



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 169 /15/CONS

DIFFIDA ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. AL RISPETTO DEGLI ARTICOLI 53, 54, 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 E DELL'ARTICOLO 4, DELL'ALLEGATO A, DELLA DELIBERA N. 179/03/CSP

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 20 aprile 2015;

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*”;

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, ed in particolare gli artt. 53, 54, 55 e 59 nonché 70 e 71;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Con nota del 13 febbraio 2015, registrata al protocollo di questa Autorità con il n. 23232, la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche la “Società”) ha comunicato che, a partire dal 1 maggio 2015, avrebbe aggiornato le proprie offerte fisse residenziali sostituendo l'attuale offerta generalizzata a consumo con una offerta *flat* (cd “tutto incluso”), comprensiva anche del costo delle chiamate verso i fissi nazionali e verso i cellulari di qualunque gestore.

Sempre a partire dal 1 maggio, non saranno più commercializzate e, se attive, automaticamente cessate, le seguenti offerte: “*Teleconomy 24*”, “*Teleconomy No Stop*”, “*Teleconomy Quando Vuoi*”, “*Teleconomy No Problem*”, “*Teleconomy Relax*”, “*Hellò Forfait*”, “*Teleconomy Icent*”, “*Teleconomy Zero-Zero*”, “*Teleconomy Dove Vuoi*”, “*No Problem DueInUno*”, “*Teleconomy Famiglia*”, “*Voce Zero*”, “*Telecom Zero*”, “*ChiamaMobile*”, “*Chiama TIM*”, “*Alice Voce Mobile*” e “*Alice Voce Mobile Plus*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Gli utenti coinvolti dalla cessazione delle predette offerte, saranno ricollocati automaticamente dalla Società, in base alla linea fonia e/o dati attualmente utilizzata, su tre offerte caratterizzate da nuove condizioni contrattuali ed economiche:

1. offerta “Voce” - costo di 19,00 euro/mese per il solo accesso alla linea telefonica, con una tariffa al consumo per il traffico fonia valido per le chiamate sia verso fisso che mobile pari a 10 eurocent/minuto, oltre uno sconto del 50% al superamento delle tre ore di conversazione al mese;
2. offerta “Tutto Voce” - costo di 29,00 euro/mese comprensivo di accesso alla linea telefonica e di chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali, senza variazione per l’eventuale offerta dati attiva;
3. offerta “Tutto” - costo di 44,90 euro/mese comprensivo dell’accesso alla linea telefonica e delle chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali e connessione ADSL illimitata con profilo fino a 7 Mega.

L’offerta “Voce” sarà l’offerta a consumo prevista per le linee telefoniche “tradizionali RTG” sulle quali non risulta essere stato effettuato traffico di fonia per tre mesi consecutivi da ottobre a dicembre 2014 (cd linee silenti). Varierà, dunque, anche il costo per l’accesso alla connessione da una postazione fissa telefonica che passerà da 18,54 euro/mese (IVA inclusa) a 19,00 euro/mese. Tale aumento non sarà operativo per i clienti titolari di Social Card e per i clienti aventi diritto alle condizioni agevolate indicate dalle delibere dell’Autorità n. 314/00/CONS e n. 330/01/CONS, nelle quali sono state previste agevolazioni anche sul canone di abbonamento con una riduzione prevista del 50%.

Tutti i clienti di Telecom Italia che, nel medesimo periodo, abbiano effettuato almeno una telefonata, saranno ricollocati automaticamente nell’offerta “Tutto Voce”.

Sull’offerta tariffaria “Tutto” saranno ricollocati automaticamente solo i clienti attualmente titolari di linea RTG con offerta ADSL *flat* (ovvero Alice 7 mega e Alice 20 mega: in quest’ultimo caso gli verrà attivata anche l’opzione Superinternet), cui potrà essere eventualmente abbinato un pacchetto per la forfettizzazione dei consumi del traffico fonia.

Il passaggio alle diverse offerte non comporterà contributi di attivazione e il termine per esercitare il diritto di recesso è stato esteso sino al 31 maggio 2015.

Contestualmente, sarà modificata la cadenza di fatturazione per la clientela residenziale passando dall’attuale modalità bimestrale alla modalità mensile. In ragione dell’attuale distinzione della clientela di appartenenza ai relativi lotti di fatturazione bimestrale, il passaggio alla fatturazione mensile inizierà a partire dal mese di luglio 2015, con il superamento definitivo di tale distinzione dal mese di agosto 2015.

La manovra in corso prevede, infine, l’utilizzo di un unico marchio per tutti i servizi di telefonia fissa, mobile, internet ed intrattenimento, tramite un processo aziendale che si completerà entro la prossima estate e presenterà come *output* il solo marchio TIM in luogo degli attuali.

Nella citata nota del 13 febbraio e con la successiva nota prot. n. 25718 del 2 marzo 2015, la Società ha, altresì, comunicato il testo delle comunicazioni informative inserite in fondo alla documentazione della fatturazione di febbraio e di marzo 2015 al fine di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rendere note ai clienti le nuove condizioni contrattuali ed economiche nonché di garantire l'esercizio del diritto di recesso. All'interno dell'informativa era indicato che il recesso, consentito sino al 31 maggio 2015, potrà essere esercitato mediante comunicazione scritta all'indirizzo indicato in fattura ovvero via fax al numero gratuito 800000187 mentre, per ulteriori informazioni in merito alle variazioni dei prezzi, alle modifiche contrattuali ed alle modalità del recesso, le informative rinviavano i clienti al servizio clienti "187" e al sito aziendale. In calce alle informative e con carattere più piccolo si indicava la possibilità di passare gratuitamente ad una offerta diversa da quella in cui il cliente era stato collocato dalla Società, senza indicazioni delle relative modalità per farlo.

In aggiunta, la Società ha rappresentato che l'informativa alla clientela prevede la stampa di un "bollone" di richiamo sull'esterno della busta di invio della fattura; la pubblicazione di apposita *news* nella sezione dedicata alle informazioni per i consumatori sul sito www.telecomitalia.it e, infine, la pubblicazione di un annuncio stampa sui principali quotidiani a diffusione nazionale.

A seguito della richiesta di informazioni avanzata dalla Direzione tutela dei consumatori (con nota del 27 marzo 2015, prot. n. 32500, e reiterata con nota del 15 aprile 2015) al fine di ottenere documenti utili a comprendere la reale portata della manovra e gli impatti sulla *customer base* aziendale, Telecom Italia ha fornito ulteriori dati con note del 13 aprile 2015, acquisita con prot. n. 37209, e del 17 aprile 2015, acquisita in pari data con prot. n. 38233.

Con tali note, la Società, in riferimento alle tre offerte su cui dal 1 maggio 2015 saranno ricollocati automaticamente gli utenti che avevano il profilo delle linee telefoniche denominate "tradizionali RTG" e che avevano attive le offerte tariffarie che, in pari data, saranno cessate e non più commercializzate, ha precisato che:

- il numero delle linee coinvolte è pari a circa 5,2 milioni – 52% del totale di circa 9,9 milioni di clienti residenziali;
- il numero di clienti interessati al passaggio all'offerta "Voce" (19 euro/mese per il solo accesso alla linea telefonica, con una tariffa al consumo per il traffico fonia verso fisso e mobile pari a 10 cent/minuto e uno sconto del 50% al superamento delle tre ore di conversazione al mese), è pari a circa [*omissis*];
- il numero di clienti interessati al passaggio all'offerta "Tutto Voce" (29,00 euro/mese comprensivo di accesso alla linea telefonica e di chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali, senza variazione per l'eventuale offerta dati attiva) è pari a circa [*omissis*];
- il numero di clienti interessati al passaggio alla nuova offerta "Tutto" (44,90 euro/mese comprensivo dell'accesso alla linea telefonica e delle chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali e connessione ADSL illimitata con profilo fino a 7 Mega) è pari a circa [*omissis*].

La Società ha fornito ulteriori dettagli relativamente ai [*omissis*] di clienti per cui è previsto il passaggio all'offerta "Tutto Voce". Tra di essi, il numero di clienti che - considerando le fatture emesse a gennaio e febbraio 2015, contenenti rispettivamente il traffico sviluppato tra novembre/dicembre e dicembre/gennaio in ragione dei lotti di fatturazione - hanno sostenuto una spesa fatturata inferiore a 29 euro/mese, è pari a circa



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

[omissis]. Tra questi [omissis] di clienti con una spesa inferiore a 29 euro/mese, sono [omissis] quelli che hanno sostenuto un costo mensile per traffico fino a 5 euro, di cui circa [omissis] non ha attivato offerte tariffarie in aggiunta all'accesso alla linea telefonica RTG. Per i rimanenti [omissis] utenti con spesa inferiore a 29 euro/mese e per i quali risulta -nel bimestre considerato- un costo mensile per traffico tra i 5 e i 10 euro, oltre [omissis] non hanno attive offerte tariffarie oltre alla linea RTG.

