

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 marzo 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera dell’8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 28 luglio 2014 e integrata da ultimo in data 9 dicembre 2014, con la quale la società Telecom Italia S.p.A., ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Nuovo Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 1° ottobre 2014, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Nuovo Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Telecom Italia, S.p.A. (d'ora in poi, Telecom) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle comunicazioni elettroniche fisse e mobili. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, presenta un valore della produzione pari a circa 15 miliardi e mezzo di euro e risultato in perdita.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nella distribuzione di annuari telefonici alfabetici dietro apposito contributo addebitato in bolletta in assenza di adeguata informativa circa la possibilità per il consumatore di sottrarsi a tale prestazione ed al relativo costo, ferma restando, in tal caso, la fornitura del servizio di telefonia fissa.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 giugno 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9581. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Telecom fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore in ordine all'opzione se usufruire del servizio di fornitura degli annuari alfabetici sostenendo il relativo costo, ferma restando, in caso di rinuncia, la fornitura del servizio di telefonia fissa.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto a Telecom, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni

e relativa documentazione in ordine ai modelli contrattuali ed alle condizioni generali di contratto attinenti sia l'utenza dei servizi di telefonia, sia i rapporti di fornitura e di distribuzione degli annuari alfabetici intrattenuti, eventualmente, anche con altri operatori di telefonia fissa. E' stato inoltre chiesto a Telecom di indicare le modalità attraverso le quali il consumatore può rinunciare alla fornitura degli annuari alfabetici, sottraendosi al relativo costo, e di fornire dettagli in ordine al numero dei consumatori cui gli annuari vengono attualmente distribuiti e di coloro che abbiano eventualmente rinunciato, nonché ai costi sopportati per la distribuzione negli ultimi tre anni, specificando quelli posti a carico dei consumatori e le relative modalità di addebito.

5. In data 19 dicembre 2014, è stata comunicata a Telecom la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Nuovo Regolamento.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

6. Con nota pervenuta in data 28 luglio 2014, integrata da ultimo in data 9 dicembre 2014, Telecom ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Nuovo Regolamento.

7. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

- l'invio nel documento "Telecom Italia Informa"- allegato alle fatture inviate ai consumatori dal bimestre successivo all'accettazione degli impegni, con un'ulteriore pubblicazione nei tre anni successivi – di un avviso relativo: i) al servizio ed al costo annuale di consegna degli elenchi telefonici degli abbonati Telecom e degli altri gestori; ii) alla possibilità di rinunciare gratuitamente in qualsiasi momento al suddetto servizio ed al pagamento del relativo importo, contattando telefonicamente il Servizio Clienti o inviando una comunicazione scritta a Telecom Italia;
- la modifica della pagina del sito *web* dedicata agli elenchi telefonici, che sarà più facilmente raggiungibile e riporterà indicazioni chiare in ordine al costo del servizio di consegna annuale degli elenchi telefonici ed in merito alla facoltà di rinunciare gratuitamente al predetto servizio, sottraendosi al pagamento del relativo importo;
- la modifica delle Condizioni Generali di Abbonamento attraverso la

seguinte previsione: “*Articolo 25. Elenco telefonico dell’area geografica di appartenenza.*

(...) 3. Telecom aggiorna l’elenco telefonico dell’area geografica di appartenenza con cadenza annuale e, previo consenso del Cliente, lo mette a sua disposizione facendolo recapitare nel luogo in cui è ubicato l’impianto telefonico. Per tale servizio è previsto l’addebito in Bolletta di un importo annuale per la consegna. Nulla è dovuto al personale addetto alla consegna degli elenchi telefonici.

Il Cliente può rinunciare in qualsiasi momento al servizio di consegna dell’elenco telefonico dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla Bolletta o chiamando il Servizio Clienti 187 e, di conseguenza, Telecom non addebiterà più il relativo importo annuo (...).”

8. Telecom, inoltre, si impegna a rimborsare l’importo relativo all’ultima consegna degli annuari alfabetici al consumatore che rinunci al servizio di fornitura nei tre mesi successivi all’invio del primo avviso in bolletta; ciò anche se la consegna degli elenchi sia già avvenuta prima della dichiarazione di rinuncia.

9. Telecom ha infine modificato la modulistica riguardante la “proposta di attivazione del servizio telefonico”, dalla quale si evince che il consumatore deve esplicitamente richiedere il servizio di consegna degli elenchi prima della conclusione del contratto, applicando così ai rapporti con i nuovi clienti il meccanismo di *opt in*.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

10. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore delle comunicazioni, in data 15 gennaio 2015, è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall’art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

11. L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

12. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 12 giugno 2014. In particolare, il profilo di illegittimità contestato riguardava l'omessa informazione da parte di Telecom circa la possibilità per i consumatori di sottrarsi alla fornitura onerosa di annuari alfabetici.

13. Nel merito degli impegni, la realizzazione, attraverso canali diversificati, di un'adeguata informativa relativa alla possibilità di rinunciare alla fornitura degli elenchi mediante modalità agevoli consente di superare le contestazioni mosse in sede di avvio, permettendo al consumatore di esercitare una scelta consapevole in ordine alla fruizione o meno del servizio di consegna dell'annuario telefonico.

14. Inoltre, l'impegno di Telecom a rimborsare i costi sostenuti per la distribuzione degli elenchi ai consumatori rinunciatari costituisce aspetto ulteriore rispetto alla mera cessazione della pratica contestata, un *quid pluris*, ad indiscutibile vantaggio dei consumatori e in grado di compensare l'effetto distorsivo della pratica contestata.

15. Per i nuovi clienti, Telecom applicherà all'atto della stipula del contratto il cd. meccanismo di *opt in*, assicurando la completa facoltà di scelta al consumatore se aderire al servizio, sostenendo il relativo costo.

16. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Telecom, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Telecom;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Telecom, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Nuovo Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 28 luglio 2014, integrati da ultimo in data 9 dicembre 2014, come descritti nell'Allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Nuovo Regolamento;

c) che la società Telecom, entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO