di riscossione delle penali, introducendo due limiti temporali di (i) dodici mesi a partire dalla cessazione del rapporto assicurativo e (ii) sette anni dalla data di prima installazione del dispositivo satellitare, trascorsi i quali la Società rinuncerà a richiedere la penale. Si tratta di un impegno particolarmente oneroso che conferma la concreta priorità che la Società riserva ai consumatori. Tramite il limite di cui al punto (i), in deroga al termine decennale ordinario per la prescrizione, Generali Jeniot si impegna a rinunciare alle penali per le quali il processo di riscossione non sia stato avviato tempestivamente. Tale impegno è idoneo a evitare che i clienti ricevano solleciti di pagamento a una distanza di tempo eccessiva dalla cessazione del contratto, nell'ottica di una maggiore tutela e attenzione alle esigenze del cliente. Il limite temporale previsto al punto (ii) ha lo scopo di limitare l'ambito delle richieste di penale, evitando di contattare i clienti che siano in possesso di dispositivi ormai non riutilizzabili. Tale misura conferma il fatto che il processo di riscossione delle penali abbia come fine ultimo quello del recupero dei dispositivi satellitari in un'ottica di sostenibilità ambientale.

L'**Impegno n. 7** introduce una tutela ulteriore per i clienti finali in tutti i casi in cui, pur essendosi attivati tempestivamente, gli stessi non possano procedere alla riconsegna del dispositivo per cause di forza maggiore ovvero a causa di comportamenti imputabili agli installatori. Si tratta di una misura idonea a prevenire situazioni di criticità analoghe a quelle che, secondo l'ipotesi accusatoria dell'AGCM – sulla cui fondatezza ci si esprimerà, ove opportuno, in separata sede – si sarebbero verificate nel periodo pandemico.

L'**Impegno n. 8** conferma la centralità riservata alla *customer care* nella gestione del *business* della Società e garantisce la piena soddisfazione dei consumatori attraverso una gratificazione economica, così consolidandosi anche la relazione che intercorre tra la Società e i clienti finali.

L'**Impegno n. 9** è idoneo ad assicurare che le linee guida e le procedure in merito alla richiesta di penali per mancata restituzione del dispositivo siano rispettate anche dai fornitori di dispositivi satellitari, al fine di garantire la piena correttezza dell'operato di tutti i soggetti coinvolti nelle procedure di riconsegna dei dispositivi e di assicurare una gestione del rapporto con il cliente conforme agli *standard* definiti da Generali Jeniot.

Da ultimo, l'**Impegno n. 10** consentirà di rafforzare la conoscenza delle norme poste a tutela dei consumatori all'interno della Società in modo da prevenire la commissione di eventuali pratiche commerciali scorrette in futuro da parte dei dipendenti della Società.

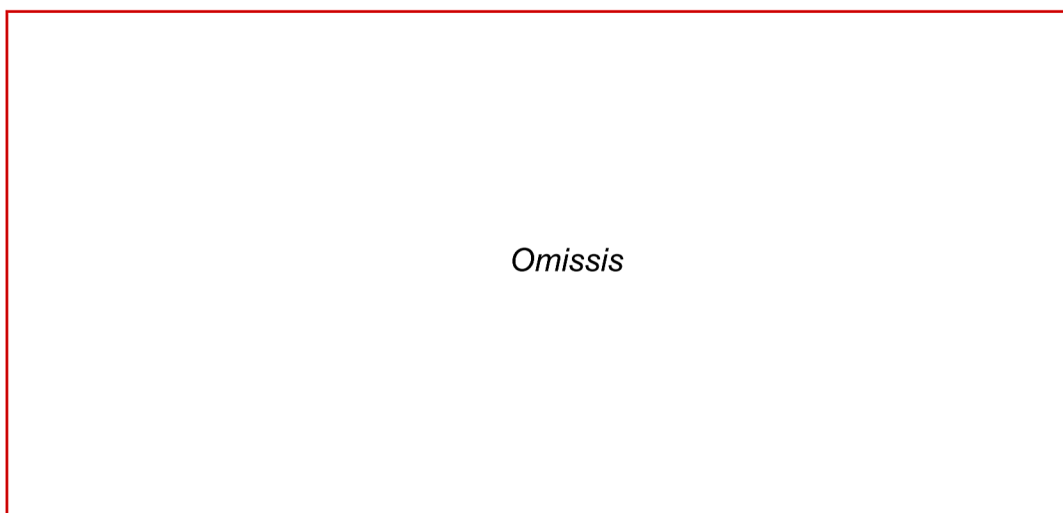


Gli impegni presentati da Generali Jeniot sono quindi idonei a superare le criticità evidenziate nel Provvedimento.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti di Generali Jeniot così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Si precisa, infine, che il caso di cui si discute presenta indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto le condotte cui essi si riferiscono non presentano i caratteri della “*manifesta scorrettezza e gravità*”, non rientrando nelle c.d. *per se violations* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o aggressive ai sensi degli articoli 23 e 26 del Codice del Consumo.

* * *



Con l'occasione, anche al fine di discutere il contenuto dei presenti impegni, si chiede di essere sentiti in audizione ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento.

Roma, 24 luglio 2023

Avv. Francesco Anglani

Avv. Pasquale Leone

PS12540 – WIND-DUPLICE SMS SU MODIFICA OFFERTA

Allegato al provvedimento n. 30815



VERSIONE ACCESSIBILE

**INTEGRAZIONE DEGLI IMPEGNI PRESENTATI IN DATA 3 APRILE
VERSIONE CONSOLIDATA AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE
DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9
DEL REGOLAMENTO ADOTTATO CON DELIBERA AGCM 1 APRILE 2015,
N.25411**

Con l'avvio del procedimento PS/12540, notificato alla scrivente in data 13 marzo 2023 con prot. 0027857, codesta Spettabile Autorità ha individuato possibili profili di illiceità nella pratica commerciale di Wind Tre avviata il 24 novembre 2022 e finalizzata alla variazione unilaterale delle condizioni di contratto, in possibile violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo.

Wind Tre, pur senza fare acquiescenza alla contestazione mossale, presenta i seguenti **Impegni** ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, dell'art 8 comma 7 del d.lgs.145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento adottato con Delibera AGCM 1 aprile 2015, n.25411:

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

Procedimento PS/12540 notificato in data 13 marzo 2023.

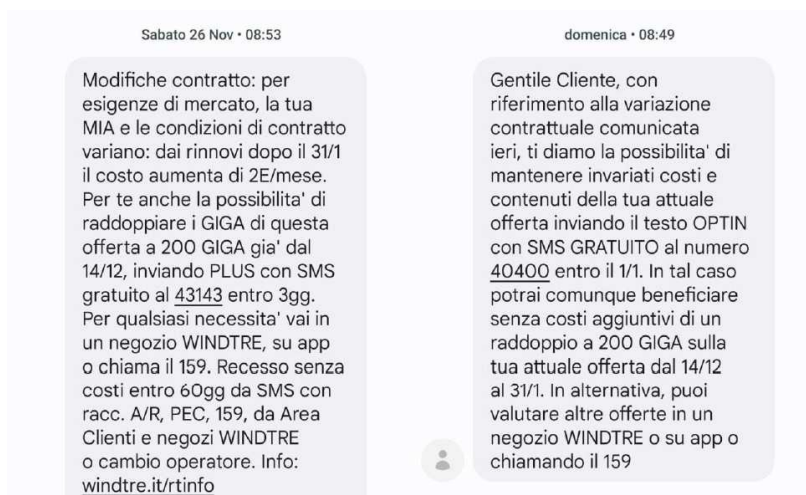
2) Professionista che presenta gli impegni

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA: Wind Tre S.p.A.

SEDE LEGALE: Rho (MI), Largo Metropolitana 5, 20017

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Comunicazione avviata a novembre 2022 riguardante la modifica delle condizioni contrattuali e di offerta realizzata tramite l'invio di due SMS: il primo, consistente in un aumento del costo mensile dell'offerta, unitamente, a scelta del Cliente, all'aumento del contenuto di Giga o della velocità di navigazione (a seconda dell'offerta attiva sull'utenza), con l'indicazione di poter recedere senza costi entro 60 giorni dalla notifica della variazione (ex art. 98 *septies-decies*, comma 5 del D.Lgs.207/2021); il secondo, contenente la possibilità per il Cliente di esprimere la preferenza di mantenimento dei costi e contenuti dell'offerta preesistente.



4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Ogni qual volta Wind Tre effettuerà variazioni unilaterali del prezzo e/o del contenuto dell'offerta, che prevedano oltre al diritto di recesso per il cliente anche la possibilità di optare per l'adesione ad un'offerta analoga per costi e contenuti alla precedente, Wind Tre si impegna a farlo, da oggi e per il futuro, salvo eventuale contraria indicazione dell'Autorità:

- 1) Con un unico messaggio
- 2) Senza riferimenti alla offerta precedente
- 3) Dando indicazione dei contenuti aggiuntivi direttamente nel messaggio (per quanto possibile, visti i limitati caratteri a disposizione nell'SMS e, approfonditamente, nella pagina informativa a cui si accede dal *link* presente nel messaggio)
- 4) Dando in *opt-in* la possibilità di aderire ad una nuova offerta, simile ma diversa dalla precedente



- 5) Indicando al massimo la nuova offerta con il nome della precedente, completato da un aggettivo come “plus”

Quanto sopra sarà applicato a titolo esemplificativo secondo la seguente struttura:

Modifiche contratto. Per esigenze di mercato la tua offerta varia: dal 18/4 i giga aumentano a 150GB/mese e dal 1/6 il costo aumenta di 2E/mese. Oppure puoi scegliere un’offerta Plus con i tuoi attuali costi e contenuti ma con un giga in più al mese a partire dal 10/6, per il disturbo senza costi aggiuntivi. Per avere Plus invia OPTIN con SMS gratis al 40400 entro il 30/4. Per ogni esigenza vai nei negozi WINDTRE o chiama 159. Recesso senza costi entro 60gg con racc. A/R, PEC, 159, sito e negozi WINDTRE. Info: windtre.it/rinfo2

La parola “Oppure” sarà sostituita dalla locuzione “In alternativa” se possibile alla luce della necessità di rispettare la lunghezza massima del messaggio. La comunicazione relativa alla possibilità di recesso senza oneri è in fondo al messaggio come di consueto perché è applicabile a tutti i clienti, anche a coloro che scelgono di inviare il messaggio OPTIN. Le parole “per il disturbo senza costi aggiuntivi” per un limitato numero di messaggi sono poste dopo la parola “al mese” e prima delle parole “a partire dal 10/6”.

Inoltre, Wind Tre si impegna ad applicare entro il 31 luglio 2023 a tutti i clienti che abbiano avuto l’incremento di prezzo previsto dalla manovra avviata in data 24 novembre 2022, l’incremento di contenuti previsto in modalità opt in, al momento della manovra, ove già non goduto. Tali clienti sono pari al totale dei clienti interessati alla manovra (*omissis*) e che quindi hanno ricevuto il messaggio dell’incremento di prezzo al netto:

- **dei clienti che hanno accettato i giga aggiuntivi o altro beneficio esercitando l’opt in con il comando PLUS pari a circa (*omissis*);**
- **dei clienti che hanno esercitato il diritto di recesso dal contratto o cambiato operatore e delle disattivazioni in generale (totale aggiornato alla data della presente pari a circa *omissis*);**
- **dei clienti che hanno chiesto di rimanere alle condizioni economiche precedenti pari a circa (*omissis*);**
- **dei clienti gestiti con soddisfazione a seguito di reclamo o che abbiano scelto altra offerta (pari a circa *omissis* - dato aggiornato alla data della presente).**
- **dei clienti che hanno comunque beneficiato del medesimo incremento dei giga o altro beneficio a seguito di iniziativa unilaterale a titolo di caring della società dopo la comunicazione di aumento del costo pari a circa *omissis*. Detti clienti hanno già ricevuto un messaggio che preavvertiva del beneficio.¹**
- **dei clienti che sono stati oggetto di diversa ma contestuale rimodulazione senza offerta in opt-in di contenuti pari a circa *omissis*.**

L’impegno che precede verrà adempiuto attraverso l’invio di un messaggio SMS contenente l’indicazione secondo cui l’incremento di GIGA/velocità di navigazione viene riconosciuto in esecuzione degli impegni assunti verso codesta spettabile Autorità nell’ambito del procedimento 12540, del seguente tenore ovviamente modificato in relazione al singolo beneficio:

¹ Le quantità non sono direttamente sommabili in quanto lo stesso cliente può appartenere a diverse categorie.



“Gentile Cliente abbiamo il piacere di informarti che i giga della tua offerta sono diventati illimitati a seguito dell’impegno assunto da Windtre verso AGCM (PS 12540)”.

Wind Tre conta di inviare tra *omissis* di messaggi. Il numero esatto dei messaggi inviati verrà comunicato non appena disponibile e potrebbe subire un decremento in base alle disattivazioni o ai cambiamenti di offerta spontanei subentrati nel frattempo.

Per chiarezza si conferma che con il messaggio sopra indicato che interesserà i residui *omissis* di clienti, tutti i circa *omissis* di clienti che sono stati interessati dalla manovra del 24 novembre 2022 e che hanno avuto l’incremento di prezzo di due euro avranno i giga aggiuntivi o altro beneficio originariamente offerti in opt in e saranno posti nella stessa situazione di cui godranno in futuro i clienti che saranno destinatari del messaggio citato.

5) Considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria

Gli Impegni presentati sono idonei a rimuovere i possibili profili di violazione contestati, attraverso l’invio di un unico SMS con cui Wind Tre si impegna a comunicare alla clientela la variazione del costo e/o del contenuto (in aumento o in diminuzione), con in aggiunta la possibilità di optare per l’adesione ad una nuova offerta Plus che abbia caratteristiche simili alla offerta precedente, salvo che per alcuni elementi distintivi (ad es. offerta di un maggior numero di GB).

Gli impegni appaiono idonei a far venire meno ogni possibile profilo di violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo, fermo restando il rispetto dell’art. 65 del Codice medesimo.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

La presente versione degli Impegni è da considerarsi accessibile

Alla luce delle argomentazioni sopra riportate e della presentazione delle misure di Impegno aggiornate, si conclude chiedendo a Codesta Spettabile Autorità di voler archiviare il presente procedimento.

Distinti saluti.

Antongiulio Lombardi

Regulatory Affairs Director



ALLEGATO 1

OMISSIS