Con riferimento al passaggio da una fatturazione bimestrale ad una mensile, la Società ha dichiarato che, per i clienti che non abbiano attivo né il pagamento delle fatture tramite RID bancario né il servizio di visualizzazione delle bollette *online*, l'aumento di spesa dovuto alla variazione della cadenza è pari a circa 11 euro all'anno, calcolato sul costo medio dei diversi scaglioni postali e sulla commissione prevista per il pagamento dei bollettini.

La Società ha inoltre ribadito che, allo scopo di agevolare quanto più possibile la clientela, il termine per l'esercizio del recesso è stato esteso fino al 31 maggio 2015 e che si rende disponibile, previa verifica, ad accogliere oltre quella data, qualora il cliente dimostri un effettivo impedimento alla ricezione delle comunicazioni, segnalazioni di mancata accettazione delle nuove condizioni effettuando, se necessario, la richiesta di passaggio gratuito all'offerta "Voce" con eventuale rimborso delle somme addebitate.

La Società ha inoltre indicato che la numerosità delle linee presenti in Telecom Italia da almeno 10 anni è di circa [omissis] e che in caso di passaggio all'offerta "Voce" l'eventuale offerta ADSL attiva sulla linea verrà mantenuta senza variazioni.

2. L'attività di vigilanza

Per quanto descritto, l'attività di vigilanza dell'Autorità si è concentrata sul rispetto della normativa in materia di Servizio Universale di cui all'articolo 53 e seguenti del Codice delle comunicazioni elettroniche (di seguito "Codice"), nonché di quella relativa alle garanzie assicurate agli utenti dagli articoli 70 e 71 del Codice e dall'articolo 4 dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Con nota della Direzione tutela dei consumatori del 27 marzo 2015, prot. n. 32500, l'Autorità ha rappresentato alla Società che la manovra tariffaria in questione incide sul servizio universale, come disciplinato dal Capo IV, sez. I, del Codice, richiedendo informazioni relative al numero dei clienti coinvolti dai diversi cambi di tariffa distinti per tipologia e all'eventuale variazione di spesa prevista per il passaggio alla fatturazione mensile. In particolare, è stato richiesto di:

- esplicitare le valutazioni effettuate e la *ratio* adottata a monte della scelta dei parametri utilizzati nel classificare un cliente quale destinatario finale del passaggio automatico all'offerta denominata "Voce" e/o "Tutto Voce";
- all'interno dell'insieme di clienti per i quali è previsto il passaggio alla nuova tariffa denominata "Tutto voce", precisare il numero di clienti che, nel periodo ottobre-dicembre 2014, hanno avuto una fatturazione inferiore a 29,00 euro/mese;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- esplicitare le ragioni per le quali il prezzo a consumo dell'offerta "Voce" sia da considerare accessibile alla luce dell'attuale contesto di mercato e della tipologia di clientela cui è rivolta.

Non avendo Telecom Italia fornito riscontro, con la citata nota del 13 aprile 2015, a quanto richiesto ai punti sopra elencati, l'Autorità ha reiterato la richiesta con la nota della Direzione tutela dei consumatori del 15 aprile 2015. Tali informazioni sono state rese, come sopra descritto, con la nota del 17 aprile 2015, nell'ambito della quale la Società ha anche dichiarato che, nella prospettiva di assicurare una particolare attenzione alle categorie di clientela più deboli, va considerata anche l'offerta "*Tutto Voce*", scontata in promozione ad euro 19,90 per il primo anno e prevista per i clienti che presentano caratteristiche analoghe alle c.d. "fasce sociali" e che, quindi, potrebbe essere più interessati ad un'offerta di tipo *flat*. È stato inoltre annunciato l'avvio di un piano di contatti con particolare attenzione ai clienti con una bassa spesa di traffico.

Dalle verifiche svolte dagli uffici sul sito web di Telecom Italia, si è anche rilevato che nella sezione del sito relativa all'attivazione di una nuova linea telefonica la società non pubblicizza ai nuovi clienti l'offerta "Voce".

