



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 122/17/CONS**

**DIFFIDA ALLA SOCIETA' TELECOM ITALIA S.p.A. AL RISPETTO DEGLI  
ARTICOLI 70 E 71 DEL CODICE DELLE COMUNICAZIONI  
ELETTRONICHE**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 15 marzo 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Codice*, ed in particolare gli articoli 70 e 71;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA la delibera n. 121/17/CONS, del 15 marzo 2017, recante “*Modifiche alla delibera n. 252/16/CONS recante “misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*”;

VISTE le segnalazioni pervenute dagli utenti ed in particolare la nota di Federconsumatori del 2 marzo 2017 (prot. n. 12304);

VISTA la nota del 13 marzo 2017 (prot. n. 15465) con cui la Società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche TIM) rispondeva alla richiesta d’informazioni formulata con nota del 6 marzo 2017 (prot. n. 13705);



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Il fatto

Nell'ambito delle attività d'ufficio, quest'Autorità ha verificato che, in data 20 febbraio 2017, TIM ha annunciato ai propri clienti sul proprio sito aziendale che, a partire dal 1 aprile p.v., varierà la cadenza del rinnovo delle offerte di linea fissa a 28 giorni, fatturando i relativi importi ogni 8 settimane. Nell'ambito della medesima manovra, TIM modificherà unilateralmente le condizioni economiche delle offerte, con un aumento su base annua dell'8,6%, incremento che non riguarderà gli utenti del servizio universale e coloro i quali fruiscono di condizioni agevolate. Tale annuncio recava il seguente testo: *“A seguito delle mutate condizioni del mercato e a fronte dell'esigenza di allineamento delle nostre offerte al contesto competitivo, e per venire incontro alle richieste dei nostri clienti, a partire dal 1 aprile 2017, le fatture non saranno più mensili ma verranno progressivamente emesse ogni 8 settimane; inoltre il corrispettivo degli abbonamenti delle offerte e dei servizi sarà calcolato su 28 giorni e non più su base mensile. Per effetto delle suddette modifiche contrattuali, si determinerà un incremento del costo delle offerte pari all'8,6% su base annua e al tempo stesso il minor numero di fatture porterà un risparmio fino a 20 euro all'anno (se ricevi ancora la fattura cartacea e utilizzi i bollettini postali come strumenti di pagamento). Precisiamo che l'offerta “Voce” e gli abbonamenti con agevolazioni economiche sulla linea telefonica (“Riduzione superiore al 50% dell'importo mensile di abbonamento al servizio telefonico” e “Agevolazione Social Card”) beneficeranno di una riduzione di prezzo dei relativi abbonamenti in modo tale da garantire nessuna variazione di spesa. Qualora non intendessi accettare la variazione sopra indicata, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hai il diritto di recedere dal Contratto, o di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro il 31 marzo 2017 a TIM, all'indirizzo postale indicato sulla fattura e sulla Carta dei Servizi o via fax al numero gratuito 800.000.187 specificando come oggetto: “modifica delle condizioni contrattuali”. Per tale comunicazione è necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del cliente titolare del contratto da cessare. Qualora decidessi di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto in corso di vigenza oppure nel caso in cui sia in corso il pagamento rateale del canone di attivazione, le rate residue saranno addebitate in un'unica soluzione oppure potrai continuare a mantenere attiva la modalità di pagamento rateale, comunicandocelo per iscritto nella medesima comunicazione di recesso”.*

Successivamente, con nota del 2 marzo, l'Associazione Federconsumatori ha richiesto l'intervento dell'Autorità in merito alla succitata manovra tariffaria, evidenziando che:

