



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte III, 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;

VISTO il proprio provvedimento del 29 marzo 2017, con il quale, ai sensi dell'art. 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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015, presenta un valore della produzione pari a circa 14.048.919.638 euro e risulta in perdita.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nella commercializzazione di servizi di telefonia fissa voce e/o dati consistenti:

- a) nell'aver omesso di fornire, in maniera chiara e comprensibile e prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza (online mediante il sito internet *www.tim.it* e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta rivolta al professionista (c.d. inversione dei ruoli), le informazioni richieste dall'art. 49, comma 1, lettera l) del Codice del Consumo e, in particolare: i) l'informazione in merito alla circostanza che, nel caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta esplicita, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 51, comma 8, o dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi indicati nell'articolo 57, comma 3, del Codice del Consumo; ii) l'informazione, anche nelle condizioni generali di contratto, che gli stessi sono dovuti *"sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso"*; iii) l'informazione nell'ambito dell'informativa sui tempi di attivazione di cui all'art. 49, comma 1, lettera g), del Codice del Consumo che gli stessi devono tener conto dell'eventuale periodo di recesso nel caso in cui il consumatore non intenda richiedere la suddetta anticipazione;
- b) nella conclusione di contratti a distanza (online mediante il sito internet *www.tim.it* e/o per telefono) e/o negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nell'acquisizione di una corrispondente proposta rivolta dal consumatore a Telecom, dando principio di esecuzione al contratto ovvero procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista rispettivamente dall'art. 51, comma 8, e dall'art. 50 comma 3, del Codice del Consumo e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza e/o negoziato fuori dai locali commerciali anche in assenza di tale volontà;
- c) in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l) del Codice del Consumo e, comunque, in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, e/o all'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, nella

richiesta e/o nell'addebito al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza (online e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali dei costi relativi a *“un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell'invio di detta comunicazione”*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

3. In relazione alle condotte sopra descritte in data 22 dicembre 2016 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10695 nei confronti di Telecom Italia per possibile violazione degli artt. 49, comma 1, lettere h) e l), 51, comma 8, 52, comma 2, 55, comma 1, lettera b), 57, comma 3 e comma 4, lettera a), punti 1) e 2), del Codice del Consumo come modificato dal Decreto Legislativo n. 21/2014 di recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori nei contratti.

4. In tale sede, veniva in particolare ipotizzato:

– in relazione ai comportamenti descritti al punto II, *sub a)*, nell'ambito delle due diverse modalità di contrattazione, la presunta violazione dell'art. 49, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo qualora risultasse accertato che il professionista non ha fornito, in maniera chiara e comprensibile, prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza (online e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta rivolta dal consumatore al professionista: *i)* l'informazione in merito alla circostanza che, nel caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta esplicita, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 51, comma 8, o dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi indicati nell'articolo 57, comma 3, del Codice del Consumo; *ii)* l'informazione, anche nelle condizioni generali di contratto, che gli stessi sono dovuti *“sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso”*; *iii)* l'informazione nell'ambito dell'informativa sui tempi di attivazione che gli stessi devono tener conto dell'eventuale periodo di recesso nel caso in cui il consumatore non intenda richiedere la suddetta anticipazione;

– in relazione ai comportamenti descritti al punto II, *sub b)*,

rispettivamente una violazione dell'art. 51, comma 8, e dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo qualora risultasse accertato che nel caso dei contratti a distanza *online* (ivi compresi i contratti aventi ad oggetto le "promozioni tariffarie") e per telefono nonché negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nel caso di una corrispondente offerta rivolta dal consumatore al professionista, quest'ultimo dia principio di esecuzione al contratto o proceda all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso di cui all'art. 52 del Codice del Consumo, senza esigere che il consumatore ne faccia richiesta esplicita secondo le modalità prescritte dalle due disposizioni e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e concludere il contratto anche in assenza di tale volontà;

– in relazione alle condotte descritte al punto II, *sub c*), la violazione dell'art. 57, comma 4, lettera a), punti 1 e/o 2, del Codice del Consumo qualora, in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons. e/o in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e 50, comma 3, del Codice del Consumo, il professionista abbia *previsto* di richiedere e/o di addebitare al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza (*online* e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali somme a titolo di costi non dovuti.

5. In data 31 gennaio 2017, Telecom ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio.

6. In data 7 febbraio 2017, Telecom ha depositato la propria memoria difensiva e una proposta di impegni.

7. In data 20 febbraio 2017, Telecom è stata sentita in audizione presso i locali dell'Autorità integrando gli impegni del 7 febbraio 2017.

8. Nelle date del 1°, 20 e 28 marzo 2017, Telecom ha fornito riscontro alle informazioni richieste dagli Uffici, rispettivamente, nel corso dell'audizione e nelle date del 15 e 22 marzo 2017.

9. In data 3 aprile 2017, è stata comunicata alla Parte la proroga del procedimento.

10. Nella sua adunanza del 5 aprile 2017, l'Autorità ha rigettato gli impegni proposti dalla Parte in quanto concernenti fattispecie di manifesta illiceità e gravità. La relativa decisione di rigetto è stata comunicata al professionista il 7 aprile 2017.

11. In data 5 maggio 2017, Telecom è stata sentita in audizione presso i locali dell'Autorità.

12. In data 5 maggio 2017, è stata comunicata alla Parte la data di

conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

13. In data 25 maggio 2015, la Parte ha fatto pervenire la propria memoria conclusiva.

14. In data 26 maggio 2017, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

2) *Le evidenze acquisite*

15. Quanto alla condotta *sub a)* l'operatore omette di fornire, nell'ambito del proprio sito internet, in maniera chiara e comprensibile, l'informazione richiesta dall'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons..

16. In particolare, secondo le rilevazioni delle pagine del sito internet effettuate nel mese di ottobre 2016, l'informazione non compare nell'ambito delle schermate che caratterizzano il processo di conclusione di un contratto di telefonia fissa voce e/o dati tramite il sito internet *www.tim.it* ma solo nei pdf denominati "*Info di recesso – ripensamento entro 14 giorni*", "*condizioni contrattuali voce*", "*informativa precontrattuale offerte e servizi*".

17. Inoltre, nell'ambito delle condizioni generali di contratto accessibili dai predetti *link* e che trovano applicazione anche nel caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, l'informativa sul diritto di recesso contiene il seguente periodo: "*nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed il Servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati al Servizio fruito*", senza specificare che gli stessi sono dovuti "*sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso*".

18. Inoltre, nell'ambito del sito internet *www.tim.it*, l'informazione circa i tempi di attivazione del servizio non specifica che gli stessi devono tener conto dell'eventuale periodo di recesso nel caso in cui il consumatore non intenda richiedere l'anticipazione dell'avvio delle procedure di attivazione del servizio e/o di migrazione da altro operatore durante la pendenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

19. Quanto ai contratti conclusi per telefono, i *vocal order* in atti in vigore da gennaio 2015 ad aprile 2016, non contenevano la predetta informativa.

20. Rispetto alla condotta *sub b)*, nelle condizioni generali di abbonamento al

servizio di telefonia fissa, sotto l'art. 3, rubricato "*Perfezionamento del Contratto*" si legge: "*il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 8*". Il successivo art. 4 rubricato "*Attivazione del Servizio*" prevede: "*Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 3, il Servizio è attivato da TIM entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. TIM indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto*".

21. Per quanto concerne i contratti a distanza conclusi tramite il sito internet *www.tim.it* la procedura di acquisto *online* di una nuova linea telefonica fissa ovvero di una offerta mediante migrazione da altro operatore con Telecom è caratterizzata dai seguenti passaggi.

22. Il consumatore che visita il sito internet *www.tim.it* è invitato a scegliere una offerta che può presentare vantaggi riservati agli acquisiti *online*. Cliccando sul pulsante "*attiva*" viene indirizzato al sito *https://ecommerce.tim.it* che contiene le schermate dedicate all'acquisto.

23. Il cliente dopo aver fornito i propri dati (della linea e personali) deve flaggare lo spazio che compare accanto alla dicitura "*accetto*" presente nella sezione "*condizioni generali di contratto*" dove sono inseriti i link ai pdf "*Info di recesso – ripensamento entro 14 giorni*", "*condizioni contrattuali voce*", "*informativa precontrattuale offerte e servizi*". Al di sotto dei file e prima della dicitura "*accetto*" compare il seguente testo: "*Dichiaro di aver letto con attenzione le informazioni precontrattuali e le condizioni generali di contratto sopra riportate nonché la descrizione e i dettagli, in particolare i costi e le eventuali limitazioni presenti nelle pagine del sito dedicate all'acquisto del Servizio/offerta. Facendo clic su accetto dichiaro pertanto di aver letto e di accettare la documentazione indicata obbligatoria per la conclusione del contratto*".

24. Il pdf "*informativa precontrattuale offerte e servizi*" contiene, tra l'altro, il seguente testo: "*il sottoscritto dichiara "di fare esplicita richiesta che la*

prestazione del servizio inizi durante il periodo di 14 giorni previsto alla lettera a) e, pertanto, di essere consapevole che, nel caso di esercizio di diritto di recesso dovrà corrispondere a Telecom un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell'invio della comunicazione di recesso”.

25. Inoltre, in caso di acquisto online delle “promozioni tariffarie” l’attivazione è immediata e inizia durante il periodo di recesso senza che il consumatore ne faccia richiesta espressa. Difatti nella “guida all’acquisto online” si legge: “Promozioni tariffarie. Potrai recedere dall’offerta, ai sensi dell’art. 52 del Codice del Consumo, chiamando il Servizio Clienti 119, entro 14 giorni dal ricevimento dell’email e/o SMS che conferma la conclusione del contratto da parte di Telecom Italia S.p.A.. L’attivazione delle promozioni tariffarie online è immediata e pertanto il cliente è consapevole ed accetta che, procedendo all’acquisto delle promozioni tariffarie, il servizio inizia durante il periodo di recesso e che, ove decidesse di recedere entro tale termine (14 giorni), dovrà corrispondere a Telecom Italia S.p.A. un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell’invio di detta comunicazione, fermo restando che, trascorso tale periodo, potrà comunque sempre recedere senza alcuna penalità o costi di disattivazione, contattando il Servizio Clienti 119”.

