

**PS11135 - PRONTO INTERVENTO 24H-VARIE CONDOTTE**

*Allegato al provvedimento n. 30184*

**PROCEDIMENTO N. PS/11135**

**VERSIONE CONSOLIDATA IMPEGNI**

*Nell'interesse di:*

**Direct Web 24 Ltd**

\* \* \*

**(i) modifiche strutturali del testo e delle informazioni presenti sul sito con eliminazione delle informazioni che potrebbero ingenerare ambiguità circa il fatto che Direct garantisca (personalmente) rispetto al buon esito degli interventi o che li esegua “direttamente” e/o a prezzi inferiori rispetto a quelli di mercato.**

Con riguardo a tale aspetto, Direct ha già provveduto ad effettuare una revisione “d’urgenza” eliminando tutti quegli elementi testuali che secondo l’Autorità erano idonei ad ingenerare **ambiguità** rispetto alle caratteristiche del servizio.

Sono pertanto stati rimossi dalla pagina principale “[www.pronto-intervento24.it](http://www.pronto-intervento24.it)” tutti i riferimenti “*all’alta qualità del servizio*”, “*alla puntualità dello stesso*”, “*alla ragionevolezza delle tariffe*”, “*alla piena riuscita dell’intervento*”, “*alla percentuale di riuscita del 100%*” “*alla massima soddisfazione del cliente*” nonché “*alla verifica delle attitudini e capacità professionale dei tecnici*”.

Come detto, tali modifiche sono già state applicate alla pagina web principale; attualmente, è in corso anche la revisione anche di tutte le ulteriori pagine web collegate (es. Pronto intervento fabbro Milano, Pronti intervento idraulico Modena ecc).

L’Autorità potrà verificare all’indirizzo [www.pronto-intervento24.it](http://www.pronto-intervento24.it) l’assetto della pagina e le informazioni pubblicate così da potersi esprimere sugli attuali contenuti.

**(ii) Implementazione della visibilità dei termini e delle condizioni di utilizzo del servizio.**

Direct, oltre a rafforzare la visibilità delle informazioni presenti sul sito riformulerà tutte le clausole dubbie. Inoltre, è intenzione di Direct introdurre elementi idonei a rendere ancora più conoscibili termini e condizioni di servizio.

In particolare:

- a) Sulla Home Page di “Pronto intervento” verrà inserito un “*alert*” nel “*banner*” con un collegamento ai “*termini e condizioni di utilizzo del servizio*”; in questo modo gli utenti che accederanno per la prima volta al sito, per proseguire la navigazione dovranno prendere visione delle stesse o comunque cliccare su “*proseguì*”.
- b) Coloro che chiameranno il numero verde di “Pronto intervento” verranno informati dall’operatore in ordine alla natura del servizio.

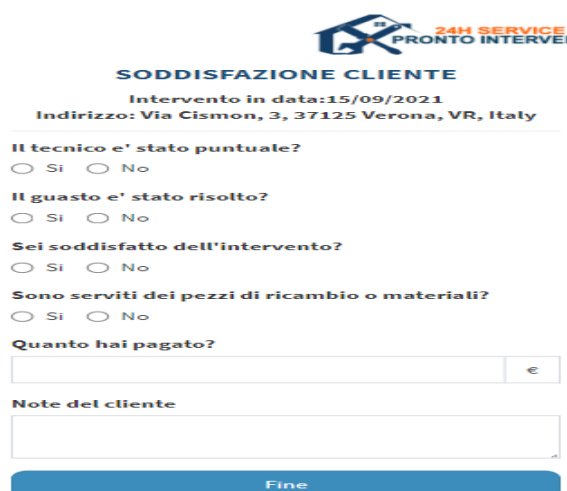
Es.

*“Gentile Cliente Le ricordiamo che Pronto Intervento 24 è un servizio di facilitazione che mette in contatto professionista e utente, se non l’ha già fatto la invitiamo a prendere visione delle condizioni di utilizzo del servizio pubblicate sul sito”.*

- c) A tutti gli utenti che confermeranno la richiesta di intervento, sarà inoltrato un messaggio (Sms o Whatsapp) con cui verranno avvisati che il tecnico si sta recando all'indirizzo indicato per effettuare l'intervento. Nel medesimo messaggio sarà presente un link ai termini e condizioni del servizio.

**(iii) Previsione di un ancora più puntuale sistema di controllo della qualità e gestione delle segnalazioni;**

Direct intende implementare il (già presente) sistema di controllo qualità verificando la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio. E così, all'esito di ogni intervento, verrà chiesto al richiedente di esprimere un suo giudizio, mediante intervista telefonica o attraverso l'invito a compilare il seguente questionario:



The image shows a digital customer satisfaction questionnaire. At the top, there is a logo for '24H SERVICE PRONTO INTERVEI' featuring a house icon. Below the logo, the title 'SODDISFAZIONE CLIENTE' is centered. The form includes the following fields and questions:

- Intervento in data: 15/09/2021
- Indirizzo: Via Cismon, 3, 37125 Verona, VR, Italy
- Il tecnico e' stato puntuale? (Radio buttons for Si, No)
- Il guasto e' stato risolto? (Radio buttons for Si, No)
- Sei soddisfatto dell'intervento? (Radio buttons for Si, No)
- Sono serviti dei pezzi di ricambio o materiali? (Radio buttons for Si, No)
- Quanto hai pagato? (Text input field with a Euro symbol '€' on the right)
- Note del cliente (Text area for free comments)
- A 'Fine' button at the bottom.

Qualora l'utente segnali un disservizio verrà aperto un "ticket" finalizzato a gestire la segnalazione. Tale sistema sarà suddiviso per tipologia di reclamo:

- a) mancata emissione fattura;
- b) prezzo intervento troppo alto;
- c) intervento non ultimato o non risolutivo.

Al fine di uniformare la gestione dei ticket, dopo l'apertura del "ticket" verrà inviata all'utente una comunicazione in cui viene riepilogato quanto segnalato nonché i passi successivi:

### **Es. Script risposta reclamo fattura:**

Grazie per averci contattato.

Come specificato nelle condizioni di utilizzo del servizio pubblicate sul sito, Direct Web 24 si occupa unicamente di servizi pubblicitari, facilitando l'incontro tra richiesta di intervento ed offerta.

Per tali ragioni la nostra società rimane completamente estranea rispetto al successivo rapporto che coinvolge solo il cliente e l'artigiano che, come sa, non è un nostro dipendente.

In ogni caso, essendo interesse di Direct 24 la piena soddisfazione del cliente rispetto al servizio, siamo a disposizione per ogni iniziativa che possa aiutarla a risolvere l'inconveniente.

Noi possiamo comunicarle i dati ed i recapiti del tecnico che ha eseguito l'intervento che, tuttavia, resta l'unico soggetto legittimato ad emettere la fattura.

Con il suo consenso, alla fine di questa telefonata riceverà quindi un sms con i dati ed il numero di telefono dell'Artigiano che ha eseguito l'intervento.

Noi provvederemo poi ad avvisare l'artigiano della sua segnalazione sollecitando l'emissione della fattura.

### **Es. Script risposta reclamo prezzo alto**

Grazie per averci contattato.

Come specificato nelle condizioni di utilizzo del servizio, Direct Web 24, non avendo alcuna competenza né sotto il profilo tecnico né rispetto ai tariffari da applicare, si occupa unicamente di servizi pubblicitari, facilitando l'incontro tra richiesta di intervento ed offerta.

Per tali ragioni la nostra società rimane completamente estranea rispetto all'intervento che coinvolge esclusivamente il cliente e l'artigiano che, come sa, non è un nostro dipendente ed è libero di determinare autonomamente il costo dell'assistenza.

In ogni caso, essendo interesse di Direct 24 la piena soddisfazione del cliente rispetto al servizio, siamo a disposizione per ogni iniziativa che possa aiutarla a risolvere l'inconveniente.

Alla fine di questa telefonata informeremo immediatamente l'artigiano della sua segnalazione chiedendogli il dettaglio del lavoro svolto ed una spiegazione rispetto ai costi dell'intervento.

Con il suo consenso, non appena il tecnico ci avrà fornito questi chiarimenti la ricontatteremo.

### **Es. Script risposta lavoro non finito**

Grazie per averci contattato.

Come specificato nelle condizioni di utilizzo del servizio, Direct Web 24, non ha alcuna competenza tecnica e si occupa unicamente di servizi pubblicitari, facilitando l'incontro tra richiesta di assistenza ed offerta.

Per tali ragioni la nostra società rimane completamente estranea rispetto al rapporto che coinvolge esclusivamente il cliente e l'artigiano che, come sa, non è un nostro dipendente ed è libero di determinare autonomamente la tipologia di intervento ed il suo costo.

In ogni caso, essendo interesse di Direct 24 la piena soddisfazione del cliente rispetto al servizio, siamo a disposizione per ogni iniziativa che possa aiutarla a risolvere l'inconveniente.

Alla fine di questa telefonata informeremo immediatamente l'artigiano della sua segnalazione chiedendogli di intervenire per risolvere il problema.

Con il suo consenso, provvederemo a ricontattarla per comunicarle gli aggiornamenti.

### **ES.TESTO INVIO SMS CLIENTE CON INFORMAZIONI**

Gentile Cliente, di seguito le informazioni richieste con riferimento all'intervento avvenuto in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_:

---

---

---

Sarà nostra cura aggiornarla sugli sviluppi della sua segnalazione. Restiamo a disposizione per ogni ulteriore necessità.

Per non ricevere più comunicazioni sarà sufficiente richiedere la cancellazione dei propri dati inviando una mail all'indirizzo \_\_\_\_\_.

### **TESTO SMS TECNICO MANCATA EMISSIONE DELLA FATTURA**

Spett.le \_\_\_\_\_ la contattiamo con riferimento all'intervento da Lei eseguito in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ presso il signor \_\_\_\_\_ al fine di comunicarle che in data odierna siamo stati contattati dal cliente che lamenta la mancata emissione della fattura relativa all'intervento. Al riguardo le ricordiamo gli obblighi previsti dall' art. 21 del Dpr 633/72 in merito alla fatturazione delle operazioni.

Sollecitiamo pertanto un rapido riscontro al fine di risolvere la questione. Qualora avesse già provveduto a tale adempimento le chiediamo di inviarci la fattura così da poterla trasmettere al cliente.

### **TESTO SMS TECNICO PREZZO TROPPO ALTO**

Spett.le \_\_\_\_\_ la contattiamo con riferimento all'intervento da Lei eseguito in data \_\_/\_\_/\_\_\_\_ presso il signor \_\_\_\_\_ al fine di comunicarle che in data odierna siamo stati contattati dal cliente che lamenta un corrispettivo troppo alto rispetto all'intervento.

Al riguardo, ricordandole quanto previsto dalle Camere di Commercio di ogni Provincia con riferimento ai costi medi degli interventi, le chiediamo dettaglio del lavoro svolto ed una spiegazione rispetto alla tariffa applicata.

Sollecitiamo pertanto un rapido riscontro al fine di definire la questione.

## TESTO SMS TECNICO LAVORO NON TERMINATO

Spett.le \_\_\_\_\_ la contattiamo con riferimento all'intervento da Lei eseguito in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ presso il signor \_\_\_\_\_ al fine di comunicarle che in data odierna siamo stati contattati dal cliente che lamenta la mancata ultimazione dell'intervento/ la non risoluzione della problematica.

Al riguardo, le chiediamo pertanto di voler prendere immediato contatto con il nostro servizio al fine di programmare l'appuntamento con il cliente e chiudere definitivamente la questione.

Allo stesso modo, anche l'artigiano che avrà eseguito l'intervento sarà prontamente informato della segnalazione e verrà invitato a porvi rimedio (o comunque a far luce sull'accaduto)

***(iv) Impegno a risolvere il servizio pubblicitario con i tecnici che dovessero porre in essere reiterate (e comprovate) condotte inadeguate o che comunque provvedessero a non dare riscontro alle segnalazioni.***

Come già ampiamente manifestato, Direct ha assoluto interesse al buon funzionamento del servizio e, dunque, alla soddisfazione degli utenti rispetto allo stesso.

E' quindi evidente che Direct non tragga alcun vantaggio dalla collaborazione con tecnici poco professionali, ragione per cui è interesse della società da me assistita risolvere il contratto pubblicitario con i tecnici che dovessero porre in essere reiterate (e comprovate) condotte inadeguate o che comunque provvedessero a non dare riscontro alle segnalazioni.

Chiaramente, tale decisione dovrà (necessariamente) passare per una attenta verifica delle segnalazioni; nelle more di tale accertamento – in presenza di più segnalazioni e di *fumus* della effettività delle stesse – il servizio a favore dell'artigiano oggetto di segnalazioni verrà sospeso.

***(v) Con riferimento alle segnalazioni (oggetto del presente procedimento), impegno a rimborsare gli importi pagati in eccedenza da parte degli utenti;***

Come già manifestato nella propria proposta di impegni – e come peraltro emerge dall'allegazione [di alcuni] dei rimborsi effettuati da Direct (*vedi memoria difensiva depositata in data 11.02.2022*) – la società da me rappresentata è disponibile a rimborsare gli importi pagati in eccedenza da parte degli utenti; il rimborso verrà calcolato sulla base del costo medio previsto dai tariffari pubblicati dalle Camere di Commercio con riferimento alla tipologia di intervento.

Tale impegno viene assunto sia con riguardo alle segnalazioni oggetto del presente procedimento sia rispetto alle comunicazioni (purché effettivamente riconducibili a

Direct o comunque alla società a cui è succeduta) pervenute all'Autorità dall'apertura del procedimento all'accoglimento degli impegni.

Al riguardo, fermo restando il ruolo di mera facilitazione tra richiesta ed offerta rivestita rivestito da Direct, è intenzione della stessa riformulare le condizioni generali di utilizzo del servizio prevedendo che in caso di evidente responsabilità del tecnico e, qualora lo stesso si sottraesse ai propri dover, la società si impegnerà a valutare le richieste di rimborso.

\* \* \*

Direct resta a disposizione dell'Autorità per eventuali richieste di chiarimento e/o integrazione, nonché per ogni confronto.

**Con riferimento agli impegni assunti, Direct precisa che darà (completa) attuazione agli stessi entro il termine di 30 giorni dalla notifica del (eventuale) provvedimento di accoglimento da parte dell'Autorità.**

\* \* \*

Bolzano, lì 17 maggio 2022

Con osservanza,

Avv. Miki Eritale