L'Autorità, inoltre, già a partire dal 27 marzo 2015, ha comunicato alla Società che, ad un primo esame, l'informativa offerta agli utenti, non appariva in linea con le previsioni di cui agli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in quanto:

- a) l'intestazione non riporta il principale oggetto della comunicazione, ovvero la modifica delle condizioni contrattuali;
- b) non sono elencate con chiarezza, ed in quanto tali, tutte le modifiche contrattuali ed economiche introdotte (ovvero, variazione tariffaria, fatturazione mensile, articolo 6 delle condizioni generali di contratto);
- c) non sono elencate con adeguata chiarezza e completezza le informazioni sul diritto a recedere dal contratto senza costi di disattivazione né penali;
- d) le informazioni recanti i dettagli delle condizioni economiche in vigore dal 1 maggio 2015 e la possibilità di passare gratuitamente ad altro piano tariffario, tra cui il piano a consumo denominato "*Voce*", sono riportate con caratteri modesti al punto da renderne difficile la lettura e la comprensione;
- e) il "bollone" posto sull'esterno della busta delle fatture, recante la scritta "All'interno importanti novità per lei", così come il *banner* grafico inserito sul primo foglio delle fatture, recante la scritta "in ultima pagina importanti novità e offerte esclusive per lei", non appaiono idonei a rendere edotto l'utente che all'interno della busta sono presenti nuove condizioni contrattuali ed economiche.

Con la nota del 13 aprile 2015, la Società ha dichiarato che, ad integrazione delle informative effettuate all'utenza con le fatture di febbraio e marzo 2015, nei mesi di maggio e giugno 2015 verrà effettuata una nuova informativa e che, in relazione al dettaglio delle programmate azioni di promozione del servizio di consultazione della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

bolletta on line, dei servizi di pagamento automatico e della domiciliazione bancaria/postale dei pagamenti, nonché dettaglio della semplificazione dei processi di acquisizione delle coordinate bancarie dei clienti, la Società ha previsto l'inserimento grafico di uno specifico *banner* sul primo foglio di aprile e maggio 2015.

Dalle bozze allegate dalla Società, nelle comunicazioni agli utenti previste a partire dal mese di maggio 2015 si è rilevato un primo parziale adeguamento rispetto alla richiesta di indicare in intestazione la dicitura relativa alle modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche in corso, mentre nell'annuncio stampa programmato per il 20 aprile continuava ad essere assente tale riferimento, al pari di una adeguata evidenza delle informazioni sul diritto a recedere dal contratto senza costi.

La Direzione tutela dei consumatori, quindi, con nota del 15 aprile 2015 ha comunicato alla Società l'inadeguatezza delle informative alla clientela in ordine alla mancanza di chiarezza circa le azioni specificatamente previste per gli utenti che hanno ricevuto la documentazione di fatturazione con informativa non in linea con le previsioni di cui agli articoli 70 e 71 del Codice.

A seguito dell'invito a fornire riscontro in merito, nonché rispetto all'assenza delle informazioni in materia di diritto di recesso nelle comunicazioni alla clientela previste per il mese di maggio 2015, la Società, nella comunicazione del 17 aprile 2015, ha dichiarato di aver riprogrammato la pubblicazione dell'annuncio stampa per il prossimo 27 aprile 2015, inserendo la dicitura relativa alla presenza di variazioni delle condizioni economiche e contrattuali, oltre che amplificando l'evidenza delle informazioni sul diritto di recesso e di aver inserito nuovamente all'interno delle informative alla clientela, da allegare alle fatturazioni del mese di maggio, la dicitura relativa al diritto di recesso.

3. Valutazioni dell'Autorità

La manovra posta in essere da Telecom Italia implica la modifica delle condizioni di fatturazione dell'intera clientela residenziale ed incide, in vario modo, sui piani tariffari di circa 5,2 milioni di utenti. Con riferimento a quest'ultimo aspetto, sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto degli obblighi di Servizio Universale nonché degli obblighi di informativa nei confronti degli utenti interessati dalla manovra in esame.

Gli obblighi di Servizio Universale

Telecom Italia è il soggetto incaricato della fornitura del Servizio Universale ai sensi dell'art. 58 del Codice. In base all'art. 53 del Codice, la Società è tenuta a mettere a disposizione di tutti gli utenti finali e su tutto il territorio nazionale il Servizio Universale, che comprende, tra l'altro, come indicato all'articolo 54 del Codice:

- una connessione in postazione fissa alla rete di comunicazione pubblica che consente agli utenti di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- su richiesta dell'utente, un servizio telefonico che consenta di effettuare e ricevere chiamate nazionali e internazionali

La connessione, in postazione fissa, a una rete di comunicazioni e la fornitura di servizi telefonici rappresentano, dunque, il contenuto, determinato *ex lege* (cfr. articolo 54 del Codice) del contratto di fornitura del Servizio Universale. Si rammenta, inoltre, che, ai sensi dell'articolo 53, comma 2, del Codice, la fornitura del Servizio Universale deve essere garantita ad un prezzo accessibile.

