

## **IP235 - TIM SERVIZI PREMIUM**

*Provvedimento n. 25517*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 giugno 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 in particolare l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del "*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;

VISTA la propria delibera n. 25264 del 13 gennaio 2015, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di servizi a sovrapprezzo non richiesti o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito unilaterale e automatico dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori durante la navigazione in mobilità, posta in essere dal 26 marzo 2014 in violazione degli art. 20, 22, 24, 25, lettera a), e 26, lettera f), del Codice del Consumo, da Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con provvedimento n. 25264 del 13 gennaio 2015, l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica posta in essere da Telecom Italia S.p.A., consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di Telecom di servizi a pagamento (c.d. servizi *premium*) non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori realizzata, innanzitutto, mediante l'adozione di omissioni informative ingannevoli e di condotte aggressive. Più nello specifico, sotto il primo profilo, Telecom ha omesso di informare i consumatori circa il fatto che il contratto di telefonia mobile sottoscritto preabilita la sim alla ricezione di servizi a sovrapprezzo, nonché circa l'esistenza di un blocco selettivo dei servizi *premium* nonché ancora circa la necessità per l'utente che volesse giovare di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco. Tali omissioni privano il consumatore della possibilità di scegliere con piena consapevolezza se aderire all'offerta di telefonia comprensiva dell'accesso ai servizi *premium* forniti da terzi e addebitati automaticamente sul proprio credito telefonico, ovvero se esercitare, al momento della conclusione del contratto, l'opzione che gli viene riconosciuta circa l'adesione al blocco selettivo e la conseguente disabilitazione dei predetti servizi.

Sotto il secondo profilo, Telecom ha adottato una procedura fondata su un meccanismo automatico di attivazione del servizio e di fatturazione basato sull'assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente al pagamento e, in ogni caso, di informazione al riguardo fornita all'utente, nonché sull'assenza di qualsiasi controllo da parte dell'operatore telefonico sull'azione manuale assertivamente posta in essere dall'utente e sulla attendibilità delle richieste provenienti da soggetti estranei al rapporto negoziale che lega utente e operatore, che procede all'addebito sul conto telefonico del cliente senza controllare che l'utente abbia effettivamente cliccato sulla *landing page* ufficiale del servizio per attivarlo consapevolmente. L'adozione di tale sistema non consente al consumatore di avere consapevolezza dell'attivazione di servizi *premium* e può determinare l'adesione non richiesta o involontaria, con relativa fatturazione, ai medesimi servizi.

La pratica è stata realizzata altresì mediante la diffusione da parte di un *Content Service Provider* di *landing page* volte a promuovere l'abbonamento a servizi a sovrapprezzo che omettevano informazioni rilevanti circa l'identità e l'indirizzo del professionista, le modalità di pagamento del servizio tramite addebito sul credito telefonico del numero del cliente che sta navigando in mobilità e l'esistenza del diritto di recesso. La responsabilità di Telecom, come accertato nel provvedimento, si estende anche a tale condotta in quanto la stessa, oltre a trarre uno specifico vantaggio economico dalla diffusione dei messaggi, avrebbe dovuto richiedere in sede di approvazione delle comunicazioni diffuse dal CSP, l'integrazione delle relative *landing page* nel rispetto del Codice del Consumo.

Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale e ha disposto di comunicare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

Nella relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 26 marzo 2015 e integrata il successivo 16 giugno, Telecom ha dato atto di aver provveduto ad adeguare la documentazione contrattuale e il proprio sito *internet* per colmare le omissioni informative relative alla preabilitazione delle SIM alla ricezione dei servizi a pagamento e all'esistenza del blocco per i medesimi. Inoltre, la società ha realizzato e reso operativo un meccanismo tecnico che le consente di gestire e controllare direttamente l'operatività e la funzionalità dell'area della *landing page* preposta alla attivazione da smartphone dei servizi a valore aggiunto. Inoltre, ha provveduto ad includere in questa area le informazioni relative al fatto che il costo del servizio viene addebitato sul credito/conto telefonico del cliente e che con l'attivazione il numero dell'utente è trasferito al CSP per la fornitura. Infine, Telecom ha provveduto a sollecitare i CSP con essa contrattualizzati a rendere il set informativo presente nell'area delle *landing page* maggiormente completo e più aderente a quanto previsto dal codice del consumo. Tuttavia, dalla relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 26 marzo 2015 e dalla successiva integrazione pervenuta il 16 giugno 2015, emerge che Telecom non ha implementato ulteriori misure tecniche relative all'acquisizione del consenso consapevole del consumatore all'atto dell'acquisto dei servizi *premium* atte ad impedire le attivazioni involontarie derivanti dalla previsione di un unico *click* per l'acquisto del servizio.

Con numerose richieste di intervento successive alla presentazione della relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 26 marzo 2015, diversi consumatori hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato ed in particolare, secondo quanto da essi riportato, l'attivazione non richiesta o inconsapevole di servizi a pagamento con addebito sul proprio credito telefonico senza una loro preventiva autorizzazione.

La pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

Il citato provvedimento n. 25264, del 13 gennaio 2015, risulta comunicato al professionista in data 23 gennaio 2015.

Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta non è mai cessata.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 25264, del 13 gennaio 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare alla società Telecom Italia S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 25264, del 13 gennaio 2015;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Sara Perugini;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Telecom Italia S.p.A., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Telecom Italia S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---