



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

COMUNICATO STAMPA

AGCOM promuove iniziative a garanzia degli utenti del servizio universale

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con la delibera n. 61/16/CONS, ha accertato l'inottemperanza da parte della società Telecom Italia S.p.A. alla diffida impartita con la delibera n. 169/15/CONS del 22 aprile 2015, relativa alla manovra con cui lo scorso 1 maggio la società ha spostato una parte consistente della propria clientela residenziale di rete fissa verso nuove condizioni contrattuali ed economiche.

Con tale diffida, l'Autorità era intervenuta per tutelare gli utenti coinvolti dalla manovra sotto un duplice profilo:

assicurare un'informazione esaustiva e trasparente alla clientela, anche al fine di garantire un corretto esercizio del diritto di recesso;

garantire il diritto di scelta per gli utenti che, sebbene fossero titolari di una offerta di base tipica del servizio universale –ovvero il servizio di connessione alla rete di comunicazione pubblica in postazione fissa (accesso alla linea RTG) con tariffazione a consumo dell'eventuale traffico telefonico- , sono stati ricollocati da Telecom Italia all'offerta flat "Tutto Voce" in assenza di espresso consenso.

Rispetto agli obblighi informativi, nonostante Telecom Italia abbia migliorato a seguito della diffida la trasparenza delle comunicazioni alla clientela ed esteso i termini per esercitare il diritto di recesso, gli approfondimenti istruttori hanno mostrato che le informazioni fornite non si sono rivelate del tutto corrette e adeguate.



Con riferimento agli obblighi di servizio universale, invece, la Società ha effettuato comunque, pur in assenza della previa acquisizione del consenso espresso, il passaggio automatico all'offerta flat "Tutto voce" degli utenti che in precedenza erano titolari di una offerta base di servizio universale. Inoltre, le misure specifiche poste in essere dalla Società successivamente all'adozione della delibera n. 169/15/CONS per acquisire il consenso "ora per allora" si sono rivelate inidonee e inefficaci.

Conseguentemente all'accertamento dell'inottemperanza alla diffida con la delibera n. 61/16/CONS l'Autorità ha irrogato a Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 98, comma 1 del Codice delle comunicazioni elettroniche, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 2 milioni di euro.

L'istruttoria svolta ha, inoltre, confermato che il passaggio forzoso all'offerta flat "Tutto Voce" ha prodotto effetti negativi sui livelli di spesa mensile di un numero molto consistente di utenti che in precedenza fruivano solo eventualmente del servizio telefonico e con una tariffazione a consumo. Di dimensioni rilevanti il pregiudizio economico da essi subiti e il conseguente vantaggio di Telecom Italia.

L'Autorità si è riservata di avviare con distinto procedimento le iniziative più opportune ad assicurare condizioni tecniche ed economiche di offerta dei servizi ricompresi nel servizio universale coerenti con gli obblighi ricadenti sull'impresa designata.

Roma, 1 marzo 2016