Orbene, la manovra presentata da Telecom Italia all'Autorità incide su tutti gli utenti della rete pubblica in postazione fissa, ivi inclusi i fruitori del Servizio Universale.

All'interno di tale categoria, occorre distinguere gli utenti titolari di una linea di accesso alla rete (cosiddetta RTG) priva di offerte di servizi telefonici attive e che eventualmente fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo, da quelli che avevano già aderito ad ulteriori specifiche offerte tariffarie, comprensive del servizio telefonico, come quelle che Telecom Italia cesserà a partire dal 1 maggio 2015.

Per i primi, titolari solo di una linea di accesso alla rete senza altre offerte attive, il trasferimento automatico ad un'offerta *flat*, comprensiva del servizio telefonico con chiamate illimitate, altera sostanzialmente l'oggetto (stabilito dalla legge) del contratto di fornitura del Servizio Universale (limitato, come sopra rammentato, all'accesso alla rete con la possibilità di richiedere il servizio telefonico), costringendo l'utente a pagare un servizio ulteriore, determinando, altresì, un sostanziale aumento delle spese.

Per tali ragioni, sotto il profilo della tutela dell'utenza, si rende necessaria la previa acquisizione, da parte di Telecom Italia, del consenso espresso di tale categoria di utenti anche ai sensi dell'articolo 70, comma 1, del Codice il quale declina, nel settore delle comunicazioni elettroniche, il principio generale della libertà negoziale.

Solo con riferimento agli utenti che avevano già attive specifiche offerte tariffarie relative al servizio telefonico, il passaggio ad un'offerta *flat* - configurando, appunto, una mera rimodulazione di offerte tariffarie già attive - può essere legittimamente inquadrato nell'ambito della disciplina sulle modifiche delle condizioni contrattuali di cui all'articolo 70, comma 4, del Codice.

Orbene, nella manovra in corso Telecom Italia trasferirà automaticamente all'offerta "Tutto Voce" - che prevede non solo l'accesso alla connessione da postazione fissa ma anche un pacchetto *flat* di servizio fonia - non solo i clienti che avevano già attive le offerte tariffarie di cui è prevista la cessazione, ma anche gli utenti che erano titolari esclusivamente della linea tradizionale RTG.

Pertanto, alla luce di quanto sopra, la manovra di Telecom Italia non è conforme a quanto previsto dagli articoli 53, 54, e 70, comma 1, del Codice nella parte in cui trasferisce all'offerta "Tutto Voce" i clienti che attualmente hanno solo l'accesso alla linea RTG.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Le informative agli utenti

In via preliminare si osserva che, in relazione all'offerta "Voce" (comprendente l'accesso alla linea telefonica e la fornitura del servizio telefonico con tariffazione a consumo), dovrebbe essere garantita, ai sensi dell'art. 71 del Codice, una informativa, completa, chiara e trasparente, analoga a quella dedicata alle altre offerte disponibili sul mercato. Inoltre, tale offerta dovrebbe essere inserita, in modo chiaramente visibile, nell'elenco delle offerte disponibili per i servizi di telefonia accessibile dal sito *web* della Società, in particolare nella sezione del sito relativa all'attivazione di una nuova linea telefonica.

Inoltre, in caso di modifiche delle condizioni contrattuali, gli articoli 70 e 71 del Codice nonché l'articolo 4, dell'allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, prevedono precisi obblighi di informativa a carico dell'operatore a tutela della scelta consapevole dell'utente.

In particolare, ai sensi dell'articolo 70 e 71 del Codice, le modifiche contrattuali devono essere adeguatamente comunicate agli utenti con trenta giorni di preavviso rispetto all'entrata in vigore delle modifiche stesse. Ciò al fine di consentire l'esercizio del diritto di recesso alle condizioni di cui all'articolo 70, comma 4, del Codice: senza penali né aggravii di spesa, evidentemente anche legati all'applicazione delle nuove condizioni economiche.

Per quanto concerne le informative rese ai clienti, le comunicazioni sinora diffuse e pubblicate da Telecom Italia non risultano, sotto diversi profili, conformi a quanto previsto dagli articoli 70 e 71 del Codice e dall'articolo 4, dell'allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

L'Autorità, con la citata nota del 27 marzo 2015, aveva già sottoposto alla Società le proprie valutazioni in merito alle informazioni rese alla clientela unitamente alla fatturazione dei mesi di febbraio e marzo 2015 in ordine alla complessiva manovra tariffaria, soprattutto per quanto concerne l'oggetto della comunicazione, la chiarezza delle nuove condizioni contrattuali ed economiche, le informazioni in materia di diritto di recesso e la possibilità di passare gratuitamente ad altre offerte, ivi compresa l'offerta "Voce".

Analogamente, con la successiva nota del 15 aprile 2015, l'Autorità aveva rappresentato ulteriori criticità rispetto a quanto rappresentato dalla Società nella nota del 13 aprile 2015, con particolare riferimento all'annuncio stampa inizialmente previsto per il 20 aprile 2015 e alle informative da allegare alle fatture di maggio e giugno 2015. Con la medesima nota, l'Autorità aveva chiesto alla Società di fornire riscontro rispetto alle azioni specificatamente previste per gli utenti che avevano già ricevuto una informativa non in linea con le previsioni di cui agli articoli 70 e 71 del Codice.

La Società, con la nota del 17 aprile 2015, ha comunicato di aver recepito le indicazioni dell'Autorità, riprogrammando l'annuncio stampa per il 27 aprile 2015 comprensivo della dicitura relativa alle variazioni delle condizioni economiche e contrattuali, nonché inserendo la frase con le informazioni sul diritto di recesso nelle informative alla clientela previste a partire dal mese di maggio 2015.

Pur in presenza di un parziale adeguamento, l'Autorità ritiene che quanto annunciato dalla Società continui a non essere in linea con la normativa di settore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Rispetto al diritto di recesso, le modalità con cui poterlo esercitare, consistenti nella previsione di una comunicazione scritta all'indirizzo indicato in fattura ovvero tramite fax, appaiono non sufficientemente delineate anche con riferimento alle tempistiche, rischiando così di generare incertezza, posto peraltro che l'articolo 7 delle condizioni generali di abbonamento prevede la necessità di inviare "una raccomandata con avviso di ricevimento con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal cliente stesso". Nelle comunicazioni previste a partire dal mese di maggio 2015, per di più, non è dato comprendere se la frase sul diritto di recesso indicherà il medesimo termine comunicato alla clientela con le informative dei mesi di febbraio e marzo 2015. Lo stesso annuncio stampa programmato non possiede ancora i requisiti di trasparenza adeguati alle finalità di cui alla normativa posta a tutela dell'utenza, non avendo neanche le caratteristiche grafiche –quali il carattere stampatello o ingrandito- che sono invece utilizzate per altri parti dello stesso annuncio.

Inoltre, le indicazioni riportate nel testo della *news* pubblicata sul sito web della Società e riferibili alla facoltà riconosciuta ai clienti di "passare gratuitamente ad una delle altre vantaggiose offerte con traffico incluso o di aderire alla nuova offerta "Voce"", non trovano corrispondenza nei testi presenti nelle fatture inviate e da inviare, così come nell'annuncio stampa previsto per il prossimo 27 aprile 2015, ove, viceversa, viene genericamente enunciata la possibilità di passare ad altre offerte senza specificare la natura gratuita di tale passaggio.

Nella predetta *news*, peraltro, non vengono chiaramente esplicitate le modalità con cui richiedere il passaggio ad altra offerta rispetto a quella su cui l'utente è stato ricollocato, mentre nell'informativa allegata alle fatture si chiarisce che la richiesta può essere rivolta al Servizio Clienti ovvero effettuata sul sito aziendale o presso i negozi TIM.

Pertanto l'adeguata e completa informativa prevista dagli articoli 70, 71 del Codice e dall'articolo 4, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP – senza la quale non può, in ogni caso, ritenersi effettivamente garantito il diritto al recesso - non risulta ancora resa.

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

DIFFIDA

la Società Telecom Italia S.p.a., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n. 2, e sede secondaria in Roma in Corso d'Italia n. 41, a rispettare, nei termini di cui in premessa, gli articoli 53, 54, 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", e l'articolo 4 dell'allegato A della 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS .

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani