

PS11936 - POSTEMOBILE-PRELIEVO SCADENZA OFFERTA DATI

Provvedimento n. 30286

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2022;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del Consumo” 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” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 1° marzo 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria delibera del 27 aprile 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTA la propria delibera del 5 luglio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della proroga concessa alla Parte per la presentazione delle memorie finali;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. PostePay S.p.A. (di seguito PostePay), con sede legale a Roma, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La Società è attiva, sia sul territorio nazionale che all'estero, nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, nell'attività di emissione di moneta elettronica e nella prestazione di servizi di pagamento.
2. Il bilancio di PostePay chiuso il 31 dicembre 2021 presenta un valore complessivo dei ricavi delle vendite e delle prestazioni pari a 1.196.748.371 euro¹ e per l'anno 2020 un fatturato relativo alla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica pari a euro [200.000.000-400.000.000]^{2*}.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne una condotta posta in essere dalla società PostePay nell'ambito della fornitura del servizio di telefonia mobile di “Poste mobile”, consistente nel consentire la prosecuzione del traffico in uscita (voce, SMS e dati) in caso di credito insufficiente sulla scheda SIM al momento del rinnovo dell'offerta periodica (mensile, trimestrale o semestrale) per il piano sottoscritto dal consumatore³, attraverso l'attivazione automatica di una componente tariffaria a consumo che il consumatore non ha richiesto. Si tratta di una tariffazione più onerosa di quella del piano ordinario *flat*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1. L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 14 ottobre 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11936 nei confronti della società PostePay per presunta violazione degli artt. 20 e 26, comma 1, lett. f), del Codice del Consumo⁴.
5. In data 18 ottobre 2021 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti. L'accesso agli atti si è svolto in data 20 ottobre 2021⁵.

¹ [Cfr. Postepay, Bilancio di Postepay al 31 dicembre 2021.]

² [Cfr. Doc. n. 40]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni]

³ [Cfr. Doc. n. 12, Risposta a richiesta di informazioni da parte di Poste, all. 4.]

⁴ [Cfr. Doc. n. 9.]

⁵ [Cfr. Docc. nn. 10 e 11.]

6. In data 19 novembre 2021⁶ è pervenuta una comunicazione dalla Parte, contenente le informazioni richieste nell'atto di avvio del procedimento.
7. In data 29 novembre 2021⁷, ai sensi dell'articolo 27 comma 7 del Codice del consumo, PostePay ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della condotta oggetto di contestazione, integrati in data 10 gennaio e 17 febbraio 2022⁸.
8. Al fine di acquisire elementi necessari alla valutazione della pratica commerciale la Società è stata convocata in audizione, svoltasi in data 13 dicembre 2021⁹.
9. In data 2 marzo 2022¹⁰ è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento di sessanta giorni.
10. Nella riunione dell'Autorità del 15 marzo 2022 gli impegni presentati sono stati valutati e ritenuti non idonei a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica oggetto di contestazione¹¹.
11. Il 1° aprile 2022, PostePay ha presentato un'istanza di riesame della proposta di impegni da essa formulata e rigettata dall'Autorità, integrandola ulteriormente¹².
12. In data 27 aprile 2022¹³ è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento di sessanta giorni.
13. In data 28 aprile 2022 veniva comunicato a PostePay il non accoglimento dell'istanza di riesame in assenza di elementi nuovi, di fatto e di diritto, che consentissero di rivedere le determinazioni dell'Autorità, e relativamente ai nuovi impegni proposti per l'impossibilità di esaminarli in quanto pervenuti tardivamente¹⁴.
14. In data 13 maggio 2022 veniva inviata alla Parte la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁵.
15. In data 21 giugno 2022 veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 27 commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo¹⁶, parere che perveniva in data 20 luglio 2022¹⁷.
16. In data 6 luglio 2022¹⁸ è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento di trenta giorni.

2. Le evidenze acquisite

17. Dalle segnalazioni pervenute all'Autorità da parte di alcuni consumatori¹⁹, le recensioni di altri consumatori individuate sul sito Trustpilot e di Altroconsumo, i reclami pervenuti alla Società, le schede relative alle offerte di telefonia mobile sul sito web del professionista, oltre alle condizioni generali di contratto²⁰ è emerso che le offerte di telefonia mobile di PostePay prevedono l'attivazione automatica di una tariffa a consumo che garantisce la continuità di utilizzo della linea voce e del traffico dati in caso di credito insufficiente al rinnovo del piano tariffario dell'utente.
18. I piani tariffari interessati da tale condotta dal mese di aprile 2020 a maggio 2022 sono i seguenti: Creami Extra WOW 100, Creami Relax 100, Creami Relax 20, Creami Relax 20 special, Creami Extra WOW 10 GB, PosteMobile Connect 12, PosteMobile Connect Back 1, PosteMobile Connect Back 12, PosteMobile Super Ricarica, Il tuo Mondo wow 15 GB, Creami revolution 1, Creami revolution 3, Creami Revolution 6, Creami Next 1, Creami Next 3, Creami Next 6, Creami Giga 1, Creami Giga 3, Creami Giga 5, PM Ufficio Infinito 50 GB, PosteMobile connect, PosteMobile Connect 6, Creami WOW 10GB, Creami WOW 10GB Limited Edition, Creami WOW 30GB, Creami WOW 50 Giga, Creami WOW 60, Creami Style, Creami, Creami extra WOW 50, Creami extra WOW 50GB – exclusive business edition, Creami extra WOW 150, Creami WeBack²¹.

⁶ [Cfr. Doc. n. 15.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 17.]

⁸ [Cfr. Docc. nn. 24 e 26.]

⁹ [Cfr. Docc. nn. 19 e 22.]

¹⁰ [Cfr. Doc. n. 27]

¹¹ [Cfr. Doc. n. 28.]

¹² [Cfr. Doc. n. 21.]

¹³ [Cfr. Doc. n. 33]

¹⁴ [Cfr. Doc. n. 34]

¹⁵ [Cfr. Doc. n. 37.]

¹⁶ [Cfr. Docc. nn. 42 e 43.]

¹⁷ [Cfr. Doc. n. 47.]

¹⁸ [Cfr. Doc. n. 45.]

¹⁹ [Cfr. Docc. nn. 1-6.]

²⁰ [Cfr. Docc. nn. 7 e 8, 15, 30 e 36.]

²¹ [Cfr. Docc. nn. 7, 15, 30 e 36.]

19. Il Professionista ha precisato che, nonostante la varietà di offerte sottoscrivibili dagli utenti, la gran parte della clientela si attesta sui piani della gamma Creami Extra WOW 100, Creami Relax 100, Creami Relax 20, PosteMobile Connect e (in minima parte) PosteMobile Super Ricarica²².

20. I costi di tale offerta a consumo vengono applicati fino all'effettivo addebito del canone per il rinnovo del piano sottoscritto, a seguito dell'integrazione del credito della SIM, e sono rappresentati da specifici importi a consumo per chiamate e SMS (18 o 25 cent/min per le chiamate e 12 o 25 cent/min per gli SMS in base al piano sottoscritto) e dalla tariffa base di 3,5 euro al giorno per 400 MB di traffico internet su smartphone e tablet, addebitati al primo utilizzo giornaliero. L'effettivo addebito avviene sul credito residuo o su quello reintegrato a seguito delle successive ricariche, qualora quello residuo sia insufficiente; infatti, qualora ad esempio il credito non sia sufficiente a coprire la tariffa giornaliera di euro 3,50 per la navigazione internet, l'addebito avverrà a valere sul credito non appena ricaricato²³.

21. I consumatori hanno contezza dell'attivazione di tale tariffazione a consumo che garantisce la continuità del servizio solo successivamente agli addebiti conseguenti alla sua attivazione, come mostrano le affermazioni di alcuni consumatori:

"Il fatto più grave è che PosteMobile ha trovato un vero e proprio meccanismo mangiasoldi in ricarica. Funziona in questa maniera. Un sms segnala la necessità di credito residuo non sufficiente per rinnovare la propria offerta con una scadenza vaga.

Es. Il 29 agosto un sms alle 13 avvisa: offerta in scadenza tra tre giorni (30-31-1 settembre alle 13 dunque).

Ma il 31 agosto alle 7 un sms avvisa: l'offerta sarà rinnovata entro 24 ore. L'offerta però viene sospesa già dalle 00:00 del 31 agosto in attesa di credito. Il cliente più accorto mette il telefono in modalità aerea o disattiva i dati per evitare la spesa anche di 1 solo Cent aggiuntivo in automatico dalle 23:59. E infatti un sms alla riaccensione del telefono avvisa: ora chiami a 18 C al minuto e navighi con 400Mb al giorno a 3,5€.

Ma la beffa è dietro l'angolo.....

Quando si ricarica il credito, e quindi si fa per riattivare la linea dati, il sistema PosteMobile addebita prima un'offerta MAI RICHIESTA DI 3,5€ per 400Mb di dati e soltanto dopo la propria offerta mensile! Offerta che tra l'altro assicura per un mese con 5 Gb di dati e chiamate illimitate allo stesso prezzo o poco più: 4,99 €!!! Quindi come è possibile che una navigazione temporanea, magari in emergenza, costi 3,5€?

Per l'operatore 160 in assistenza, tale Carmine, è tutto normale: "È scritto nel contratto". Alla segnalazione via social una gentile signorina richiama invece, e riaccredita la cifra dell'offerta mai richiesta, e inutilizzata, mettendo in guardia sulla attivazione prioritaria dell'offerta dati. "Deve aspettare un avviso che segnali la riattivazione della sua offerta" e dicendo che è sempre stato così"²⁴.

"[...]ti possono prelevare dal tuo credito facilmente senza saperlo e devi stare attento che la connessione dati sempre attiva per portarti via tutto il credito residuo quindi senza preavviso ti scontano ogni giorno € 3,50 e se ritardi 3 giorni senza ricaricare sono € 10,50 [...]

"[...] a me è successa una cosa analoga, purtroppo nelle condizioni contrattuali c'è scritto che in caso di mancato credito bisogna attendere l'sms di conferma 'riattivazione del servizio', peccato che appunto appena ricaricato si sono fumati 3,50€ per traffico internet. N.B.: nel mio caso mi hanno bruciato 50 € (l'equivalente di 6 mesi di traffico perché avevo la tariffa Creami next). L'assistenza clienti mi ha risposto che avrei dovuto spegnere il cellulare... e quando ho ribadito che a cellulare spento non potrei aver ricevuto sms la risposta è stata che era un problema mio"²⁵.

"Possiedo la sim poste mobile con offerta creami relax da diverso tempo. Ogni mese allo scadere dell'offerta, quando non è presente credito a sufficienza, si attiva la tariffa base a consumo di 3,50 se per malaugurato errore si ha la connessione dati attiva. Questo avviene anche se si effettua una ricarica successiva alla scadenza del piano creami relax; immediatamente vengono scalati 3,50 euro e si attiva la tariffa base, l'offerta creami relax si attiverà successivamente solo se il credito sarà sufficiente, altrimenti bisognerà effettuare un'altra ricarica"²⁶.

"... con la promozione Creami next... Attenzione ke se non si ha credito sufficiente x il rinnovo... ma qualsiasi altro importo .. ti sospendono la promo ... e ti si fregano tutti i soldi ke hai sul telef..Es. 3 sec. Di connessione Internet ...e ripeto 3 sec. = 3,50 €"²⁷.

22. Si evidenzia che nelle Condizioni generali dei servizi mobili prepagati e condizioni d'uso della carta SIM Postemobile di PostePay al punto 7.2 relativo alla Fruizione dei SMCE (Servizi Mobili tradizionali di Comunicazione Elettronica)²⁸ non vi è alcun riferimento alla sussistenza di questo profilo tariffario, anche perché è chiaramente

²² [Cfr. Doc. n. 19.]

²³ [Cfr. Docc. nn. 7, 8 e 30.]

²⁴ [Cfr. Doc. n.6.]

²⁵ [Cfr. Doc. n. 7.]

²⁶ [Cfr. Doc. n. 30.]

²⁷ [Cfr. Doc. n. 36.]

²⁸ [I SMCE consistono nei seguenti servizi: (i) effettuazione e ricezione in mobilità di chiamata voce; (ii) invio e ricezione in mobilità di SMS, MMS; (iii) riconoscimento su Carta SIM del traffico telefonico prepagato; (iv) accesso ai servizi di emergenza, ai numeri utili, ai

indicato che *“In assenza di traffico prepagato residuo sulla Carta SIM del Cliente, non sarà possibile accedere ai SMCE”*. Invece nei termini e condizioni delle offerte riportate sul sito web del professionista e nei prospetti informativi dei piani sottoscrivibili è presente un mero riferimento a tali tariffe, senza, però, alcuna loro evidenziazione.

23. Risulta infatti assente sulle pagine web PostePay di ciascuna offerta un riferimento chiaro ed immediato – “al primo aggancio” – alla tariffa a consumo che si attiva per garantire la “continuità” del servizio. La modalità di attivazione automatica determina addebiti onerosi anche inconsapevoli, rappresentati dal costo delle telefonate e degli SMS effettuati per errore e dal costo giornaliero di 3,5 euro per il traffico dati, che scatta indipendentemente dal consapevole utilizzo del servizio, ad esempio per effetto della connessione automatica delle App installate sullo smartphone.

24. L'importo di 3,5 euro per traffico dati può essere quindi decurtato per ciascun giorno fino alla data di riattivazione dell'offerta a canone. Pochi giorni di ritardo nella riattivazione del piano possono, dunque, determinare, a carico dei consumatori, costi inconsapevoli per importi rilevanti, con la necessità di dover integrare anche per il loro ammontare il credito residuo.

25. Il consumatore, inconsapevole dell'applicazione della tariffa a consumo, pur integrando il credito ad esempio di un importo pari al canone del piano, può non riuscire a coprire sia gli addebiti di tale tariffa, applicati in via prioritaria alla ricarica, sia la riattivazione del piano sottoscritto, con l'effetto di non riuscire a rinnovare il piano e di continuare a subire i costi a consumo.

26. Si può determinare anche una situazione di doppio addebito a danno del consumatore nella giornata in cui viene effettuata l'integrazione del credito. Al consumatore vengono addebitati, infatti, nella medesima giornata sia i costi a consumo per servizio voce e sms e/o traffico dati, sia il costo in abbonamento a seguito dell'integrazione del credito residuo e del rinnovo del piano tariffario. In particolare, tale circostanza può verificarsi per il servizio di navigazione internet, in considerazione dell'attivazione inconsapevole della connessione che potrebbe essersi verificata al costo di 3,5 euro nella giornata in cui viene integrato il credito sulla SIM per il rinnovo dell'offerta in abbonamento²⁹.

27. Inoltre, si possono verificare addebiti inconsapevoli per problemi tecnici di allineamento dei sistemi informatici dell'azienda, per cui il consumatore che avesse integrato il credito dell'importo sufficiente per il rinnovo dell'abbonamento, ritenendo erroneamente di aver immediatamente ottenuto la riattivazione dell'offerta *flat*, può subire ulteriori addebiti a consumo. Anche in merito a questo aspetto, però, e alla necessità prima di utilizzare il servizio in modalità *flat*, di attendere l'SMS di conferma del rinnovo dell'offerta inviato da PostePay, al consumatore non vengono fornite informazioni specifiche né preventivamente né nella fase immediatamente successiva all'integrazione del credito³⁰.

28. Con la ricarica di un credito sufficiente a garantire il rinnovo del piano cessa automaticamente l'applicazione della tariffazione a consumo, ripristinando quella *flat* sottoscritta.

29. Rileva osservare anche che, a seguito della richiamata carenza informativa, l'attivazione della tariffa a consumo per la prosecuzione del servizio non risulta essere richiesta dal consumatore, in quanto questi non ha espresso alcun consenso preventivo e consapevole. Né in sede di sottoscrizione del contratto viene richiesto al consumatore di esprimere in maniera chiara e specifica la propria volontà di attivarla in caso di credito insufficiente al rinnovo del piano a canone, né in occasione del singolo caso di mancato rinnovo dell'offerta *flat*³¹.

30. Infatti, PostePay provvede a inviare al cliente sms di preavviso che lo avvertono del credito insufficiente, a partire dai 7 giorni antecedenti alla scadenza dell'offerta in abbonamento, ma essi non forniscono alcuna informativa in merito all'attivazione di un servizio a consumo in caso di mancata integrazione del credito. Il consumatore viene a conoscenza degli importi a consumo solo dopo l'attivazione di tale tariffa attraverso un sms di comunicazione della sospensione del piano e dei costi a consumo che vengono di conseguenza applicati³².

31. Per tale servizio, il Professionista non fornisce, come detto, un'informativa chiara e completa nella fase promozionale di “primo aggancio”. Infatti, sul sito del professionista non risulta adeguatamente evidenziato tale servizio nell'ambito della presentazione della singola offerta a pacchetto, in modo che il consumatore possa essere messo immediatamente nella condizione di conoscerne l'esistenza, le modalità di attivazione e i costi conseguenti.

32. Si riportano, a titolo esemplificativo, gli *screenshot* della presentazione dell'offerta Creami WOW 10GB:

Servizi a Valore Aggiunto, ai servizi elenchi abbonati, ai servizi di accesso mobile ad Internet e di trasferimento dati, ai servizi di segreteria telefonica e di trasferimento di chiamata, ai servizi fax, e-mail, avviso di chiamata, ai servizi erogati tramite numerazioni non geografiche, al servizio voce e dati di roaming internazionale ove disponibili.]

²⁹ [Cfr. Doc. n. 7 all. 1, Doc. n. 15 pp. 18-19, e Doc. n. 30 all. 1.]

³⁰ [Cfr. Doc. n. 15, p. 18.]

³¹ [Cfr. Docc. nn. 7, 8, 30 e 36.]

³² [Cfr. Doc. n. 15, pp.14-17.]

Postemobile

HOME PRESTAZIONI USCIRE PRODOTTI ACQUISTI AIUTO

postemobile

NOGUE 20000 e Postfix GARA 500h APPG 500h/2G ASSISTENZA 24h - giorni 24 ore su 24

Home > Home > Offerte > Creami WOW 10GB

CREAMI WOW 10GB

Sceltissima Offerta

Credit per chiamate e SMS **Illimitati**

Traffico dati incluso **10GB in 4G+**
fino a 300Mbps

Costo mensile **€ 4.99**

Costo SIM 25€ 10€ attivazione + 10€ prima ricarica
Ermesso il superamento del più scattato

Perché scegliere PosteMobile

ACQUISTO ONLINE

ACQUISTO CON OPERATORE

WOW! 10GB

PosteMobile

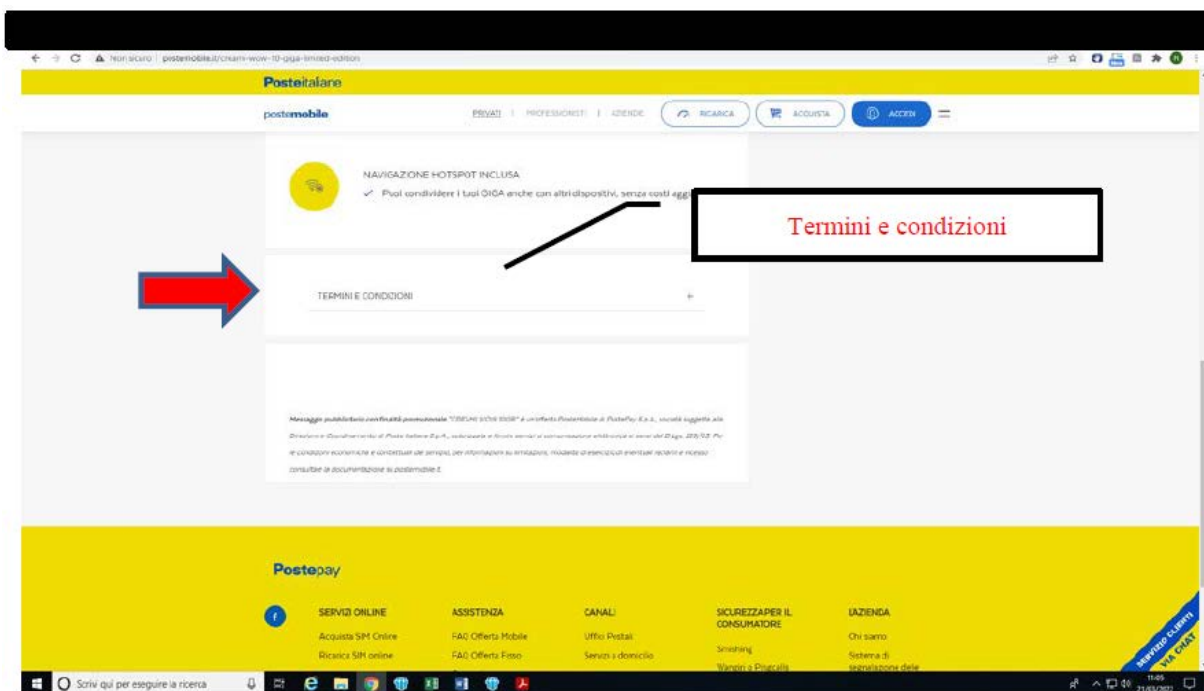
Perché scegliere PosteMobile

- RETE E COPERTURA**
✓ Rete veloce 4G+ fino a 300 Mbps
- PREZZO BLOCCATO**
✓ L'offerta è valida per tutta la durata contrattuale ed hai la massima libertà nella gestione delle tue SIM
- SERVIZI INCLUSI SENZA COSTI AGGIUNTIVI**
✓ "112 zero" e "112 chiama noi", avviso di chiamata e controllo del credito residuo al numero 40072
- INNOVAZIONI HOTSPOT INCLUSA**
✓ Puoi condividerci tutti i tuoi dati anche con altri dispositivi, senza costi aggiuntivi

ACQUISTA ONLINE

ACQUISTA CON OPERATORE

MAGGIOR COBERTURA PER VOI



33. Solo scrollando la pagina dedicata all'offerta e cliccando su "Termini e Condizioni", è possibile per il consumatore, visualizzando e leggendo con attenzione il testo delle condizioni contrattuali dell'offerta in questione, venire a conoscenza del fatto che la tariffa a consumo si attiva automaticamente, in caso di credito insufficiente, e viene applicata in sostituzione del piano in abbonamento sottoscritto dal consumatore. Nel testo dei "Termini e Condizioni", infatti, è riportata la seguente frase: *"Il mancato rinnovo del piano per credito insufficiente comporta l'applicazione della tariffa di 18 cent/min per le chiamate, 12 cent/min per gli SMS e della tariffa base giornaliera di 3,5 euro/giorno per 400 MB di traffico internet su smartphone e tablet"*³³.

34. Infine, secondo quanto dichiarato dal Professionista, il numero di contratti sottoscritti nel periodo aprile-ottobre 2021, che includono l'attivazione automatica di tale tariffa a consumo, è stato pari a [500.000-1.500.000], mentre il numero di clienti che hanno effettuato traffico voce, sms o entrambi nel periodo maggio-ottobre 2021 tariffato a consumo per mancato rinnovo del canone periodico è stato pari a [500.000-2.100.000] per una spesa complessiva di [1.500.000-3.200.000] euro (di cui [500.000-2.100.000] euro solo per i piani voce ed sms illimitati). Invece, nel medesimo periodo maggio-ottobre 2021 gli utenti che hanno visto attivata la tariffa giornaliera Internet a seguito di mancato rinnovo del piano a canone periodico sono stati [300.000-1.000.000] per una spesa complessiva di [1.500.000-3.300.000] euro³⁴.

3. Le argomentazioni difensive del Professionista

35. Nella memoria conclusiva il Professionista sostiene che la ricostruzione fattuale della condotta da parte dell'Autorità si basa su presupposti, di fatto e di diritto, errati.

36. Innanzitutto, e in via generale, nel caso di specie non sarebbe configurabile alcuna "offerta aggiuntiva" che verrebbe automaticamente attivata da PostePay senza il preventivo consenso del consumatore in quanto *"l'offerta sottoscritta è unitaria, attiene ai medesimi servizi e si compone di un unico piano tariffario che, doverosamente, consente al cliente di usufruire del servizio di telefonia mobile in presenza di credito residuo"*. Non sarebbe, inoltre, ravvisabile un deficit dal punto di vista informativo, in quanto il consumatore sarebbe adeguatamente informato (sia nella fase di primo contatto, sia in prossimità del rinnovo del canone periodico fisso) in merito al funzionamento del piano tariffario sottoscritto, alle modalità di fruizione dello stesso e ai costi connessi³⁵.

A. Sulla mancata acquisizione di un consenso specifico, preventivo e consapevole all'attivazione di una "offerta aggiuntiva" rispetto a quella sottoscritta dal consumatore

37. Nelle "Condizioni Generali della carta SIM", le offerte prepagate di PostePay prevedono un unico piano tariffario, che si compone di:

- un profilo tariffario a canone fisso, con addebito periodico (mensile, trimestrale o semestrale) di una somma predeterminata per poter usufruire del *bundle* previsto dal pacchetto *flat*;

³³ [Cfr. Doc. N. 30]

³⁴ [Cfr. Doc. n. 15.]

³⁵ [Cfr. Doc. n. 40 pp. 5 e 6.]

- un profilo tariffario base a consumo, che è parte integrante della medesima offerta e che prevede l'applicazione di una tariffa a consumo in caso di utilizzo dei servizi voce/SMS/dati durante il periodo di sospensione del pacchetto *flat*, per credito insufficiente al rinnovo periodico del profilo a canone fisso, purché sia presente credito telefonico residuo sulla SIM³⁶.

38. Tali offerte “non [sono] *inquadrabili né nella categoria dei piani totalmente bundle, né in quella dei puri piani a consumo: il cliente sottoscrive un'unica offerta che prevede sia un determinato ammontare di servizi di telefonia compresi in un importo fisso mensile (addebito flat), sia un traffico pay for use (addebito a consumo), applicabile in caso di utilizzo del servizio voce/SMS/dati durante il periodo di sospensione dell'offerta flat per credito insufficiente al rinnovo*”, purché sia presente del credito residuo sulla scheda SIM, di importo sufficiente a coprire il costo previsto dal profilo tariffario base per l'addebito a consumo del servizio di cui volta per volta si richiede la fruizione.

39. Pertanto, in presenza di credito insufficiente al rinnovo, il piano tariffario sottoscritto dal cliente consentirà a quest'ultimo di continuare ad usufruire dei servizi voce, SMS e dati, purché disponga di traffico prepagato residuo sufficiente a tal fine, altrimenti non sarà possibile accedere ai servizi mobili di comunicazione elettronica³⁷.

40. Tale struttura del piano tariffario è perfettamente riassunta nel *set* contrattuale messo a disposizione del consumatore, ed in particolare:

- nelle Condizioni generali dei servizi mobili prepagati e d'uso della carta SIM;

- nel Prospetto informativo di ciascuna offerta;

- negli Allegati economici alle Condizioni Generali, previsti per ciascuna offerta³⁸.

41. Inoltre, “*le specifiche condizioni della singola offerta tariffaria richiesta e sottoscritta dal cliente, sono poi espressamente accettate dallo stesso nella modulistica di attivazione dei servizi PosteMobile, tramite firma autografa in caso di sottoscrizione della modulistica cartacea, ovvero tramite firma elettronica semplice in caso di sottoscrizione della modulistica tramite canale web*”³⁹. Secondo il professionista non si ravvisano, nel caso di specie, elementi di coercizione o comunque di indebito condizionamento della volontà del consumatore⁴⁰.

B. Non adeguata informativa sull'esistenza, sulle modalità di attivazione e sui costi connessi all'applicazione della tariffazione a consumo

42. Il Professionista contesta la ricostruzione dell'Autorità secondo cui PostePay avrebbe proceduto all'addebito ai consumatori dei costi previsti dalla tariffazione a consumo senza fornire un'informativa chiara e completa, sia nella fase promozionale di “*primo aggancio*”, sia nell'ambito della documentazione contrattuale di riferimento, nonché in prossimità del rinnovo periodico dell'offerta.

43. Ad avviso del professionista le rilevate omissioni informative in fase di “primo contatto” “*con il consumatore sarebbero pretestuose in quanto sul sito internet della società l'informativa sui costi e sulle modalità di funzionamento del piano tariffazione sarebbe inserita all'interno di ciascuna pagina dedicata alle singole offerte, nell'ambito di una apposita sezione, un unicum rispetto alle altre informazioni, denominata “TERMINI e CONDIZIONI” di immediata consultazione per i consumatori interessati ad approfondire i dettagli dell'offerta, per la quale sono stati utilizzati caratteri di pari grandezza ed evidenza rispetto ai testi riportati nelle altre sezioni della medesima pagina e nella quale è presente il link per visionare il “Prospetto informativo*”⁴¹.

44. Anche nel caso dell'informativa fornita da PostePay durante il processo di attivazione delle singole offerte sia i punti di vendita fisici, sia il canale online, sia l'operatore telefonico fornirebbero documenti e informazioni che descrivono l'intera struttura tariffaria, comprensiva della componente *flat* e di quella a consumo⁴².

45. Anche in fase di rinnovo dell'offerta il professionista sostiene che venga fornita un'adeguata informativa tramite gli SMS inviati al cliente:

- 7 giorni prima della data del rinnovo del canone *flat*, in cui “*compatibilmente con i limiti di spazio previsti dallo strumento utilizzato viene ricordata al cliente la data esatta del rinnovo, con invito a verificare di disporre di credito sufficiente a tal fine*”;

- 3 giorni prima del rinnovo del canone *flat* con indicazione della data del rinnovo ed invito a verificare di disporre del credito sufficiente al rinnovo del profilo tariffario *flat*;

- 24 ore prima del rinnovo del canone *flat*, con l'avviso che il cliente non dispone del credito sufficiente per il rinnovo del canone *flat* ed il costo di quest'ultimo;

³⁶ [Ibidem, p. 6.]

³⁷ [Ibidem, p. 7.]

³⁸ [Ibidem, pp. 7-8.]

³⁹ [Ibidem, p. 8.]

⁴⁰ [Ibidem, p. 13.]

⁴¹ [Ibidem, pp. 14-16.]

⁴² [Ibidem, pp. 17-18.]

- contestualmente al mancato rinnovo del canone *flat* per credito insufficiente, con cui il cliente viene informato della sospensione del profilo tariffario *flat* e della conseguente applicazione in caso di fruizione del servizio voce/SMS e dati delle tariffe a consumo previste dalla propria offerta, di cui vengono ricordati i relativi importi.

46. Secondo PostePay, essendo il consumatore perfettamente informato e consapevole di non disporre di credito sufficiente al rinnovo dell'offerta, qualora egli utilizzasse il servizio, lo farebbe in maniera del tutto volontaria⁴³.

C. In merito ai casi di doppia fatturazione e addebiti inconsapevoli per problemi tecnici di allineamento

47. In merito alle situazioni di doppia fatturazione che si verificherebbero in caso di addebito, nella medesima giornata, della tariffa a consumo e della tariffa *flat*, il Professionista sostiene che si tratterebbe di due distinti addebiti, determinati da due eventi diversi:

- *“in un caso (addebito a consumo), l'addebito è determinato dalla normale applicazione delle condizioni contrattuali previste dall'offerta sottoscritta dal consumatore (specificate in tutta la documentazione contrattuale, nell'informativa fornita prima della sottoscrizione al consumatore in fase di primo contatto e negli SMS di prossimità), come conseguenza diretta del fatto che il cliente – nonostante i ripetuti reminder tramite SMS – non ha reintegrato il proprio credito, non consentendo in questo modo il rinnovo del profilo tariffario flat ed ha ugualmente e consapevolmente fruito del servizio voce/SMS/dati a consumo che, pertanto, viene correttamente ed economicamente valorizzato;*

- *nell'altro caso (addebito flat nella medesima giornata in cui il consumatore ha fruito della tariffazione a consumo), l'addebito è conseguenza dell'effettuazione della ricarica utile a consentire il rinnovo del profilo tariffario flat e quindi della riattivazione di quest'ultimo, fino a quel momento sospeso.*

Pertanto, in un caso l'addebito sarebbe collegato all'aver scelto il consumatore, consapevolmente, di fruire del servizio voce/SMS/dati durante il periodo di sospensione del profilo tariffario flat, mentre nell'altro alla normale riattivazione del pacchetto flat, che decorre dal momento in cui viene effettuata la ricarica utile a coprire il costo previsto per il rinnovo”.

48. Con riferimento, invece, ai presunti addebiti inconsapevoli per questioni di disallineamento dei sistemi informatici successivamente all'effettuazione della ricarica utile al rinnovo del profilo tariffario *flat*, secondo il professionista *“l'addebito della tariffa a consumo subito dopo l'effettuazione della ricarica utile al rinnovo sarebbe imputabile ai clienti stessi, che non avrebbero atteso l'SMS di conferma dell'avvenuto rinnovo del profilo tariffario flat fino a quel momento sospeso, effettuando almeno un evento di traffico”.*

49. In pendenza del periodo di sospensione del profilo tariffario *flat*, i sistemi informatici possono talvolta necessitare di alcuni istanti per consentire l'allineamento dei dati e l'invio dell'SMS di avvenuta conferma del rinnovo del profilo *flat*. Tali addebiti, secondo il Professionista, non sarebbero, pertanto, dovuti ad una condotta negligente da parte di PostePay⁴⁴.

D. Attuazione spontanea di alcune misure previste a titolo di impegni

50. La Società ha, infine, dichiarato di aver provveduto ad attuare spontaneamente alcune misure che erano state presentate all'Autorità durante il procedimento al fine di rimuovere le criticità evidenziate nella comunicazione di avvio del procedimento.

51. PostePay, infatti, ha provveduto, dalla seconda metà di luglio 2022, a:

- rafforzare l'informativa fornita sul sito internet aziendale www.postemobile.it, tramite l'integrazione delle pagine dedicate alla descrizione delle singole offerte ricaricabili a canone fisso periodico:

- rafforzare nel medesimo senso anche l'informativa contenuta negli Allegati Economici relativi alle singole offerte;

- assicurare una più efficace e completa assistenza e informativa al cliente tramite il personale della rete fisica di PostePay e gli operatori del *call center* attraverso una circolare operativa interna destinata al personale di vendita presso tutti i punti fisici e una specifica procedura operativa interna di supporto per il personale incaricato del *call center*;

- revisionare i testi degli SMS informativi inviati agli utenti in prossimità del rinnovo periodico del canone *flat*, in modo che risultino ancor più chiari e trasparenti rispetto alle conseguenze previste in caso di mancato rinnovo del profilo tariffario *flat*;

- implementare le modifiche ai propri sistemi informatici necessarie a consentire l'applicazione della soluzione c.d. “real-time” in modo da anticipare al momento dell'effettuazione della ricarica gli effetti del rinnovo dell'offerta, senza che il cliente debba attendere l'SMS di avvenuta conferma del rinnovo;

- predisporre tutte le modifiche ai propri sistemi di fatturazione in modo da evitare l'addebito ai clienti che nella medesima giornata dovessero registrare eventi di traffico dati a consumo e il rinnovo del profilo *flat*.

⁴³ [Ibidem, pp. 18-20.]

⁴⁴ [Ibidem, pp. 20-23.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

52. In data 21 giugno 2022⁴⁵ veniva inoltrata, ai sensi dell'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del Consumo, richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

53. Con parere assunto in data 19 luglio 2022 e trasmesso in data 21 luglio 2022, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ritenendo opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, che il parere sul caso di specie sia reso ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, ha rilevato come la trasparenza tariffaria, sia in fase di descrizione dell'offerta sui siti *web* sia in sede contrattuale, assume in generale il massimo rilievo in tutti i settori e, in particolare, nel settore delle comunicazioni elettroniche, in quanto consente al cliente, grazie alla chiarezza delle condizioni economiche, di effettuare scelte consapevoli nell'acquisto di beni e servizi e tener correttamente conto delle modalità di attivazione di specifici servizi e di eventuali sconti. Le misure in materia di trasparenza tariffaria consentono di evitare o, quantomeno, arginare il fenomeno dell'addebito di servizi aggiuntivi al servizio base di comunicazione elettronica non richiesti dal consumatore.

54. Ciò premesso, Agcom sostiene che *“la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni attuate dal Professionista tramite Internet”* ed ha considerato che *“che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate”*. Conseguentemente l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che *“allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, Internet sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità”*⁴⁶.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

55. Il procedimento concerne una condotta, posta in essere da PostePay, relativa all'addebito di costi a consumo per il servizio voce/SMS e dati di telefonia mobile, nonostante il consumatore abbia sottoscritto un'offerta *flat*. Tale circostanza si determina quando il consumatore, al momento del rinnovo dell'offerta (mensile, trimestrale o semestrale), non presenta credito sufficiente sulla scheda SIM per assicurare il rinnovo dell'offerta *flat*.

56. La tariffa a consumo viene attivata automaticamente senza che il consumatore l'abbia richiesta. Si tratta di una tariffazione più onerosa di quella del piano ordinario *flat*, che permane sino a quando il credito non venga ricaricato di un ammontare sufficiente a riattivare l'offerta *flat* sottoscritta. Pochi giorni di ritardo nella riattivazione del piano possono determinare, dunque, a carico dei consumatori, costi inconsapevoli per importi rilevanti.

57. La fornitura del traffico tariffato a consumo avviene senza che il consumatore l'abbia richiesta, non avendo egli ricevuto neppure un'adeguata informativa al riguardo.

58. Non è infatti riportato un riferimento chiaro ed immediato a tale tariffa a consumo sulle pagine *web* PostePay di ciascuna offerta che la prevede. Risultano ambigue e incomplete anche le informazioni relative alla situazione del credito insufficiente fornite nelle condizioni contrattuali generali dei servizi mobili e nei termini e condizioni di ciascuna offerta riportati sul sito di PostePay, così come risulta assente qualsiasi informazione sulla tariffa a consumo negli sms che avvertono il consumatore dell'insufficienza del credito.

59. Tale situazione pone il consumatore nella condizione di non comprendere chiaramente l'esistenza di tale tariffa, né la sua modalità di attivazione automatica, portandolo a subire addebiti onerosi che si potrebbero determinare a suo carico anche inavvertitamente.

60. Infatti, a seguito della richiamata carenza informativa, la tariffa a consumo non risulta essere oggetto della manifestazione di una richiesta esplicita da parte dell'utente sia nella fase dell'adesione all'offerta, sia in occasione della sospensione del piano tariffario.

61. Con riferimento al momento del rinnovo dell'offerta, i diversi messaggi che vengono inviati al cliente, a partire dai 7 giorni precedenti alla data di rinnovo, per ricordargli la prossima scadenza del piano e la necessità di verificare se il credito residuo sulla SIM è sufficiente a garantirne il rinnovo, non lo preavvisano dell'applicazione della tariffa a consumo e dei relativi costi in caso di permanenza del credito residuo insufficiente sulla SIM. Solo ad avvenuta sospensione del canone *flat* il consumatore viene informato dal professionista in merito all'applicazione del profilo tariffario a consumo e dei relativi importi.

62. Il Professionista sostiene che l'applicazione della tariffazione a consumo è parte integrante di un piano tariffario unico sottoscritto dal consumatore. Esso si compone, secondo quanto dichiarato dal professionista, di un profilo tariffario a canone fisso con addebito periodico di una somma predeterminata per usufruire del *bundle* previsto dal pacchetto *flat* e di un profilo tariffario a consumo, che prevede l'applicazione di tale tariffa in caso di utilizzo dei servizi voce/SMS/ dati durante il periodo di sospensione del pacchetto *flat* per credito insufficiente al suo rinnovo periodico.

⁴⁵ [Cfr. docc. nn. 42-43.]

⁴⁶ [Cfr. doc. n. 47.]

63. Pertanto, l'attivazione automatica di tale tariffazione non si configurerebbe come un servizio o un'offerta aggiuntiva rispetto a quello/a sottoscritto/a dal consumatore, ma piuttosto come una componente della stessa, applicabile al verificarsi di una specifica circostanza, ovvero la presenza, sulla SIM, di credito residuo insufficiente al rinnovo dell'offerta *flat*.

64. È opportuno premettere che non costituisce oggetto del presente provvedimento la modalità con la quale ciascun professionista intende strutturare la tariffazione dei propri servizi. Ciò che viene in rilievo è invece la modalità con la quale il professionista applica i relativi addebiti, non consentendo al consumatore di poter richiedere, in assenza di credito sufficiente sulla SIM, l'attivazione della tariffa a consumo.

65. È di tutta evidenza che un consumatore che sottoscrive un'offerta *flat* intende aderire ad un profilo tariffario a canone fisso al fine di usufruire dei vantaggi del *bundle* previsto dal pacchetto offerto dal professionista, non ritenendo conveniente aderire ad un profilo tariffario a consumo.

66. Pertanto, al professionista, che intende strutturare la propria offerta articolandola su due profili tariffari radicalmente diversi, *flat* e a consumo, la cui differente attivazione e disattivazione è connessa al verificarsi di determinate circostanze, è richiesto di garantire al consumatore un livello massimo di trasparenza in merito all'esistenza della tariffa a consumo e alle situazioni in cui essa può attivarsi, e di poter scegliere preventivamente se usufruire dei servizi che ne determinano l'applicazione.

67. Nel caso specifico, l'informativa non evidenzia in maniera immediata la particolare strutturazione della tariffazione di queste offerte. Anche se nella presentazione delle offerte sul *web*, così come nei prospetti tariffari è presente un riferimento alla sussistenza della tariffazione a consumo di tali offerte, non si può ritenere sufficiente un'indicazione collaterale rispetto alle esigenze di consentire al consumatore di poter richiedere l'attivazione della tariffa a consumo.

68. Per tale ragione il consenso espresso per l'offerta *flat* non può essere considerato esteso anche all'attivazione della tariffa a consumo applicabile in caso di credito insufficiente sulla SIM per il rinnovo dell'offerta non evidenziata in maniera adeguata. Inoltre, la circostanza che determina l'attivazione della tariffa a consumo è controintuitiva per un consumatore che ha scelto l'offerta *flat*, il quale non può ragionevolmente ritenere che, in presenza di un credito insufficiente al rinnovo di tale offerta – circostanza che potrebbe anche derivare da una sua scelta consapevole, finalizzata a sospenderne il rinnovo –, gli venga applicata una tariffazione addirittura più onerosa di quella ordinaria da lui prescelta.

69. Come evidenziato dalle risultanze istruttorie, il sistema tariffario di PostePay può far sì che siano addebitati nella medesima giornata sia i costi a consumo per servizio voce e sms e/o traffico dati, sia il costo in abbonamento a seguito dell'integrazione del credito residuo e del rinnovo del piano tariffario. Potrebbero anche verificarsi evenienze di addebito a consumo successivo all'avvenuta integrazione del credito residuo sulla SIM finalizzato al rinnovo del piano *flat*, che il professionista ha giustificato considerandole un effetto causato dal disallineamento dei sistemi informatici utilizzati, e dal comportamento del consumatore che non ha atteso l'SMS di conferma prima di ritenere riattivato il canone *flat* e di utilizzare, pertanto, liberamente i servizi SMS/voce/dati.

70. Non v'è dubbio che il Professionista non può imputare al consumatore, che non ha atteso l'SMS di conferma, la responsabilità di dover pagare due volte per lo stesso servizio utilizzato nella fase di disallineamento. PostePay, avendo strutturato le tariffe in modo da prevedere un cambio di tariffazione in caso di mancato rinnovo del canone, a seguito di insufficienza del credito, avrebbe dovuto mettere in atto procedure che garantissero l'immediato ritorno all'addebito *flat* una volta che il credito reintegrato lo avesse consentito.

71. PostePay ha comunicato di aver dato attuazione spontaneamente, nel luglio 2022, ad alcune misure correttive proposte durante l'iter istruttorio.

72. Tali interventi, pur essendo migliorativi, risultano ancora insufficienti a rimediare alla condotta contestata, in quanto non prevedono la possibilità di richiesta da parte del consumatore per procedere all'applicazione della tariffa voce/SMS/dati a consumo, al fine di usufruire della prosecuzione del servizio anche in caso di mancato rinnovo dell'offerta *flat* per credito insufficiente sulla SIM.

73. In conclusione, il Professionista ha addebitato per le offerte di telefonia mobile, sottoscritte a canone *flat*, una tariffazione a consumo in occasione dell'impossibilità del rinnovo periodico dell'offerta per assenza di credito sufficiente sulla SIM al fine di garantire la continuità del servizio, pur non essendo essa stata richiesta esplicitamente e consapevolmente da parte del consumatore, adottando quindi una condotta in violazione dell'articolo 26 c. 1, lett. f) del Codice del Consumo.

74. PostePay ha attivato in maniera inconsapevole per l'utente e da lui non richiesta una tariffazione a consumo più onerosa rispetto a quella ordinaria senza avergli fornito un'adeguata informazione né nella fase promozionale delle offerte di telefonia mobile né attraverso i propri messaggi informativi via SMS nei 7 giorni antecedenti al rinnovo dell'offerta.

Tale condotta determina addebiti inattesi a danno dei consumatori che sottoscrivono le offerte di telefonia mobile con PostePay.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

75. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, con il provvedimento che vieta le pratiche poste in essere in violazione degli artt. 20 e ss. del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

76. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

77. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, del profilo di aggressività che ha contraddistinto la condotta del Professionista, fondata sull'attivazione automatica della tariffazione a consumo non richiesta dal cliente in caso di credito sulla SIM insufficiente al rinnovo dell'offerta *flat*.

78. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica del Professionista, che ha realizzato per l'anno 2020 un fatturato specifico relativo alla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica pari a [200.000.000-400.000.000] euro, e del livello di notorietà della Società in ambito nazionale. Rileva altresì l'ampiezza di diffusione della pratica, che ha riguardato tutti i consumatori che hanno attivato le offerte flat di telefonia mobile⁴⁷.

79. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal mese di aprile 2020⁴⁸ e sia ancora in corso⁴⁹.

80. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro).

81. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante relativa ad alcune misure assunte dal professionista per rimuovere la condotta⁵⁰ si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 1.500.000 € (unmilione cinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al par. II. integra una violazione dell'articolo 26 c.1 lett. f) del Codice del Consumo per l'attivazione automatica, da parte del professionista, di una tariffa a consumo non richiesta dai consumatori per garantire la continuazione del servizio di telefonia mobile in caso di credito insufficiente sulla SIM al rinnovo dell'offerta flat sottoscritta;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al par. II del presente provvedimento, posta in essere da PostePay S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 26 c. 1, lett. f) del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) di irrogare alla società PostePay S.p.A. con riferimento alla condotta descritta al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di € 1.500.000 (unmilione cinquecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

⁴⁷ [Cfr. Doc. n. 47.]

⁴⁸ [Cfr. Doc. n. 15, pp. 14-17.]

⁴⁹ [Cfr. Doc. n. 36.]

⁵⁰ [Cfr. Doc. n. 40.]

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE *f.f.*
Michele Ainis