26. Con riferimento ai contratti conclusi per telefono, i vocal order in atti in vigore da gennaio 2015 ad aprile 2016, prevedevano che il consumatore rispondesse positivamente alla seguente domanda: “Conferma la sua volontà di passare a Telecom Italia con l’offerta xxx e di interrompere il rapporto contrattuale con il suo attuale gestore?” preceduta - nel caso di rientro di un cliente avente un codice di migrazione (Number Portability) o cliente nativo OLO - dal seguente testo: “Le procedure con il Suo attuale Operatore per portare la numerazione verso Telecom Italia, verranno avviate dopo che un nostro tecnico avrà effettuato la predisposizione dell’impianto telefonico interno (prese aggiuntive e/o secondarie) nella Sua abitazione, affinché, alla data stabilita con l’altro Operatore per il passaggio in Telecom Italia, la linea sia completamente funzionante. Nel periodo intercorrente fra la data dell’intervento tecnico a cura di Telecom Italia e la data di distacco dall’altro Operatore, la linea funzionerà regolarmente sulla sola presa principale dell’impianto” seguito dalle domande “Conferma di autorizzare Telecom Italia ad intervenire tramite suo personale tecnico? (sì -proseguire in caso contrario non è possibile proseguire), e “conferma che in caso di suo ripensamento successivo all’intervento del tecnico Telecom Italia oppure nel

caso in cui il passaggio in Telecom Italia non vada a buon fine per rifiuto da parte dell'altro Operatore, Telecom Italia sarà sollevata da oneri di ripristino dell'impianto interno che rimarrà pertanto a Suo carico?” (Si proseguire in caso contrario non è possibile proseguire)”.

27. Diversamente, i *vocal order* nella versione in vigore da maggio 2016 ad oggi, prevedono che, nella sezione dedicata al diritto di recesso, l'operatore rivolga al consumatore la seguente domanda: *“Vuole che l'erogazione del servizio inizi anche prima dello scadere del termine per l'esercizio del diritto di recesso? In tal caso, le rammento che, se esercitasse il diritto di recesso, le rimborseremo gli importi eventualmente pagati fino alla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi gli importi dovuti per il servizio eventualmente fornitele fino al momento del recesso. Viceversa, se non lo volesse, non potrei acquisire la sua richiesta per telefono. Dunque, vuole che il servizio inizi in pendenza del termine per il recesso?”.*

28. Con riferimento ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, Telecom ha evidenziato nella propria memoria difensiva che *“la volontà del cliente di anticipare l'avvio dei processi tecnici necessari a dare esecuzione alla richiesta di attivazione del servizio anche in pendenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento è univocamente espressa attraverso l'accettazione della documentazione precontrattuale e contrattuale”.*

29. Più nello specifico, il modulo prodotto in atti e in vigore da dicembre 2016 denominato *“Proposta di attivazione delle offerte per lo linea fissa di TiM”*, al paragrafo *“La tua sottoscrizione”*, contiene due caselle vuote contraddistinte dall'indicazione *“Si”* o *“No”* accanto alla espressione *“Chiedo di attivare l'offerta anche prima del termine di 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto”.*

30. Dalle memorie di Telecom emerge, più in generale, che per nessun canale oggetto del procedimento (*online*, al telefono, fuori dai locali commerciali) è prevista la possibilità per il consumatore di concludere il contratto in assenza dell'anticipazione durante la pendenza del periodo di recesso della esecuzione del contratto e/o dell'avvio delle procedure di *provisioning* di nuova attivazione ovvero di migrazione da altro operatore.

31. Nel caso di migrazione da altro operatore, Telecom ha evidenziato che data la tempistica delle procedure di *provisioning*, se il cliente esercita il proprio diritto di ripensamento comunicandolo a Telecom (*Recipient*) entro 3 giorni antecedenti la DAC (Data di attesa di Consegna)¹ la richiesta di

¹ Dalle informazioni fornite in data 1° marzo 2017 emerge che tale termine viene raggiunto a distanza di circa 7 giorni lavorativi dall'avvio delle procedure di provisioning.

passaggio può essere bloccata e il cliente rimane con il Donating. Superato tale termine, la migrazione verso Telecom viene completata non essendo tecnicamente possibile interrompere il processo di migrazione. Il cliente TIM è avvertito di tale possibile evenienza tramite una apposita informativa: “*Il sottoscritto/a dichiara di essere informato/a che l'esercizio del diritto di recesso dopo l'avvio del processo di Passaggio in TIM potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente*”.

32. Quanto alla condotta *sub c)* secondo le evidenze acquisite, emerge che il cliente che abbia concluso un contratto a distanza (*online* e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali ed esercitato il diritto di ripensamento, è tenuto a corrispondere a Telecom, secondo quanto previsto nelle condizioni contrattuali nonché negli *script* agli atti sopra citati, “*un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell'invio di detta comunicazione*” anche in assenza di una chiara e comprensibile informativa di cui all'art. 49, lettera 1), Cod. Cons. e/o della autonoma richiesta esplicita ai sensi dell'art. 50, comma 3 o 51, comma 8, Cod. Cons.

33. Nel corso del procedimento è inoltre emerso che, nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di ripensamento dandone comunicazione a Telecom nel momento in cui la procedura di portabilità della linea sia diventata irreversibile, il processo *standard* di fatturazione viene avviato in automatico contestualmente all'attivazione della linea. Il processo di fatturazione viene bloccato solo nel caso in cui il cliente richiede la cessazione della linea e non anche nel caso in cui il cliente abbia nelle more presentato una richiesta di portabilità ad altro operatore, elemento che non è noto a Telecom, almeno sino a che essa non riceva dal nuovo *recipient* una richiesta in tal senso.

3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

34. Nelle proprie memorie difensive del 7 febbraio 2017 e del 25 maggio 2017 Telecom ha svolto, tra le altre, le argomentazioni di seguito sintetizzate.

35. In via preliminare, in relazione alle condotte *sub a)* e *sub b)*, Telecom avrebbe riposto affidamento nella correttezza del proprio operato derivante dalla circostanza che i processi di negoziazione a distanza (via *web* e tramite telefono) oggetto di contestazione sarebbero stati sottoposti al vaglio dell'Autorità, rispettivamente, nell'ambito di due *moral suasion* e del

procedimento in materia di *teleselling*.

36. Quanto al canale *web*, gli *standard* comunicativi e procedurali utilizzati da Telecom dovrebbero considerarsi allineati ai nuovi diritti dei consumatori nei contratti in ragione delle modifiche apportate a seguito di due *moral suasion* concluse positivamente.

37. In particolare, nell'ambito di una prima *moral suasion* (PS/10041) l'operatore avrebbe posto in essere interventi migliorativi finalizzati anche a garantire la più agevole visualizzazione dell'informativa precontrattuale *ex art. 49 Cod. Cons.* nel momento immediatamente precedente alla conclusione della transazione *online*. In particolare, Telecom avrebbe implementato "una modifica nel pulsante finale di acquisto rendendolo inattivo (non digitabile) fino a che il cliente non abbia letto la pagina relativa alle informazioni precontrattuali e della *privacy*".

38. Inoltre, nell'ambito di una seconda *moral suasion* (PS10392) Telecom avrebbe reso accessibili le informazioni sul c.d. diritto di ripensamento oltre che dall'*homepage*, "anche nella sezione dedicata ai Consumatori attraverso un link caratterizzato da particolare evidenza grafica".

39. Quanto al *teleselling*, l'affidamento deriverebbe dalla circostanza che l'Autorità non avrebbe operato alcuna ulteriore contestazione e non avrebbe espresso un giudizio negativo nell'ambito del procedimento PS9982, nonostante già in quella sede fosse emerso che Telecom non procede alla conclusione del contratto al telefono in assenza di tale anticipazione.

40. L'istruttoria riguarderebbe pertanto processi di negoziazione già sottoposti al vaglio dell'Autorità in tre procedimenti chiusi senza la formulazione di rilievi – due *moral suasion* e un procedimento istruttorio – nell'ambito dei quali Telecom avrebbe provveduto ad allineare i propri *standard* comunicativi e procedurali ai nuovi diritti dei consumatori (introdotti dal Decreto Legislativo n. 21/2014, di recepimento della c.d. Direttiva *Consumer Rights*).

41. Inoltre, l'operatore avrebbe il diritto di definire in piena autonomia le modalità di contrattazione a distanza e fuori dai locali commerciali quale parte integrante e sostanziale della propria libertà imprenditoriale e di iniziativa economica, tutelata dal Trattato UE, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea e dall'art. 41 della Costituzione.

42. L'impresa e non anche il consumatore, avrebbe il diritto (insindacabile nelle scelte di merito) di poter organizzare liberamente la propria attività economica e di decidere, altrettanto liberamente, le modalità e le forme più opportune di contrattazione con i consumatori.

43. In tale contesto il Codice del Consumo non potrebbe essere interpretato nel senso di imporre al professionista di tutelare un'insussistente facoltà di scelta del consumatore in ordine alle forme della negoziazione e al momento di attuazione del rapporto negoziale, laddove questi sia stato debitamente informato e abbia fatto le proprie scelte senza molestie o indebite coercizioni.
44. Per ragioni squisitamente organizzative o anche solo commerciali (che in questo caso derivano logicamente e razionalmente dalle caratteristiche intrinseche di questi servizi e da quelle del mercato competitivo in cui gli stessi servizi vengono resi), il professionista avrebbe il diritto di riservare la contrattazione a distanza (in tutte o anche solo in alcune delle sue forme) a chi si dichiara interessato all'avvio contestuale del processo di attivazione del servizio, rimettendo agli altri canali chi a ciò non si dichiara interessato.
45. Ciò posto, in relazione alla condotta *sub a)*, le informazioni richieste dall'art. 49, lettera l), Cod. Cons. sarebbero fornite *"in maniera chiara e comprensibile"* nei files pdf denominati *"Info di recesso - ripensamento entro 14 giorni"*, *"condizioni contrattuali voce"*, *"informativa precontrattuale offerte e servizi"*, liberamente scaricabili e stampabili dall'utente (i link ipertestuali sono anche immediatamente individuabili e riconoscibili come tali, apparendo sottolineati e contraddistinti dall'icona dell'applicativo pdf).
46. Peraltro, a seguito di quanto richiesto nell'ambito di una delle due *moral suasion* (PS10041), l'interfaccia *web* adottata da Telecom sarebbe strutturata in modo tale che il consumatore non possa proseguire il processo di acquisto se non previa visione ed accettazione di quanto previsto in tali documenti. In particolare, l'interfaccia prevede che il consumatore ponga un *"flag"* nell'apposita casella in cui dichiara *"di aver letto con attenzione le informazioni precontrattuali e le condizioni generali di contratto sopra riportate"*.
47. Per quanto riguarda il *teleselling*, una nuova analisi dei *vocal orders* utilizzati sino ad aprile 2016, oltre a contraddire il principio di legittimo affidamento, determinerebbe anche un *bis in idem*.
48. In ogni caso, in tali *vocal* era già indicato, ad esempio, che il consumatore può *"recedere senza costi a partire dalla data odierna e fino a 14 giorni dalla data di attivazione del servizio"* e che, in caso di recesso, *"gli importi da lei pagati fino alla data di comunicazione Le saranno interamente rimborsati"*.
49. Dall'analisi dei c.d. *vocal* attualmente in uso risulterebbe inoltre come i *teleseller* siano tenuti a far presente al consumatore che si dichiara interessato

all'attivazione immediata del servizio che ove in tale ipotesi *"esercitasse il diritto di recesso, le rimborseremo gli importi eventualmente pagati fino alla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi gli importi dovuti per il servizio eventualmente fornite fino al momento del recesso"*.

50. L'informativa sarebbe inoltre fornita anche nel settore Agent/stand mediante la documentazione contrattuale e precontrattuale in uso al settore che specifica espressamente che il consumatore *"riceverà il rimborso dei pagamenti effettuati in favore di Telecom Italia S.p.A. entro 14 giorni dal giorno in cui Telecom è informata della decisione del sottoscritto di recedere dal presente contratto. Il sottoscritto conviene espressamente di ottenere il rimborso dei pagamenti anche con modalità diverse da quelle utilizzate dal sottoscritto per la transazione iniziale. In ogni caso, il sottoscritto non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso"*.

51. In definitiva, nel loro complesso, tutti i canali di commercializzazione dei servizi di Telecom informerebbero compiutamente il consumatore sia in merito all'esistenza degli oneri di cui all'art. 57, comma 3, sia con riguardo al *dies ad quem* fino al quale essi possono essere richiesti.

52. In ogni caso, tali informazioni sarebbero state in realtà rese da Telecom in via esclusivamente *"prudenziale"*, in quanto l'attuale politica commerciale della Società non prevederebbe l'addebito di costi in caso di esercizio del diritto di ripensamento neppure per i servizi di cui il consumatore abbia effettivamente fruito. Per tale ragione, Telecom neppure sarebbe tenuta a inserire l'informativa precontrattuale ai sensi dell'art. 49, lettera l), nei propri canali di comunicazione, dato che essa, in buona sostanza, si riferisce ad informazioni relative a costi che il consumatore, allo stato, non sarebbe mai chiamato a corrispondere.

53. Quanto alla condotta *sub b)*, contrariamente a quanto ipotizzato dall'Autorità, tutti i processi di acquisto utilizzati da Telecom prevedrebbero che sia il consumatore a formulare esplicitamente la richiesta di attivare i servizi oggetto del contratto durante il periodo di ripensamento previsto dall'art. 52, comma 2, Cod. Cons..

54. Per quanto riguarda il canale *web*, le informative precontrattuali che Telecom pubblica sul proprio sito sarebbero strutturate in guisa da far sì che sia l'utente, attraverso un sistema di *opt in*, a fare esplicita richiesta che la prestazione del servizio inizi durante il periodo di 14 giorni previsto dall'art. 52, comma 2, del Codice (*"informazioni per i consumatori nella fornitura di servizi"*), attraverso il compimento di un'azione *ad hoc*, che richiede un esplicito (e necessario) atto volitivo.

55. L'addebito non avrebbe ragion d'essere neppure con riferimento ai contratti conclusi per telefono, posto che i *teleseller* sono tenuti a raccogliere l'espresso consenso del consumatore attraverso la formulazione di specifiche ed inequivocabili domande, oggetto peraltro, della presa d'atto dell'Autorità a seguito della trasmissione della relazione d'ottemperanza al PS9982, quali: *"Vuole che l'erogazione del servizio inizi anche prima dello scadere del termine per l'esercizio del diritto di recesso? In tal caso, le rammento che, se esercitasse il diritto di recesso, le rimborseremo gli importi eventualmente pagati fino alla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi gli importi dovuti per il servizio eventualmente fornite fino al momento del recesso. Viceversa, se non lo volesse, non potrei acquisire la sua richiesta per telefono. Dunque, vuole che il servizio inizi in pendenza del termine per il recesso?"*; *"Mi conferma di aver letto e compreso le informazioni sul diritto di recesso inviatele per email e di volere che l'erogazione del servizio inizi prima dello scadere del termine del diritto di recesso?"*.

56. Anche nel canale *Agent* la modulistica che il consumatore deve compilare per richiedere l'attivazione dei servizi conterrebbe un'apposita dichiarazione che il consumatore deve selezionare con un atto esplicito a contenuto volitivo, per richiedere che l'avvio del processo di attivazione del servizio possa avere inizio anche in pendenza del periodo concesso per l'esercizio del periodo di ripensamento¹³.

57. A ciò si aggiunga che, le migrazioni inter-operatore nel settore in esame sono capillarmente disciplinate da un'apposita cornice normativa di derivazione euro-unitaria, che presenterebbe carattere speciale e integrativo-derogatorio rispetto alle disposizioni del Codice del Consumo. Tale sistema sarebbe peraltro il frutto dell'esercizio di una discrezionalità tecnica e di ponderazione di interessi contrapposti, di cui è titolare l'AGCOM che, quale autorità di regolazione è (l'unica) istituzionalmente deputata a bilanciare le diverse esigenze di natura operativa, tecnica e consumeristica nel settore delle comunicazioni elettroniche e, su tali presupposti, innovare l'ordinamento attraverso atti normativi di natura regolamentare.

58. Più nello specifico, con la Comunicazione AGCOM del 09 aprile 2008 (*"Modalità attuative della Delibera 274/07/CONS"*) si prevede, fra l'altro, che *"Il Recipient può interrompere la migrazione per ripensamento cliente (rif Delibera 274 art. 17 comma 7) entro DAC-3"*. Per assicurare l'integrità e la continuità di funzionamento delle reti di comunicazione elettronica, l'AGCOM ha disposto che, superati i tre giorni antecedenti la c.d. DAC, la procedura di migrazione divenga inderogabilmente irreversibile. Ciò fa sì

che una richiesta di ripensamento formulata dal consumatore oltre tali termini debba *necessariamente* essere gestita tramite procedure specifiche finalizzate a rendere effettivo il ripensamento.

59. Per far sì che siffatta disposizione (e le esigenze tecniche ad essa sottese) non pregiudichino gli utenti dei servizi di telefonia, l'art. 4, c. 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 519/15/CONS¹⁴ avrebbe previsto un apposito contemperamento, prevedendo che, per il caso di contratti *"che comportano il trasferimento ad altro operatore conclusi o distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, prima della conclusione del contratto, informano i consumatori della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale"*.

60. In sintesi, in adesione a tali precetti ed alle ulteriori disposizioni regolamentari la Società è tenuta a rispettare scrupolosamente i parametri altamente garantisti stabili dall'AGCOM, assicurando il celere perfezionamento delle procedure di migrazione, secondo le modalità e i tempi tecnici individuati dalla normativa richiamata.

61. Inoltre, deve considerarsi che, salvo anomalie, i tempi minimi (i.e., teorici, e che nella prassi variano spesso in aumento) per il perfezionamento delle migrazioni sono di *almeno* 10-12 giorni lavorativi, vale a dire 14-16 giorni solari. Di conseguenza, posto che la migrazione diviene irreversibile a DAC-3, la possibilità di una sovrapposizione fra il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento e l'irreversibilità delle procedure di migrazione diverrebbe meramente ipotetico e, a tutto voler concedere, limitato a soli tre giorni.

62. La stessa AGCOM, tramite i Comitati Regionali per le Comunicazioni "Co.re.com", ha riconosciuto del resto che la *ratio* di tali disposizioni è volta a garantire al consumatore la massima celerità ed il minimo disagio possibile, rilevando che la menzionata normativa regolamentare è *"volta ad assicurare una concreto attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi"*. A tal fine è espressamente richiesto agli operatori di telefonia *"un comportamento pienamente diligente e collaborativo [senza il quale], il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato"*. AGCOM si è spinta fino a sostenere l'esistenza di *"una speciale*

responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta o garanzia del diritto a migrare degli utenti”.

63. Peraltro, anche a tale specifico riguardo, la posizione di Telecom è differente da quella dei propri *competitors*. Le attuali procedure di migrazione inter-operatori definite dalla Circolare AGCOM del 9/4/2008, dall'Accordo Quadro del 14/6/2008 e dalla delibera 274/07/CONS e s.m.i. presentano infatti, esclusivamente quanto a Telecom, un' asimmetria nei tempi di realizzazione del processo di migrazione (quando un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OAO" ad un altro "OAO" *recipient* o a Telecom nei c.d. "rientri in TIM") rispetto al processo inverso (quando un consumatore intenda trasferire la propria utenza da Telecom ad un "OAO" *recipient*). Tale asimmetria comporta un allungamento dei tempi di realizzazione dei rientri in Telecom di *almeno* 4 giorni lavorativi rispetto ai tempi di passaggio da Telecom ad un "OAO" *recipient*, rendendo pertanto ancor meno probabile - almeno quanto a Telecom e anche in punto di fatto - che il consumatore possa effettivamente trovarsi ad esercitare il ripensamento quando la fase di realizzazione tecnica volta all'attivazione del servizio non può più essere interrotta (cd fase 3).

64. Il contegno di Telecom, pertanto non potrebbe essere considerato come illegittimo, in quanto conforme alla regolazione settoriale. Tale conclusione, sarebbe stata peraltro recentemente istituzionalizzata, dall'art. 3 c. 1 del *"Protocollo di intesa integrativo in materia di pratiche commerciali scorrette tra l' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l' Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato"* ("Protocollo"), ove è espressamente previsto che *"In base a quanto previsto dall'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo che risulterebbe applicabile anche nel settore novellato dalla Direttiva Consumer Rights, stante il rinvio operato dall'art. 66 del Codice del Consumo – "il rispetto della regolazione vigente da parte del professionista esclude, limitatamente a tale profilo, la configurabilità di una condotta contraria alla diligenza professionale"*.

65. Quanto alla condotta *sub c)*, in primo luogo, nel caso di specie la violazione dell'art. 57, comma 4, lettera a), nn. 1 e/o 2, Codice del Consumo non sarebbe neppure astrattamente configurabile, posto che l'illecito presunto dall'AGCM sarebbe ipotizzabile solo in caso di trasgressione degli obblighi di cui agli artt. 49, comma 1, lettera I), o 51, comma 8, - 50, comma 3, Codice del Consumo: quel che, nel caso di specie, non v'è stato, per le ragioni già esposte ed oramai note.

66. Inoltre, la circostanza per cui, nonostante l'informativa fornita nelle

condizioni generali di contratto, l'attuale politica commerciale della Società non prevederebbe l'addebito di costi in caso di esercizio del diritto di ripensamento neppure per i servizi di cui il consumatore abbia effettivamente fruito, una eventuale sanzione comporterebbe una violazione del principio di offensività, in forza del quale la stessa può essere riservata a quelle condotte *realmente* offensive di valori e interessi tutelati dall'ordinamento.

4) *Le modifiche prospettate da Telecom*

67. Nella memoria conclusiva Telecom ha confermato la propria intenzione di attuare le misure oggetto della proposta di impegni presentata in data 7 febbraio e integrata in data 20 febbraio 2017, con alcune modifiche. In particolare, le misure che l'operatore intende comunque intraprendere consistono:

- *[omissis]**;
- nel dare evidenza dei costi dovuti dal consumatore in caso di esercizio del diritto di ripensamento, integrando le proprie Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telefonia fissa-voce e dati precisando, laddove è indicato che: *“Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed il Servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati al servizio fruito”*, che tali costi saranno dovuti *“sino al momento in cui il consumatore ha informato Telecom dell'esercizio del diritto di recesso”*;
- nel dare maggiore evidenza nel canale web dell'informativa *ex art. 49*, comma 1, Cod. Cons. integrando la piattaforma del proprio canale web di e-commerce attraverso il sito internet *www.tim.it*, facendo sì che la suddetta informativa sia disponibile non solo nei *files* in formato pdf accessibili nell'ultima pagina del processo di acquisto, ma già all'interno delle schermate che caratterizzano il processo di conclusione di un contratto di telefonia fissa voce e/o dati;
- nell'adeguare i materiali informativi diffusi attraverso i propri canali di comunicazione in modo da informare il consumatore della possibilità di scegliere o meno l'avvio immediato del processo di attivazione del servizio anche in pendenza del diritto di ripensamento, affinché tale scelta possa essere effettivamente e liberamente esercitata dall'utente;

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

- in particolare, fermo il fatto che Telecom garantirà o priori che il consumatore, debitamente informato, potrà scegliere liberamente se far avviare o meno, in pendenza del termine per il ripensamento, le procedure di attivazione del servizio richiesto, con riferimento alle sporadiche ipotesi di consumatori che esercitino il diritto di ripensamento quando la procedura di portabilità sia già divenuta irreversibile, Telecom si impegna a modificare le proprie procedure di fatturazione, adottando un nuovo processo (da implementare per tutti i propri canali di vendita) volto a far sì che, a seguito della semplice comunicazione del ripensamento da parte del consumatore, a definitiva garanzia della sua gratuità: venga immediatamente (e senza che vi sia l'esigenza di qualsivoglia richiesta o attività da parte del consumatore) bloccata la fatturazione in uscita (nei casi in cui questa risultasse medio tempore partita); fatte le verifiche dovute, siano annullate e stornate le eventuali fatture già emesse; inibita e impedita ogni attività di sollecito (o iniziativa giudiziale) volta al recupero di tali eventuali apparenti "crediti"; rimborsata al consumatore ogni somma che fosse stata da questi eventualmente (e ciò nonostante, quoad non) corrisposta;
- svolgere una specifica attività di *caring* attraverso un contatto telefonico, in modo che il cliente sia consapevole del fatto che non risulta possibile ripristinare in automatico la situazione contrattuale precedente, ribadendo quanto già indicato nell'informativa precontrattuale. Nel corso di tale contatto, il cliente verrà inoltre informato che, salvo sua diversa indicazione Telecom darà seguito al ripensamento e dunque, per evitare di restare senza servizio, il consumatore dovrà ove non lo abbia già fatto richiedere la migrazione della sua linea telefonica ovvero richiedere una nuova linea telefonica ad altro gestore nel caso in cui preferisca optare per la cessazione della linea di Telecom.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

68. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse attraverso mezzi di telecomunicazione (in particolare, tramite telefono e internet), in data 26 maggio 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

69. Con parere pervenuto in data 26 giugno 2017 l'AGCOM ritenuta la

propria competenza ad esprimere il parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, in ragione della diffusione delle condotte tramite telefono e *Internet*, ha rilevato in sintesi quanto segue:

- che la condotta di cui al punto a), sulla base della documentazione ricevuta, riguarda la conformità delle procedure seguite, delle informazioni rese e delle clausole contrattuali predisposte dalla società Telecom a quanto disciplinato dal Codice del Consumo in merito alla conclusione dei contratti a distanza e non risulta direttamente riconducibile al quadro normativo del settore delle comunicazioni elettroniche. Al tempo stesso la disciplina di settore conferisce all'AGCOM specifiche competenze finalizzate a garantire che i consumatori e altri utenti finali che ne facciano richiesta abbiano il diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche, le quali sono tenute al rispetto di precisi obblighi in materia di completezza e trasparenza delle condizioni contrattuali applicate;
- che, in ordine alle condotte di cui ai punti b) e c), la regolamentazione settoriale disciplina i processi, le procedure e le tempistiche di portabilità/migrazione nel rispetto dei diritti dei consumatori;
- che per quanto riguarda la telefonia fissa, l'AGCOM ha adottato la delibera n. 4/06/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 274/07/CONS (a sua volta integrata da numerosi provvedimenti), e approvato un Accordo quadro tra gli operatori, allegato alla circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 (sottoscritto anche da Telecom), che disciplina in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate tra gli operatori per le attivazioni e migrazioni dei servizi di accesso, mentre la delibera n. 35/10/CIR, come successivamente integrata, definisce le procedure per la portabilità del solo numero su rete fissa. In particolare, nel citato Accordo vengono individuate con chiarezza le varie fasi, e la relativa scansione temporale, dei diversi processi gestionali connessi alle richieste di attivazione e migrazione, con fissazione di un preciso momento in cui vanno svolte le singole azioni che consentano, senza soluzione di continuità nella fruizione dei servizi da parte dei clienti, il contestuale passaggio da un operatore a un altro. Analogo discorso vale per le specifiche tecniche che implementano le procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR;
- che in tale contesto, sulla base della richiamata regolamentazione di settore, l'operatore (c.d. *recipient*) che riceve la richiesta di trasferimento del numero, se del caso incluso il servizio di accesso alla rete fissa e di

connessione a internet, da parte di un utente “*fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione, con appositi mezzi informatici, all'operatore donating (n. d. r. operatore che cede il cliente), senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione*” e può, ove acquisisca una manifestazione di mutata volontà da parte del cliente, interrompere tecnicamente il processo di portabilità/migrazione solo entro la fase iniziale del processo già avviato, il quale, di norma, dovrebbe concludersi in un intervallo temporale inferiore ai 14 giorni accordati dall'articolo 52 del Codice del Consumo per esercitare il diritto di ripensamento;

– che nelle specifiche tecniche, individuate dall'AGCOM al fine di regolare le procedure di trasferimento delle numerazioni di rete fissa, è previsto che: a) se il cliente esprime il ripensamento al *recipient* prima della data di attesa consegna (c.d. DAC) concordata in sede di adesione alla proposta contrattuale, “*il recipient invia al donating una notifica che interrompe il processo di migrazione*”; b) se il cliente esprime il ripensamento al *donating*, questi può “*inviare all'operatore recipient la notifica di mutata volontà. Tale notifica non interrompe il processo di migrazione e può essere inviata dall'operatore donating solamente dopo avere registrato la volontà del cliente secondo le modalità previste dalla normativa vigente*”;

– che, da un punto di vista tecnico, facendo riferimento alla procedura di cui alla delibera n. 274/07/CONS, se il *recipient* riceve la comunicazione di ripensamento da parte del cliente nei primi giorni dall'avvio della procedura (tipicamente entro 5 giorni, tale è la durata della cosiddetta fase II della procedura), lo stesso blocca la procedura di passaggio, semplicemente non inoltrando l'ordine di migrazione verso Telecom Italia, che agisce come pivot della procedura tecnica. In tal caso il trasferimento della linea non avviene e il cliente non subisce alcuna interruzione nel servizio. Viceversa, se la comunicazione di ripensamento avviene dopo i suddetti 5 giorni, essendo stata già avviata la procedura tecnica (cosiddetta fase III che coinvolge Telecom Italia), la procedura non è in genere interrompibile;

– che in tale evenienza gli operatori, di comune accordo, attendono il completamento della procedura e ne avviano una inversa, ripristinando la situazione iniziale;

– che l'AGCOM ha da tempo istituito un Tavolo tecnico permanente finalizzato al costante monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di trasferimento del numero nonché alla tempestiva rilevazione di eventuali criticità riscontrate nella ordinaria gestione delle istanze

provenienti dall'utenza finale;

- che il tema del ripensamento ha formato oggetto di confronto con gli operatori assoggettati agli obblighi previsti dalla richiamata regolamentazione, i quali hanno dichiarato di non aver avuto, nella prassi corrente, particolari difficoltà a gestire, tramite la reciproca collaborazione e senza addebitare alcun costo agli utenti, le richieste di ripensamento dei clienti mediante il rilascio immediato del codice di migrazione e l'avvio di una migrazione inversa;
- che con la delibera n. 519/15/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, l'AGCOM ha prescritto che “*nel caso di contratti che comportano il trasferimento ad altro operatore conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, prima della conclusione del contratto, informano i consumatori della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale*”;
- che con riferimento alle modalità di comunicazione utilizzate, il *teleselling* è uno strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, ad una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di approccio, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero;
- che, pertanto, nel caso di specie, l'utilizzo del *teleselling* amplifichi significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere all'AGCOM;
- che internet è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzarne il comportamento;
- che internet è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione (dopo televisione e radio), con il 69,2% di famiglie italiane che dispone di un accesso da casa e la quota del 50,5% di internauti che hanno effettuato acquisti on line e del 11 % di imprese che vendono on line (fonte: Istat, report "Cittadini imprese e IC", anno 2016);

– che dall'indagine conoscitiva dell'AGCOM sul settore dei servizi internet e sulla pubblicità on line, di cui alla delibera n. 19/14/CONS del 21 gennaio 2014, è emerso che internet consente *"una sempre più accurata profilazione dell'utenza, dalla quale dipende la possibilità di raggiungere target specifici di consumatori, indirizzando loro messaggi mirati, con crescenti livelli di personalizzazione"* e che *"quando gli utenti utilizzano internet cedono delle informazioni affinché il proprio profilo (di consumatore) possa essere utilizzato dagli operatori per offrire loro servizi personalizzati"*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

70. Il provvedimento concerne tre condotte poste in essere da Telecom dopo il 13 giugno 2014 consistenti:

a) nell'aver omesso di fornire, in maniera chiara e comprensibile e prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza (online mediante il sito internet *www.tim.it* e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta rivolta al professionista (c.d. inversione dei ruoli), le informazioni richieste dall'art. 49, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo e, in particolare: i) l'informazione in merito alla circostanza che, nel caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta esplicita, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 51, comma 8, o dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi indicati nell'articolo 57, comma 3, del Codice del Consumo; ii) l'informazione, anche nelle condizioni generali di contratto, che gli stessi sono dovuti *"sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso"*; iii) l'informazione nell'ambito dell'informativa sui tempi di attivazione di cui all'art. 49, comma 1, lettera g) del Codice del Consumo che gli stessi devono tener conto dell'eventuale periodo di recesso nel caso in cui il consumatore non intenda richiedere la suddetta anticipazione;

b) nella conclusione di contratti a distanza (*online* mediante il sito internet *www.tim.it* e/o per telefono) e/o negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nell'acquisizione di una corrispondente proposta rivolta dal consumatore a Telecom, dando principio di esecuzione al contratto ovvero procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di

migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista rispettivamente dall'art. 51, comma 8, e dall'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza e/o negoziato fuori dai locali commerciali anche in assenza di tale volontà;

c) in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo e, comunque, in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, e/o all'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, nella richiesta e/o nell'addebito al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza (online e/o per telefono) e/o negoziato fuori dei locali commerciali dei costi relativi a *“un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell'invio di detta comunicazione”*.

71. I comportamenti descritti, risultano integrare tre condotte illecite dotate di autonomia strutturale e funzionale.

72. In particolare, le condotte oltre ad essere realizzate in fasi distinte del rapporto contrattuale [pre-contrattuale (condotta *sub a*), di acquisizione del consenso (condotta *sub b*) e di esecuzione del contratto (condotta *sub c*)], risultano tra loro indipendenti in quanto ciascuna realizzabile in assenza dell'altre e poste in essere in violazione di disposizioni che assolvono a diverse funzioni.

Questioni preliminari

73. In via preliminare, occorre evidenziare l'infondatezza degli argomenti spesi dall'operatore in merito all'affidamento che lo stesso avrebbe riposto nella correttezza del proprio operato in relazione alle contestazioni *sub a*) e *b*), derivante dalla circostanza che i processi di negoziazione a distanza (via *web* e tramite telefono) oggetto di contestazione sarebbero stati sottoposti al vaglio dell'Autorità, rispettivamente, nell'ambito di due *moral suasion* e del procedimento in materia di *teleselling*.

74. L'inconferenza di quanto asserito è di tutta evidenza ove si consideri che quanto al canale *web*, da un lato, la *moral suasion* e gli interventi migliorativi adottati dall'operatore nel 2015 (PS/10041) riguardavano il processo di vendita *on line* di beni (telefoni, *tablet*, ecc.) con conseguente esclusione di un possibile affidamento in merito al rispetto delle norme

consumer rights e segnatamente degli artt. 49, lettera l), art. 51, comma 8, art. 57, commi 3 e 4, cod. cons oggetto di contestazione nel presente procedimento, che trovano applicazione nei soli contratti di servizio; dall'altro, che la seconda e più recente *moral suasion* (PS10392) ha riguardato unicamente le modalità di presentazione nell'ambito del sito *web* dell'informazione sul diritto di ripensamento e non anche i suoi contenuti, o l'attivazione anticipata del servizio in assenza della richiesta del consumatore che, viceversa, sono oggetto del procedimento in corso.

75. Quanto al canale *teleselling*, basti evidenziare che, il procedimento richiamato dalla Parte² ha riguardato le procedure di conclusione del contratto al telefono ed ha avuto ad oggetto la contestazione dell'art. 51, commi 6 e 7, e non anche dell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. che concerne tutti i contratti a distanza.

76. Inoltre, sempre in via preliminare, in merito all'eccezione di incompetenza sollevata da Telecom nelle proprie memorie difensive, occorre rilevare sin da subito che, come noto allo stesso operatore, la competenza esclusiva in materia *consumer rights* è stata affidata dal legislatore Italiano all'AGCM con il Decreto Legislativo 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE, che, secondo l'art. 66 Cod. Cons. la esercita con i poteri di accertamento e sanzionatori di cui all'art. 27, commi 2 – 15, Cod. Cons. con conseguente esclusione del comma 1 *bis*.

Valutazioni di merito

Condotta sub a)

77. Dalle evidenze in atti emerge che il professionista ha concluso contratti a distanza aventi ad oggetto servizi di telefonia fissa anche in abbinamento al servizio dati (*online* e al telefono), e contratti negoziati fuori dei locali commerciali, senza aver assolto, prima che il consumatore fosse vincolato dal contratto o da una corrispondente offerta, l'obbligo informativo prescritto dall'art. 49 comma 1, lettera l) del codice del consumo.

78. In particolare, secondo la suddetta disposizione, il professionista è tenuto a fornire al consumatore nella fase precontrattuale, in maniera chiara e comprensibile, l'informazione che, "*in caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o*

² Provv. 25757 del 2 dicembre 2015, PS9982 Telecom – Procedure di Teleselling, in Boll. 47 del 28 dicembre 2015.

dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3, cod. cons."

79. Nel caso di specie, come confermato dalle risultanze istruttorie, nell'ambito delle schermate che caratterizzano il processo di conclusione di un contratto di telefonia fissa voce e/o dati tramite il sito internet *www.tim.it* le informazioni richieste dall'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons. sono del tutto assenti con conseguente violazione della disposizione.

80. Né l'illiceità della condotta, potrebbe considerarsi esclusa in considerazione del fatto che Telecom, avrebbe esonerato i consumatori che dal 14 giugno 2014 ad oggi hanno esercitato il diritto di recesso da un contratto a distanza concluso al telefono o via *web*, da qualsiasi costo.

81. Il dettato dell'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons. infatti, per un verso, nel richiedere che il professionista comunichi, nella fase precontrattuale, il regime dei costi praticati qualora il consumatore eserciti il diritto di ripensamento in un regime di anticipazione dell'esecuzione del contratto durante la pendenza del termine di cui all'art. 52, Cod. Cons., non può che essere interpretato nel senso di ricomprendere anche l'ipotesi in cui l'operatore scelga di fatto di esonerarlo da qualsiasi costo; infatti, proprio la previsione, di cui all'art. 57, comma 3, Cod. Cons., di determinati costi in caso di recesso impone la massima chiarezza nell'indicazione della loro presenza o assenza, non potendo essere il consumatore lasciato nell'incertezza sulla loro applicazione qualora eserciti il suo legittimo diritto di ripensamento. Per altro verso, la norma presuppone che l'informativa assolva al compito di rendere consapevole il consumatore anche in merito alla circostanza che eventuali costi sono dovuti solo nel caso in cui l'anticipazione dell'esecuzione del contratto durante la pendenza del periodo di recesso contemplata dall'art. 51, comma 8, Cod. Cons. (e dall'art. 50, comma 3, Cod. Cons.) sia stata espressamente richiesta dal consumatore.

82. Obbligo informativo, quest'ultimo, che grava sul professionista oltre che in ragione della posizione di vantaggio di cui quest'ultimo gode rispetto all'altro contraente, anche in considerazione del fatto che la procedura di conclusione del contratto via *web*, analogamente alla procedura di *teleselling*, sono predefinite unilateralmente dal professionista.

83. L'informazione *de quo*, rappresenta, peraltro, uno strumento di tutela di cui il consumatore gode per verificare l'aderenza delle procedure seguite dal professionista alle prescrizioni di cui all'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e arginare le conseguenze che discendono nel settore di riferimento dall'avvio

delle procedure di *provisioning* durante la pendenza del periodo di recesso e che non si esauriscono, come evidenziato in seguito, nell'addebito dei costi ragionevoli di cui all'art. 57, comma 3 Cod. Cons.

84. Da ciò discende la non conformità a quanto prescritto dall'art. 49, lettera l), Cod. Cons. degli stessi *vocal order* in vigore da gennaio 2015 ad aprile 2016 che non contengono alcun riferimento alla circostanza che l'anticipazione debba essere richiesta esplicitamente dal consumatore.

85. Nelle procedure di conclusione del contratto mediante il sito internet *www.tim.it*, inoltre, le condizioni generali per il servizio di telefonia fissa accessibili cliccando sul *pdf* denominato "*condizioni contrattuali voce*", che trovano applicazione anche nel caso dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali³, l'art. 9 rubricato "*diritto di recesso*" contiene il seguente periodo: "*Telecom rimborsa entro 14 giorni dalla data di ricezione della richiesta di recesso gli eventuali pagamenti effettuati dal cliente tramite le medesime modalità dallo stesso utilizzate, salvo diverse indicazioni. Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente di attivare il Servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni sopra indicato ed il Servizio sia effettivamente attivato da TIM entro detto termine, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali costi correlati al Servizio fruito*"⁴. Non viene dunque specificato, in maniera chiara e comprensibile, così come richiesto dal combinato disposto degli articoli 49, lettera l), e 57, comma 3, Cod. Cons. che gli "*eventuali costi correlati al servizio fruito*" sono dovuti "*sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso*".

86. In conclusione, per le considerazioni che precedono, la condotta di Telecom consistente nella conclusione di contratti a distanza (*online* mediante il sito internet *www.tim.it* e/o al telefono) e negoziati fuori dai locali commerciali, senza aver fornito, prima che il consumatore fosse vincolato dal contratto o da una corrispondente offerta, le suddette informazioni, integra una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo.

Condotta sub b)

87. Come evidenziato nelle condizioni generali di abbonamento al servizio di telefonia fissa, sotto l'art. 3, rubricato "*Perfezionamento del Contratto*" si

³ Cfr. Art. 9 delle condizioni contrattuali.

⁴ Informazione analoga è contenuta nel *pdf* denominato "*Info di recesso – ripensamento entro 14 giorni*" accessibile dalla stessa pagina.

legge: *“Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. Qualora il Cliente lo richieda espressamente, TIM avvia i processi-tecnico funzionali relativi all'attivazione del Servizio, salvo casi specifici, dal giorno della conclusione del Contratto e quindi durante il periodo di recesso di 14 giorni indicato nel successivo articolo 8”*. Il successivo art. 4 rubricato *“Attivazione del Servizio”* prevede: *“Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 3, il Servizio è attivato da TIM entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. TIM indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto”*.

88. Dalle risultanze istruttorie emerge, pertanto, che per i contratti a distanza aventi ad oggetto servizi di telefonia fissa anche in abbinamento al servizio dati (conclusi mediante telefono nonché *online* tramite il sito internet *www.tim.it*) e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista procede all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso.

89. Tale anticipazione, tuttavia, è posta in essere da Telecom senza rispettare il requisito formale individuato dal legislatore, rispettivamente, negli articoli 51, comma 8 e 50, comma 3, del Codice del Consumo al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore.

90. Come noto, prima dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 21/2014 di recepimento della Direttiva *Consumer rights*, la disciplina dei contratti a distanza prevedeva sotto il previgente art. 55, comma 2, Cod. Cons. che, salvo diverso accordo delle parti, il consumatore non potesse esercitare il diritto di recesso, tra l'altro, nel caso *“di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine previsto dall'art. 64, comma 1”*.

91. Rispetto alla originaria disciplina, il Decreto Legislativo 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE ha introdotto una serie di norme volte a regolare il fenomeno che, oltre a consentire l'esercizio del diritto di recesso anche rispetto ai contratti di fornitura la cui esecuzione sia iniziata durante la pendenza del termine - rendendo più circostanziata l'ipotesi in cui è prevista

una esclusione del diritto⁵ - prevedono che sia il consumatore a dover richiedere espressamente che la prestazione dei servizi abbia inizio durante la pendenza del termine.

92. In particolare, rispetto ai contratti a distanza, l'art. 51, comma 8, Cod. Cons. che attua in Italia l'art. 8, comma 8, della Direttiva 2011/83/UE prevede che *“Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi (...) inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita”*. Allo stesso modo, per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, l'art. 50, comma 3, Cod. Cons. di attuazione dell'art. 7, comma 2, della Direttiva 2011/83/UE prevede che: *“Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi (...) inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole”*.

93. Il tenore testuale delle due disposizioni che contengono espressioni inequivocabilmente riferite alla volontà del consumatore (*“se il consumatore vuole”*) e alla sua iniziativa (*“il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita”*) così come l'espressione che compare nella successiva norma in cui gli artt. 50, comma 3, e 51, comma 8, sono richiamati *“il consumatore non ha espressamente chiesto”* (di cui all'art. 57, comma 4, punto 2), lasciano intendere chiaramente che, diversamente da quanto argomentato da Telecom nelle proprie difese, nei contratti a distanza (siano essi conclusi *online* o tramite telefono) così come nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista deve mettere il consumatore nella condizione di poter richiedere esplicitamente l'inizio dell'esecuzione durante il periodo di recesso senza che la conclusione del contratto possa in alcun modo essere condizionata dalla sussistenza di tale richiesta.

94. Il Decreto Legislativo 21/2014 ha disciplinato in maniera più puntuale l'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso sottraendo tale scelta alla sfera decisionale del professionista e qualificando tale ipotesi come una opzione rimessa alla decisione del solo consumatore che, qualora interessato, dovrà farne espressa richiesta in luogo del semplice accordo previsto dalla precedente disciplina.

⁵ Secondo la previsione contenuta nell'art. 59, comma 1, lett. a), Cod. Cons. il diritto di recesso è escluso relativamente a contratti di servizi *“dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista”*. L'esclusione appare dunque circoscritta ai contratti che sono destinati ad avere *“piena esecuzione”* con evidente esclusione dei contratti a prestazione continuata.

95. In altri termini, l'autonomia negoziale e la libertà d'impresa invocate dal professionista a propria difesa attengono unicamente alla scelta dell'operatore, in questo o in altri settori, di avvalersi o meno di tali modalità di contrattazione e non anche alla possibilità di rifiutare la conclusione del contratto a distanza e/o fuori dei locali commerciali nel caso in cui il consumatore non voglia anticipare l'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso. Facoltà che inciderebbe sulla natura opzionale della suddetta anticipazione rendendola di fatto obbligatoria e che si tradurrebbe in una elusione normativa svuotando di significato la richiesta esplicita prevista dalle disposizioni in esame.

96. A ciò si aggiunga che, la previsione che attua, lo si ricorda, una direttiva comunitaria contraddistinta da un approccio di massima armonizzazione e il cui ambito di applicazione è circoscritto solo ad alcune modalità di contrattazione (i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali) attiene ad una fase – la formazione del consenso del consumatore a concludere il contratto – del tutto estranea alla regolamentazione di settore contenuta nel Codice delle comunicazioni elettroniche e nelle delibere adottate dall'AGCOM. Queste ultime, infatti, disciplinano le modalità e le tempistiche di migrazione della linea e di portabilità del numero tra gli operatori e riguardano, pertanto, la fase successiva di esecuzione del contratto che, *per tabulas*, presuppone la sussistenza di una valida richiesta di attivazione del servizio da parte del consumatore.

97. Difatti, come evidenziato dalla stessa AGCOM, sulla base della regolamentazione di settore (delibera n. 274/07/CONS), l'operatore (c.d. *recipient*) che riceve, da parte di un utente “*la richiesta di trasferimento del numero, se del caso incluso il servizio di accesso alla rete fissa e di connessione a internet*” fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione, con appositi mezzi informatici, all'operatore *donating*, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla ricezione della suddetta richiesta.

98. Il *recipient*, dunque, è tenuto a dare inizio alle procedure di portabilità solo dopo aver concluso il contratto con il consumatore e aver ricevuto la richiesta di attivazione del servizio da parte del cliente che, dal 14 giugno 2014 e limitatamente ai contratti a distanza e/o negoziati fuori dei locali commerciali, in forza dell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e dell'art. 50, comma 3, Cod. Cons., avviene, a tutela del medesimo, attraverso una modalità che prevede la facoltà di scegliere se presentare, contestualmente

alla richiesta di migrazione una richiesta di avvio delle suddette procedure – e più in generale di esecuzione del contratto – durante la pendenza del periodo di recesso ovvero di non richiedere la suddetta anticipazione, condizionando l'efficacia del contratto di servizi al decorso dei 14 giorni previsti dall'art. 52, Cod. Cons.

99. Nel caso di specie, pertanto, diversamente da quanto argomentato nelle proprie difese da Telecom, le previsioni contenute nell'art. 50, comma 3 e nell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. che riproducono pedissequamente l'art. 7, comma 2 e l'art. 8, comma 8, della Direttiva 2011/83/UE di massima armonizzazione, sono del tutto compatibili con la regolazione di settore concernente le modalità e le tempistiche di migrazione della linea e di portabilità del numero tra gli operatori, con conseguente esclusione di qualsiasi ipotesi di “*conflitto*” ai sensi dell'art. 46, comma 2, Cod. Cons. di attuazione dell'art. 3 comma 2, della Direttiva 2011/83/UE.

100. Peraltro, le disposizioni di settore, non potrebbero in ogni caso considerarsi prevalenti rispetto alla norma contenuta negli art. 50, comma 3, Cod. Cons. e 51, comma 8, Cod. Cons. atteso che, come emerge dallo stesso parere AGCOM, non sono contenute in un “*Atto dell'Unione Europea che disciplina settori specifici*” secondo quanto richiesto dall'art. 3 comma 2, della Direttiva 2011/83/UE e dalla relativa norma di recepimento.

101. Invero, quanto evidenziato dal professionista e dalla stessa AGCOM nel parere oltre che nella delibera 519/15/Cons, in merito alla circostanza che nel settore della telefonia fissa in caso di *number portability* una volta dato avvio al processo di migrazione, l'esercizio del diritto di ripensamento dopo una certa fase non determina l'automatico ripristino della situazione precedente (ossia del “*rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto di trasferimento*”) – con conseguente neutralizzazione della funzione assegnata dall'ordinamento al diritto di ripensamento (nei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali) a seguito del quale il contratto dovrebbe considerarsi *tamquam non esset* – rende ancora più evidente l'assoluta importanza di rispettare nel settore di riferimento quanto richiesto dall'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e dall'art. 50, comma 3, Cod. Cons.: l'esecuzione del contratto e/o l'avvio delle procedure di *provisioning* durante la pendenza del diritto di ripensamento, solo in presenza di una volontà in tal senso del consumatore (“*se il consumatore vuole*”) che venga manifestata inequivocabilmente mediante una autonoma richiesta esplicita (“*il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta espressa*”).

102. Ciò posto, nel caso di specie, le procedure di conclusione dei contratti a

distanza *online* prevedono che il cliente accetti - flaggando lo spazio che compare accanto alla relativa dicitura nella sezione “*condizioni generali di contratto*” - la “*documentazione obbligatoria*” comprensiva del file *pdf* denominato “*informativa precontrattuale offerte e servizi*” all’interno del quale è collocata la clausola concernente l’anticipazione dell’esecuzione del contratto durante la pendenza del diritto di recesso.

103. Il consumatore, pertanto, è chiamato semplicemente ad accettare una clausola contrattuale predisposta unilateralmente dalla società che di per sé non integra l’autonoma richiesta esplicita prevista dall’art. 51, comma 8, Cod. Cons.

104. Al riguardo, infatti, rispetto alle corrispondenti disposizioni della Direttiva 2011/83/UE (art. 7, paragrafo 3 e articolo 8 paragrafo 8) nelle proprie linee Guida sulla Direttiva 2011/83/UE la Commissione Europea ha evidenziato che: “*per analogia con le norme sui pagamenti supplementari di cui all’art. 22 (attuato in Italia dall’art. 65 cod. cons.) l’espressione “esplicita richiesta” va interpretata come un elemento dell’azione positiva del consumatore, come contrassegnare una casella sul sito web. L’utilizzo di una casella pre-contrassegnata o di una clausola in tal senso nelle condizioni generali non soddisfa questi obblighi*”.

105. In altri termini, il sistema di *opt in* e l’atto volitivo invocati da Telecom nelle proprie difese non riguardano la richiesta di anticipazione dell’esecuzione durante il periodo di recesso, ma l’accettazione della documentazione contrattuale.

106. Inoltre, la circostanza per cui, come sottolineato dalla Parte nelle proprie memorie difensive, la flaggatura che compare accanto alla dicitura “*accetto*” sia obbligatoria pena l’interruzione del processo di acquisto dei servizi *online*, rende evidente che, rispetto a tale canale, il consumatore non è messo nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza anche in assenza di tale volontà.

107. Dalle evidenze istruttorie e in particolare dalla “*guida all’acquisto online*” citata (cfr. punto..) emerge inoltre che, in caso di acquisto *online* delle “*promozioni tariffarie*” l’attivazione è immediata e inizia durante il periodo di recesso senza che il consumatore sia messo nella condizione di poterne fare richiesta espressa.

108. Con riferimento ai contratti a distanza conclusi per telefono, da un lato, i *vocal order* in atti in vigore da gennaio 2015 ad aprile 2016, non contenevano alcuna forma di acquisizione di tale richiesta; dall’altro, i *vocal order* in uso da maggio 2016, prevedono l’acquisizione di una richiesta di

anticipazione considerata obbligatoria ai fini della conclusione del contratto al telefono. Difatti, come evidenziato, sulla base dei vocal order l'operatore è tenuto ad informare il consumatore che in mancanza di tale anticipazione, non è possibile acquisire la richiesta del servizio al telefono (cfr. l'espressione "*Viceversa, se non lo volesse, non potrei acquisire la sua richiesta per telefono*").

109. Pertanto, sia nei contratti a distanza via *web* che al telefono, Telecom procede ad attivare il servizio e/o ad avviare le procedure di *provisioning*, senza contemplare la possibilità del consumatore di poter richiedere espressamente e consapevolmente che la prestazione del servizio avvenga nella pendenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento con conseguente violazione dell'art. 51, comma 8, Cod. Cons.

110. Rispetto ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, deve rilevarsi che diversamente da quanto sostenuto da Telecom, neppure quanto previsto nella "*Proposta di attivazione delle offerte per lo linea fissa di TiM*", al paragrafo "*La tua sottoscrizione*", risulta integrare gli estremi della autonoma richiesta esplicita richiesta dall'art. 50, comma 3, Cod. Cons.

111. Difatti, per un verso, l'espressione "*Chiedo di attivare l'offerta anche prima del termine di 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto*" rispetto alla quale il consumatore è chiamato a esprimere o meno il proprio consenso inserendo un *flag* nella casella del "SI" o in quella del "NO", predisposta unilateralmente dall'operatore risulta priva dei requisiti informativi in merito alla sua effettiva natura opzionale e alle conseguenze di tale anticipazione durante il periodo di recesso, in assenza dei quali non può certo configurarsi una autonoma e consapevole richiesta esplicita. Per altro verso, l'inserimento di un *flag* nella casella del "SI" o nella casella del "NO", non appare garantire l'effettiva provenienza della richiesta di anticipazione da parte del consumatore firmatario, atteso che tale modalità, in un contesto di compilazione che per sua natura è caratterizzato, a differenza dei contratti a distanza via *web*, dalla compresenza di agenti Telecom e dal c.d. *effetto sorpresa* che la disciplina intende prevenire, potrebbe prestarsi a manipolazioni da parte di soggetti terzi o essere oggetto di strumentalizzazioni consentendo, in concreto, all'operatore tramite i propri agenti di precludere al consumatore che non voglia apporre la crocetta sul "SI", la sottoscrizione del contratto.

112. In proposito, del resto, dalle memorie di Telecom emerge chiaramente che per nessun canale oggetto del procedimento (*online*, al telefono, fuori dai locali commerciali) è prevista la possibilità per il consumatore di concludere

il contratto in assenza dell'anticipazione durante la pendenza del periodo di recesso della esecuzione del contratto e/o dell'avvio delle procedure di *provisioning* di nuova attivazione ovvero di migrazione da altro operatore.

113. Né l'illiceità delle condotte sin qui descritte potrebbe ritenersi esclusa, in forza del protocollo di intesa tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato richiamato da Telecom nelle proprie difese che, come noto, dà attuazione all'art. 27, comma 1 *bis*, Cod. Cons. concernente la materia delle pratiche commerciali scorrette e non anche la disciplina dei diritti dei consumatori nei contratti (c.d. *consumer rights*) oggetto del presente procedimento. Disciplina quest'ultima di esclusiva competenza dell'AGCM che ai sensi dell'art. 66 Cod. Cons. si avvale dei poteri istruttori e di accertamento di cui all'art. 27, commi 2-15, Cod. Cons. con esclusione del comma 1 *bis*.

114. In conclusione, la condotta di Telecom consistente nella conclusione di contratti a distanza (per telefono e *online* mediante il sito internet *www.tim.it*) e negoziati fuori dei locali commerciali procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere l'autonoma richiesta espressa proveniente dal consumatore e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente e consapevolmente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza anche in assenza di tale volontà, integra, rispettivamente una violazione dell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e dell'art. 50, comma 3, Cod. Cons..

Condotta sub c)

115. Quanto al profilo dei costi, il comma 3 dell'art. 57 del codice del consumo nella sua nuova formulazione dispone, in coerenza con le previsioni dell'art. 51, comma 8 Cod. Cons. che un eventuale esercizio del diritto di recesso nell'ambito di prestazioni di servizi inerenti a contratti negoziati a distanza e già iniziate durante il periodo di recesso comporta per il consumatore l'obbligo di versare "*al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto*". La norma pertanto preclude al professionista la richiesta di importi ulteriori per il servizio eventualmente reso dopo aver ricevuto l'informazione che il consumatore ha esercitato il

diritto di recesso.

116. Viceversa, secondo quanto disposto all'art. 57, comma 4, lettera a), Cod. Cons. il consumatore, non è tenuto a sostenere alcun costo qualora non abbia previamente formulato un'esplicita richiesta di ricevere la prestazione del professionista in pendenza del termine (n. 2) ovvero qualora il professionista abbia omesso di informare il consumatore delle condizioni, dei termini, delle procedure per recedere e dei "costi ragionevoli" da sostenere in caso di recesso dopo esecuzione anticipata (n. 1)⁶.

117. Le previsioni testé citate, mirano a tutelare il consumatore da un'eventuale violazione di obblighi informativi da parte del professionista e da un'esecuzione anticipata della prestazione senza il suo previo consenso espresso, sanzionando sostanzialmente il professionista con una fornitura a costo zero, nonché a circoscrivere le conseguenze patrimoniali per il consumatore nelle ipotesi di recesso.

118. Nel caso di specie, nel caso dei contratti a distanza (*online* e per telefono), e negoziati fuori dei locali commerciali, secondo quanto previsto nelle condizioni contrattuali nonché negli *script* agli atti sopra citati, il consumatore è tenuto a corrispondere a Telecom, "un importo correlato al servizio acquistato e fruito fino al momento dell'invio di detta comunicazione".

119. La condotta, si pone in evidente contrasto con l'art. 57, comma 4, lettera a), punti 1 e/o 2, del Codice del Consumo in quanto, in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons. e in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, Cod. Cons. del Codice del Consumo, il professionista ha previsto di richiedere e/o di addebitare al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento, somme a titolo di costi non dovuti.

120. Né la prassi applicativa invocata dal professionista secondo cui la previsione contrattuale dovrebbe considerarsi "prudenziale" in quanto lo stesso provvederebbe a non addebitare o comunque rimborsare anche i costi sostenuti per il servizio fruito, appare idonea ad escludere l'illiceità della condotta che, lo si ribadisce, risulta integrata dalla previsione in sé.

121. Peraltro, come emerge dalle risultanze istruttorie e risulta confermato dalla stessa Telecom che, come evidenziato, nella propria memoria

⁶ L'art. 57, comma 4, lett. a), recita: "Il consumatore non sostiene alcun costo per la prestazione di servizi (...) durante il periodo di recesso quando: 1) il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità all'articolo 49, comma 1, lettere h) ed l); oppure 2) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità all'articolo 50, comma 3, e dell'articolo 51, comma 8".

conclusiva propone, tra le altre, misure di modifica del sistema di fatturazione atte a garantire l'effettiva interruzione dell'invio delle fatture nel momento in cui il consumatore comunica l'esercizio del diritto di ripensamento, allo stato, nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto dandone comunicazione a Telecom nel momento in cui la procedura di portabilità della linea sia diventata irreversibile, il processo *standard* di fatturazione viene avviato in automatico contestualmente all'attivazione della linea. Inoltre, il processo di fatturazione viene bloccato solo nel caso in cui il cliente richiede la cessazione della linea e non anche nel caso in cui il cliente abbia nelle more presentato una richiesta di portabilità ad altro operatore, elemento che non è noto a Telecom, almeno sino a che essa non riceva dal nuovo *recipient* una richiesta in tal senso.

122. In conclusione, per le considerazioni che precedono, la previsione nel settore della telefonia fissa di addebitare al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza e/o negoziato fuori dei locali commerciali, in caso di esecuzione anticipata somme a titolo di costi anche in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons. e/o in assenza della richiesta esplicita di cui agli artt. 50, comma 3, e 51, comma 8, Cod. Cons. del Codice del Consumo, si pone in contrasto con l'art. 57, commi 3 e 4, lettera a), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

123. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'art. 66 del Codice del Consumo con il provvedimento che accerta l'illiceità della condotta in violazione degli artt. 45 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.

124. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

125. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in

virtù del richiamo previsto all'art. 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.

126. Rispetto alla condotta *sub a)* con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a circa 14.048.919.638 di euro e della circostanza che Telecom rappresenta il principale operatore nel mercato della telefonia fissa. Si tiene, altresì, conto della circostanza che la condotta si pone in aperto contrasto con lo specifico obbligo informativo precontrattuale prescritto dall'art. 49, comma 1, lettera l), Cod. Cons. ed è stata posta in essere nell'ambito di due canali di vendita a distanza (al telefono e via *web*) nonché nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

127. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta *sub a)* è stata posta in essere dal 14 giugno 2014, data di entrata in vigore dell'art. 49, lettera l), Cod. Cons. nella sua attuale formulazione, ed è tuttora in corso.

128. Sulla base di tali elementi, rispetto alla condotta *sub a)*, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 700.000 € (settecentomila euro).

129. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altro provvedimento in materia di diritti dei consumatori nei contratti⁷, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 800.000 € (ottocentomila euro).

130. Tuttavia, in considerazione delle iniziative che Telecom ha comunicato all'Autorità di voler adottare, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione nella misura di 700.000 € (settecentomila euro).

131. Infine, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 650.000 € (*seicentocinquantamila* euro).

132. Rispetto alla condotta *sub b)* con riguardo alla gravità della violazione,

⁷ Prov. 25757 del 2 dicembre 2015, PS9982 Telecom – Procedure di Teleselling, in Boll. 47 del 28 dicembre 2015.

si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a circa 14.048.919.638 di euro e della circostanza che Telecom rappresenta il principale operatore nel mercato della telefonia fissa. Si tiene, altresì, conto della circostanza che la condotta pur essendo stata realizzata in un contesto di prima applicazione degli artt. 50, comma 3 e 51, comma 8, Cod. Cons. è stata posta in essere nell'ambito di due canali di vendita a distanza (via *web* e per telefono) nonché nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Rileva, inoltre, la consapevolezza del professionista in merito alle conseguenze derivanti a carico del consumatore che provenga da altro operatore, in termini di impossibilità di ripristinare la situazione precedente qualora lo stesso eserciti il diritto di ripensamento in una certa fase del regime di anticipazione dell'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso.

133. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta *sub b)* è stata posta in essere dal 14 giugno 2014, data di entrata in vigore dell'art. 51 comma 8 del Codice del consumo nella sua attuale formulazione, ed è tuttora in corso.

134. Sulla base di tali elementi, rispetto alla condotta *sub b)*, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 850.000 € (ottocentocinquantamila euro).

135. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altro provvedimento in materia di diritti dei consumatori nei contratti⁸, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 950.000 € (novecentocinquantamila euro).

136. Tuttavia in considerazione delle iniziative che Telecom ha comunicato all'Autorità di voler adottare, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione nella misura di 850.000 € (ottocentocinquantamila euro).

137. Infine, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 800.000 € (ottocentomila euro).

138. Rispetto alla condotta *sub c)* con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del

⁸ Prov. 25757 del 2 dicembre 2015, PS9982 Telecom – Procedure di Teleselling, in Boll. 47 del 28 dicembre 2015.

professionista che presenta un fatturato pari a pari a circa 14.048.919.638 di euro e della circostanza che Telecom rappresenta il principale operatore nel mercato della telefonia fissa. Si tiene altresì conto del fatto che la condotta illecita è stata posta in essere nell'ambito di due canali di vendita a distanza (via telefono e *online*) nonché dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Rileva, inoltre la circostanza che la condotta illecita è stata posta in essere in un contesto di prima applicazione dell'art. 57, comma 3 del codice del consumo.

139. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta *sub c)* è stata posta in essere dal 14 giugno 2014, ed è tuttora in corso.

140. Sulla base di tali elementi, rispetto alla condotta *sub c)*, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 650.000 € (seicentocinquantamila euro).

141. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altro provvedimento in materia di diritti dei consumatori nei contratti⁹, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 750.000 € (settecentocinquantamila euro).

142. Tuttavia in considerazione delle iniziative che Telecom ha comunicato all'Autorità di voler adottare, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

143. Infine, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Telecom Italia S.p.A. nella misura di 550.000 € (cinquecentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub a)* posta in essere nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa dopo il 13 giugno 2014, integra una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera l), del codice del consumo, in quanto il professionista non ha assolto l'obbligo informativo ivi prescritto;

⁹ Provv. 25757 del 2 dicembre 2015, PS9982 Telecom – Procedure di Teleselling, in Boll. 47 del 28 dicembre 2015.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub b)* posta in essere nell’ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa dopo il 13 giugno 2014, integra una violazione dell’art. 51, comma 8, e dell’art. 50, comma 3 del codice del consumo, in quanto il professionista ha concluso contratti a distanza *online* mediante il sito internet *www.tim.it* e via telefono nonché negoziato contratti fuori dei locali commerciali procedendo all’avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere l’autonoma richiesta espressa proveniente dal consumatore e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza anche in assenza di tale volontà;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub c)* posta in essere nell’ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa dal 14 giugno 2014, si pone in contrasto con l’art. 57, commi 3 e 4, lettera a) del Codice del Consumo in quanto il professionista ha previsto di addebitare al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento in caso di esecuzione anticipata somme a titolo di costi non dovute a fronte di procedure di conclusione di contratti a distanza (al telefono e *online*) e fuori dei locali commerciali che non contemplano la richiesta esplicita richiesta rispettivamente dall’art. 51, comma 8, Cod. Cons. e dall’art. 50, comma 3, Cod. Cons. e/o non contengono l’informativa di cui all’art. 49, lettera l), Cod. Cons.;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell’art. 49, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione degli artt. 50, comma 3, e 51, comma 8, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la condotta descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Telecom S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'art. 57, commi 3 e 4, lettera a), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che con riferimento alla condotta *sub a)* sia irrogata alla società Telecom Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 650.000 € (seicentocinquantamila euro);

e) che, con riferimento alla condotta *sub b)* sia irrogata alla società Telecom Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 800.000 € (ottocentomila euro);

f) che, con riferimento alla condotta *sub c)* sia irrogata alla società Telecom Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 550.000 € (cinquecentocinquantamila euro);

g) 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 ai punti a), b) e c).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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'art. 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.

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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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

Roberto Chieppa



f.f. IL PRESIDENTE

Gabriella Muscolo

