



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 marzo 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "*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 e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411 (di seguito, "Regolamento");

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Nuovo Regolamento");

VISTA la comunicazione del 22 ottobre 2024, con cui è stato avviato il procedimento PS12789 nei confronti della società Otis Servizi S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 22 ottobre 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede legale di Otis Servizi S.r.l. e una sua sede locale;

VISTA la comunicazione del 5 febbraio 2025, con cui - in considerazione dell'entrata in vigore del Nuovo Regolamento - è stato fissato il termine di conclusione del procedimento al 22 aprile 2025;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 15 gennaio 2025, con la quale la società Otis Servizi S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 20 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento

I. LE PARTI

1. La società Otis Servizi S.r.l. (di seguito, "Otis" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella produzione, installazione e manutenzione di ascensori, scale e tappeti mobili.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne le condotte del Professionista consistenti:

A. nell'installazione, sugli impianti di ascensore per i quali è incaricata della manutenzione, di un accessorio a pagamento denominato "Otis One" senza prima ottenere un consenso espresso da parte degli utenti (Otis One è un dispositivo che connette l'impianto di ascensore a un *cloud* di Otis e permette a quest'ultima di raccogliere automaticamente i dati relativi all'attività dell'impianto presso cui è installato e monitorarne il funzionamento);

B. nell'installazione con ritardo degli impianti di ascensore;

C. nella gestione con ritardo e/o in maniera non risolutiva delle richieste di intervento in caso di guasti ovvero in caso di interventi di c.d. ammodernamento, e nelle difficoltà a contattare il servizio assistenza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

3. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 24 ottobre 2024 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12789.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.
5. In data 24 ottobre 2024, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso alcune sedi di Otis.
6. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 17 dicembre 2024 e ha risposto alla richiesta di informazioni in data 23 dicembre 2024.
7. In data 15 gennaio 2025, Otis ha presentato una memoria infra-procedimentale e ha presentato una proposta di impegni, integrata in data 20 febbraio 2025, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento.
8. In data 5 marzo 2025, è stata comunicata al Professionista la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento.

III.2. *Gli impegni del Professionista*

9. Con nota pervenuta in data 15 gennaio 2025, il Professionista ha presentato una prima proposta di impegni. Con successiva nota, pervenuta in data 20 febbraio 2025, la Società ha presentato - nella versione consolidata - la seguente proposta di impegni, “*in via permanente e senza alcuna limitazione temporale*”, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Nuovo Regolamento, trasmettendone la versione non confidenziale in data 13 marzo 2025.

Impegno I - Impegno *pro futuro* volto a scongiurare una condotta simile a quella contestata per Otis One

Otis si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini e alle microimprese, 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 Otis One, qualora detto nuovo prodotto o servizio addizionale sia a pagamento.

Tale impegno sarà attuato a partire dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno II - *Training* aziendale dedicato alle pratiche commerciali scorrette

Otis si impegna a organizzare uno specifico *training* aziendale, con il supporto di legali esterni, rivolto al personale commerciale avente a oggetto le pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del consumo.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno III - Rimborso ai condomini e microimprese che hanno versato a Otis il corrispettivo per il dispositivo Otis One

Otis si impegna a rimborsare i condomini e le microimprese dell'importo versato per il dispositivo Otis One (110 euro + IVA, salvo casi in cui vi siano stati sconti) e a corrispondere una somma ulteriore di 22 euro (pari al 20% del costo iniziale del servizio), lasciando installato e attivo il dispositivo Otis One, in modo tale da consentire comunque di poter fruire dei servizi connessi gratuitamente.

A tal fine, entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, il Professionista invierà una comunicazione (via PEC o, se non disponibile, tramite raccomandata A/R), come quella qui di seguito riportata.

“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.”

Rispetto ai condomini e microimprese che hanno ricevuto l'installazione del dispositivo Otis One, ma non hanno ancora effettuato il pagamento, il Professionista invierà una comunicazione per indicare loro di non procedere al pagamento. 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.”

Otis si impegna a effettuare tali rimborsi nei confronti dei condomini e delle microimprese che risponderanno a tali comunicazioni entro dodici mesi dal loro invio. Trascorsi due mesi dall'invio di tali comunicazioni, in caso di mancato riscontro, Otis si impegna entro il terzo mese dal primo invio a inviare ai clienti condomini e microimprese una seconda comunicazione di similare contenuto, con posta ordinaria, ribadendo le condizioni in precedenza comunicate (c.d. 'reminder').

Impegno IV - Modifica della procedura dedicata ai contratti per i nuovi impianti

Otis si impegna a modificare la propria procedura interna dedicata ai contratti per i nuovi impianti con l'obiettivo di rafforzare le informazioni fornite a tutti i tipi di clienti nell'ambito dell'installazione di nuovi impianti, comunicando tempestivamente gli aggiornamenti in caso di slittamenti della data prevista per la spedizione del materiale e di inizio e fine installazione degli impianti. Tale impegno sarà attuato entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno V - Training aziendale sulla nuova procedura

Otis si impegna a organizzare attività formative per il personale aziendale commerciale e per l'ufficio montaggi sulla nuova procedura di cui all'impegno precedente.

Tale impegno sarà attuato entro un mese dall'adozione della procedura di cui all'Impegno IV.

Impegno VI - Integrazione del modulo di conferma ordine

Otis si impegna a integrare il modulo di conferma d'ordine rivolto a tutte le tipologie di clienti per fornire un'informazioni più precisa sulla data in cui è previsto che il materiale sarà pronto per la spedizione, su ogni eventuale aggiornamento in caso di slittamenti di tale data e sulla data prevista di inizio/fine installazione dell'impianto, con il seguente testo base:

“[...] 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 [...]

Tale impegno sarà attuato entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno VII - Modifica dei processi di gestione interna dei reclami

Otis si impegna a modificare la procedura di gestione interna dei reclami, in termini di analisi, registrazione e gestione, secondo quanto dettagliato in un'apposita procedura aziendale allegata agli impegni.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno VIII - *Training* aziendale sui nuovi processi di gestione interna dei reclami

Otis si impegna a organizzare attività formative per il personale aziendale commerciale sulla nuova procedura di cui all'impegno precedente.

Tale impegno sarà attuato entro un mese dall'adozione della procedura di cui all'Impegno VII.

Impegno IX - Comunicazione alla società che gestisce il *call center*

Otis si impegna a inviare una comunicazione alla società che gestisce il *call center* al fine di ribadire alla stessa la necessità di garantire tempi di risposta adeguati e miglior efficienza operativa a beneficio dei clienti.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno X - Comunicazione ai tecnici Otis circa la chiusura degli interventi

Otis si impegna a inviare con cadenza settimanale una comunicazione *e-mail* ai tecnici incaricati della gestione degli interventi di riparazione, per ricordare 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), al fine di facilitare il monitoraggio interno del rispetto delle tempistiche di intervento.

Tale impegno sarà attuato entro dieci mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XI - Inserimento sul sito *internet* di uno specifico modulo per la presentazione dei reclami online

Otis si impegna a inserire nel proprio sito *internet* uno specifico *link* denominato "RECLAMI", cliccando sul quale il cliente avrà la possibilità di compilare e inviare direttamente a Otis uno specifico modulo per presentare un reclamo. In coerenza con l'Impegno VII, Otis indicherà direttamente in tale modulo che entro 48 ore dal ricevimento del reclamo sarà inviata al cliente una comunicazione di primo riscontro.

Tale impegno sarà attuato entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XII - Compensazione ai clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto e legale per il mancato rispetto delle tempistiche per l'installazione di nuovi impianti

Otis si impegna a compensare con la somma di 1.500 euro i clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato, tra il 1° gennaio 2022 e la data di pubblicazione del presente provvedimento, un reclamo scritto e legale lamentando un ritardo nell'installazione dei nuovi impianti, e che non abbiano già ricevuto misure compensative da parte del Professionista. A tal fine, Otis invierà una comunicazione ai suddetti soggetti come la 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.”

Tale comunicazione sarà inviata entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

Impegno XIII - Compensazione ai clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto e legale per ritardi o inefficienze nei servizi di assistenza

Otis si impegna a compensare i clienti consumatori/condomini/microimprese che hanno inviato, tra il 1° gennaio 2022 e la data di pubblicazione del presente provvedimento, e che non abbiano già ricevuto misure compensative da parte del Professionista, un reclamo scritto e legale lamentando ritardi o inefficienze nell'assistenza Otis, con: (i) la somma equivalente a tre canoni mensili di manutenzione, nei casi in cui è in essere un contratto di manutenzione oppure

con (ii) la somma equivalente a tre canoni mensili di manutenzione tenuto conto del canone di manutenzione in precedenza vigente, nei casi in cui non vi sia più un contratto di manutenzione in essere. A tal fine, sarà inviate, a seconda dei casi, una delle due comunicazioni qui di seguito riportate.

“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.”

“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.”

Tali comunicazioni saranno inviate entro tre mesi dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

10. L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del 22 ottobre 2024, considerato che

tengono conto di tutti i profili oggetto del procedimento e siano risolutivi delle relative problematiche.

11. In primo luogo, risulta idonea la misura di cui all'Impegno I, dal momento che il Professionista - *in via permanente e senza alcuna limitazione temporale* - in tutti i casi in cui intenda lanciare sul mercato un nuovo prodotto o servizio addizionale, e dunque senza limitarsi a Otis One, si impegna a richiedere il previo consenso ai consumatori, ai condomini e alle microimprese, qualora detto nuovo prodotto o servizio addizionale sia a pagamento e non sia nativo dell'ascensore né oggetto di accordi contrattuali già in essere.

12. Inoltre, il Professionista si impegna a migliorare la completezza e precisione delle informazioni offerte ai consumatori che acquistano un nuovo impianto, intervenendo su più aspetti: (i) sulle proprie procedure interne (Impegno IV); (ii) con un *training* specifico rivolto ai propri dipendenti (Impegno V) e (iii) nei confronti dei consumatori, integrando il modulo di conferma dell'ordine (Impegno VI).

13. Analogamente, con l'obiettivo di migliorare la gestione dei reclami, Otis si impegna in maniera organica, intervenendo: (i) sulle proprie procedure interne (Impegno VII); (ii) con un *training* specifico rivolto ai propri dipendenti (Impegno VIII); (iii) presso la società che gestisce il *call center* (Impegno IX) e (iv) sul proprio sito *internet* (Impegno XI).

14. Per una gestione tempestiva e risolutiva delle richieste di intervento appare fondamentale l'aggiornamento costante dei sistemi aziendali con le date di inizio e fine delle richieste nonché con il numero delle richieste da gestire: Otis interviene specificamente in tal senso con l'Impegno X.

15. Di particolare rilevanza, poi, risultano le misure di ristoro di cui all'Impegno III, all'Impegno XII e all'Impegno XIII, atteso l'aspetto compensativo di carattere economico previsto a vantaggio dei consumatori e delle microimprese.

16. Inoltre, con riferimento all'Impegno III, si evidenzia che le modalità con cui il Professionista intende informare i condomini e microimprese della possibilità di ottenere tali ristori, chiedendo loro l'IBAN su cui accreditarli, appaiono idonee ad assicurare un effetto utile alla misura ristorativa, atteso che: (i) le comunicazioni in questione sono inviate tramite PEC, ove disponibile, oppure con raccomandata A/R; (ii) in caso di mancato riscontro dopo due mesi è inviata una comunicazione di c.d. *reminder* e (iii) in tali comunicazioni sarà presente un *link* di rinvio al sito Otis, in cui sarà inserita un'informativa sul contenuto di tali impegni, per garantire che i destinatari

delle comunicazioni possano avere un'informazione adeguata e verificare i motivi di tale richiesta di fornire l'IBAN.

17. Quanto alle misure ristorative di cui all'Impegno XII e all'Impegno XIII non appare necessaria una comunicazione di c.d. *reminder* dal momento che, in questi casi, si tratta di condomini e microimprese che hanno presentato un reclamo e che, pertanto, hanno già in essere contatti con Otis. Anche in questi casi, tuttavia, particolarmente opportuna è la presenza di un *link* di rinvio al sito Otis, in cui sarà inserita un'informativa sul contenuto di tali impegni, per garantire che i destinatari delle comunicazioni possano avere un'informazione adeguata e verificare i motivi di tale richiesta di fornire l'IBAN.

18. In questo quadro articolato di misure, assume, infine, particolare rilievo anche l'Impegno II, con cui il Professionista, attraverso un *training* specifico rivolto ai dipendenti, si impegna a diffondere all'interno della Società l'opportuna conoscenza delle norme del Codice del consumo.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Otis Servizi S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Otis Servizi S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera *a*), del Nuovo Regolamento, nei confronti della società Otis Servizi S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 20 febbraio 2025, come descritti nel formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento;

c) che la società Otis Servizi S.r.l. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni entro novanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nonché, entro quindici mesi dalla data di pubblicazione della presente delibera, degli avvenuti rimborsi e/o compensazioni previsti negli impegni.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

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