- nell'aprile 2015 TIM ha modificato unilateralmente la fatturazione della telefonia fissa da bimestrale a mensile, adducendo motivazioni di trasparenza e facilità di controllo dei costi a vantaggio per il consumatore. Con la manovra del 2017 e il conseguente passaggio dei rinnovi a 28 giorni e della fatturazione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- a 8 settimane, invece, TIM ha contraddetto le motivazioni alla base della precedente modifica;
- la maggior parte degli utenti ha difficoltà a recepire correttamente tutte le informazioni relative alle modifiche sostanziali proposte, in quanto le stesse risultano di difficile interpretazione e non esplicitate con sufficiente chiarezza. Ciò in quanto le informazioni riportate in fattura alla voce “comunicazione importante” e relative alla modifica unilaterale in atto, a fronte di un aumento percentuale del costo annuo pari al 8,6%, riferiscono di un risparmio di circa 20,00 euro su base annua dovuto al ridotto numero di fatture emesse. In realtà, sottolinea Federconsumatori, i citati 20,00 euro annui di risparmio per gli utenti, fanno riferimento ai costi d’invio della fattura e alle commissioni postali, che si tramutano in un risparmio netto anche per l’azienda, mentre il maggior incasso del 8,6% risulta a beneficio netto dell’operatore. Allo scopo di una ponderata scelta da parte dell’utente, il raffronto tra maggiori costi di canone rispetto a un ipotetico risparmio di costi di servizio (emissione fattura e commissioni postali) non può sussistere in quanto riferito a elementi tra di loro non paragonabili;
  - la modifica unilaterale avviene in contrasto con quanto posto in consultazione pubblica dall’Autorità con la delibera n. 462/16/CONS;
  - per recedere è richiesto l’invio di fax con allegato documento di identità, mentre sarebbe stato opportuno consentire anche l’invio telematico.

### **2. L’attività istruttoria**

Con nota del 6 marzo 2017, la Direzione competente formulava una richiesta di informazioni a cui TIM rispondeva con nota del 13 marzo 2017, facendo alcune considerazioni di carattere preliminare. La Società, infatti, ha ritenuto di evidenziare alcuni aspetti della questione sottesa alla richiesta di informazioni formulata dall’Autorità, dichiarando innanzitutto che la manovra tariffaria in parola è coerente con l’attuale quadro normativo in tema di *ius variandi* e con le indicazioni fornite dalle Autorità di settore e della concorrenza, sia a TIM che ad altri operatori, nelle precedenti analoghe iniziative nei settori della telefonia. In particolare TIM ha evidenziato che:

- Il cambio di ciclo di fatturazione è stato realizzato in coerenza all’articolo 70, comma 4, del Codice e della successiva regolamentazione in materia, in particolare l’articolo 6, comma 1 e 2, dell’allegato 1 alla delibera n. 519/15/CONS, così da garantire la tutela dell’esercizio del diritto di recesso da parte della clientela dissenziente. Tanto in considerazione del fatto che la comunicazione contiene l’indicazione della modifica da introdurre, la data di entrata in vigore, i motivi che la giustificano, l’informativa sul diritto di recesso senza penali, la data e la modalità per esercitare il recesso, oltre a rispettare i vincoli di forma per fornire tali informazioni.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- Nel definire la propria comunicazione preventiva la Società ha tenuto in conto, altresì, dei rilievi che l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l’Autorità garante per la concorrenza e il mercato hanno mosso ad altri operatori per analoghe iniziative. Tanto in considerazione del fatto che nell’informativa è stata inserita sia “l’indicazione puntuale sulle conseguenze economiche a carico della clientela” sia “l’informazione sulle modalità di recesso nel caso in cui al contratto sia associato l’acquisto di un prodotto rateizzato”.
- La modifica del ciclo di fatturazione e di valorizzazione delle offerte non avrà alcun impatto economico per le offerte riservate alle utenze di Servizio Universale ovvero per l’offerta “Voce” e per gli abbonamenti con agevolazioni economiche in quanto l’invarianza di spesa è garantita da uno specifico repricing.

Alla luce di tutto quanto sopra, a parere di TIM, la comunicazione preventiva risulta completa e tutelante i consumatori anche se messa a confronto con le comunicazioni effettuate da altri operatori concorrenti. Pertanto TIM ritiene che l’operazione sia legittima e pienamente rispettosa delle regole di settore e delle indicazioni fornite dalle Autorità per analoghe fattispecie.

La Società ha, poi, fornito i dati richiesti da questa Autorità, dichiarando che:

- a) L’informativa preventiva alla clientela è stata effettuata attraverso i seguenti canali: fattura, web e punti vendita;
- b) In riferimento ai canali di cui al punto a), TIM ha dichiarato che: 1) la fattura on line è stata pubblicata il 17 febbraio 2017 nell’area riservata di ciascun cliente ed è stata spedita in formato cartaceo a partire dal 20 febbraio 2017; 2) la nota informativa sul portale è stata pubblicata il 20 febbraio; 3) l’informativa è stata distribuita nei punti vendita a partire dal 1 marzo;
- c) Il numero di utenti impattati dalla manovra in oggetto è pari a circa – *omissis* -, pur non avendo impatto economico su quanti hanno sottoscritto l’offerta “Voce” né per chi usufruisce di condizioni economiche agevolate;
- d) Alla data del 6 marzo 2017 la suddetta informativa è stata inviata a – *omissis* -;
- e) Ulteriori informative da rendere all’utenza sono allo studio della Società allo scopo di ricordare l’operazione;
- f) – *omissis* -, sono oggetto della variazione del ciclo di fatturazione;
- g) La variazione del ciclo di fatturazione riguarda anche tutte le offerte e/o promozioni in quanto la modifica del periodo di valorizzazione includerà indistintamente tutto il portafoglio delle offerte/promozioni;
- h) Il numero complessivo di clienti che alla data del 6 marzo 2017 ha attive offerte con carattere promozionale è pari a circa – *omissis* -;
- i) Il numero di clienti che alla data del dell’8 marzo 2017 ha già fatto richiesta di recesso in quanto dissenzienti dalle modifiche comunicate è pari a circa – *omissis* -.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### 3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare è necessario sottolineare che la manovra in esame è stata annunciata da TIM successivamente alla consultazione pubblica avviata dall'Autorità con la delibera n. 462/16/CONS del 19 ottobre 2016 relativa alla prospettiva di intervento di carattere generale in materia di trasparenza delle condizioni economiche e di comparabilità delle offerte, poi sfociata nella delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017.

Con specifico riferimento alla modifica unilaterale delle condizioni economiche delle offerte contenuta nella manovra annunciata, sono emersi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dagli articoli 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

In primo luogo, si rileva che la modifica unilaterale delle condizioni economiche, pari all'8,6% su base annua, coinvolge anche circa – *omissis* - di offerte promozionali.

In via generale si osserva che il consumatore che sottoscrive un contratto che prevede un'offerta promozionale, si vincola a rimanere con lo stesso operatore per il periodo di vigenza temporale dell'offerta, a fronte del vincolo dell'impresa di garantirgli per il medesimo periodo un prezzo ridotto. Qualora l'utente dovesse recedere anticipatamente rispetto al periodo in cui si è vincolato, le clausole contrattuali di TIM prevedono che dovrà restituire gli sconti sull'abbonamento di cui ha già fruito, oltre ai costi di disattivazione.

In disparte la configurabilità dello *ius variandi* dell'operatore nel caso di specie, con riferimento agli obblighi che discendono in capo allo stesso dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si osserva quanto segue.

Ai sensi di detto comma, a fronte delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore, l'utente ha diritto al recesso “senza penali e costi di disattivazione”. Pertanto, nel caso in esame, gli utenti TIM che, avendo attive offerte promozionali, decidessero di recedere dal contratto, non dovrebbero essere tenuti a pagare né i costi di disattivazione né a restituire gli sconti sino a quel momento goduti. In caso contrario, infatti, si addosserebbe in capo all'utente il pagamento di una penale che è prevista qualora esso receda anticipatamente dall'offerta promozionale per sua scelta e non perché spinto dall'incremento di prezzo deciso unilateralmente dall'operatore in contrasto con quanto si era vincolato in precedenza.

Ebbene, le comunicazioni con cui Tim ha annunciato l'incremento di prezzo anche delle offerte promozionali e fornito informazioni rispetto al diritto di recesso, non rendono consapevole l'utente di tale evenienza.

Sotto altro profilo, la Società, modificando unilateralmente il contratto, indica che qualora il recesso riguardasse una linea associata ad un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto in corso di vigenza oppure nel caso in cui sia in corso il pagamento rateale del canone di attivazione, le rate residue saranno addebitate in un'unica soluzione, a meno



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

che l'utente non comunichi per iscritto contestualmente al recesso la volontà di continuare a mantenere attiva la modalità di pagamento rateale.

Analogamente, anche queste previsioni integrano una indebita compressione del diritto di recesso. Orbene, in caso di modifica unilaterale l'articolo 70, comma 4 del Codice prevede che il recesso avvenga senza penali e costi di disattivazione. Pertanto, in caso di pagamenti rateali, l'utente che a causa della modifica unilaterale recedesce dal contratto, dovrebbe continuare a pagare con modalità rateale, fatta salva la facoltà di scegliere di saldare il residuo in un'unica soluzione. In caso contrario, infatti, se l'operatore facesse discendere dal recesso anticipato determinato dalla sua modifica unilaterale l'onere dell'utente di pagare in un'unica soluzione le rate residue, tratterebbe il diritto di recesso di cui al citato articolo 70, comma 4 del Codice alla stregua di un inadempimento contrattuale. Nella sua comunicazione TIM inverte lo stato delle cose e pone a carico dell'utente l'onere di confermare quanto è già previsto dall'accordo tra le parti, dovendo in mancanza di comunicazione pagare tutte le rate residue in un'unica soluzione. In questo modo, evidentemente, TIM indica come soluzione di *default* un'ipotesi contraria al citato articolo 70, comma 4, che si traduce in un aggravio dell'esercizio del diritto di recesso

Per quanto attiene, infine, alla trasparenza delle informazioni fornite in merito alla modifica delle condizioni economiche, come segnalato da Federconsumatori, l'operatore, nell'indicare nell'8,6% l'incremento su base annua, accosta impropriamente tale valore ad un ipotetico risparmio di 20 euro per coloro che saldano la fattura tramite bollettino postale. L'aumento del 8,6% del prezzo, infatti, è un dato netto e ineludibile, valido per qualsiasi contratto in essere, mentre il prospettato risparmio di 20 euro su base annua risulta un dato variabile a seconda della scelta effettuata per le modalità di ricezione e pagamento della fattura. Inoltre mentre il succitato aumento è espresso in valore percentuale, il possibile risparmio viene presentato all'utenza come valore assoluto, ingenerando confusione.

Tali evidenze portano, in conclusione, a ritenere che la manovra tariffaria attuata dall'operatore TIM non rispetti le garanzie informative previste dall'art. 70, comma 4, sull'esercizio del diritto di recesso sia potenzialmente in grado di arrecare pregiudizio ad un numero considerevole di utenti.

CONSIDERATO che la manovra annunciata dall'operatore TIM, se attuata nelle modalità descritte, comporterebbe una compressione del diritto di recesso garantito dall'articolo 70, comma 4 del Codice;

CONSIDERATO che la ratio degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 nonché dagli articoli 4 e 5, dell'Allegato A della delibera n. 179/03/CSP, consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale ed operare scelte consapevoli;

RITENUTO, pertanto, che gli utenti coinvolti nella manovra di TIM non siano stati correttamente informati circa il diritto di recesso in modo da poterlo eventualmente esercitare entro il termine di cui all'articolo 70, comma 4 del Codice;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DIFFIDA**

la Società Telecom Italia S.p.a., con sede legale in Milano, in via Gaetano Negri 1, e sede secondaria in Roma in Corso d'Italia n. 41, con riferimento alla manovra prevista per il 1 aprile 2017, al rispetto dell'articolo 70, comma 4 e dell'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, nei termini di cui in premessa.

Il presente provvedimento è notificato alla parte e viene pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 marzo 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi