



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 463/15/CONS

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ TELECOM ITALIA S.P.A. AL RISPETTO
DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003,
n. 259**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 luglio 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”*;

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

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”*;

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. 390/15/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La manovra di rimodulazione tariffaria

Con nota del 3 luglio u.s. (prot. n. 1964-TI), la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Telecom Italia”) ha annunciato che dal 2 agosto 2015 introdurrà alcune modifiche relative alla offerte previste per la clientela prepagata *consumer*. In particolare, le modifiche riguarderanno il costo degli MMS ed il periodo di durata delle opzioni attive aventi scadenza mensile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ordine al primo aspetto, è stato precisato che, per alcuni profili tariffari, il costo di ciascun MMS sarà pari a 90 cent/€ (IVA inclusa) indipendentemente dai Kilobyte del MMS inviato, mentre tutte le altre componenti dei suddetti profili resteranno invariate.

Per quanto concerne il secondo aspetto della manovra, la Società ha dichiarato che essa avrà effetto su una serie di offerte non più sottoscrivibili, le quali, successivamente al 2 agosto 2015, si rinnoveranno ogni 28 giorni invece che ogni 30 giorni e tale modifica non avrà alcun impatto su tutte le altre caratteristiche delle offerte, incluse le componenti economiche che resteranno invariate.

Contestualmente, viene riferito che la clientela coinvolta dalla manovra in oggetto è stata preventivamente informata mediante apposita campagna di comunicazione al fine di consentire al cliente di scegliere, prima dell'efficacia delle nuove condizioni, se esercitare, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, il diritto di recesso in caso di non accettazione delle medesime. Tale informativa è stata attuata attraverso i seguenti tre canali:

- SMS inviato, nel periodo compreso tra il 23 ed il 29 giugno 2015, a tutti i clienti coinvolti e diversificato sulla base del profilo e/o delle opzioni attive sull'utenza. A titolo esemplificativo, la Società ha fornito un testo di SMS del seguente tenore: *"Dal 2/8 costo MMS a 90 euro cent. Le opzioni si rinnovano ogni 4 settimane al costo attuale. Promo Domenica GRATIS, info e recesso dal contratto senza penali al 409162"*;
- IVR dedicato solo alla manovra in questione (n. 409162) attraverso il quale i clienti riceveranno tutte le informazioni di dettaglio personalizzate sulla linea attiva nonché le indicazioni per esercitare il diritto di recesso. Per tale canale, codesta Società ha anche fornito un testo esemplificativo relativo ad un profilo che abbia anche un'opzione attiva;
- sito aziendale www.tim.it che sarà aggiornato contestualmente all'avvio della campagna SMS. In particolare, il cliente troverà nell'Area clienti 119 tutte le informazioni sulle novità, sul diritto di recesso e potrà attivare una delle due promozioni nell'area autenticata.

Da ultimo, la Società ha descritto le due promozioni che sono associate, a seconda dei profili tariffari interessati, alla manovra: la Promo *"Parli gratis la domenica"* che offre ogni domenica, a partire dal 6 luglio e fino al 27 settembre 2015, minuti illimitati verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali; la Promo *"1GB GRATIS"*, utilizzabile dal 6 luglio e fino al 30 settembre 2015, per navigare in *internet* da *smartphone*, *pc* e *tablet*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. L'attività di vigilanza

Per quanto descritto, l'attività di vigilanza dell'Autorità si è concentrata sul rispetto della normativa in materia di garanzie assicurate agli utenti dagli articoli 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche (di seguito anche solo "Codice").

Con nota della Direzione tutela dei consumatori del 9 luglio 2015, prot. n. 55850, l'Autorità ha rappresentato alla Società che la manovra tariffaria in questione incide sul diritto degli utenti di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti in merito alle condizioni giuridiche ed economiche dei servizi offerti incluse quelle afferenti all'esercizio del diritto di recesso. Al fine, pertanto, di verificare il rispetto della normativa vigente e comprendere la reale portata delle rimodulazioni che saranno introdotte a partire dal 2 agosto 2015, è stato richiesto di fornire ulteriori dettagli in ordine all'utenza e ai piani tariffari coinvolti nella manovra.

Contestualmente, l'Autorità 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:

- i. il testo dell'SMS non è idoneo a richiamare l'attenzione dell'utente sul fatto che trattasi di una rimodulazione tariffaria, essendo strutturato come una comunicazione di natura commerciale/promozionale;
- ii. nello specifico, non viene chiaramente indicato il termine entro il quale è possibile esercitare il diritto di recesso ed il carattere gratuito di tale operazione;
- iii. l'informazione fornita al numero dedicato IVR (409162), riferita alla facoltà di recedere, non contiene alcuna indicazione circa la possibilità di effettuare la portabilità del numero verso altro gestore, ma prevede unicamente la cessazione dell'utenza con conseguente perdita della numerazione;
- iv. il mero riferimento al rinnovo delle opzioni attive sulla base di 28 giorni e non più di 30 giorni non appare idoneo a rendere immediatamente edotto l'utente di un sostanziale mutamento delle condizioni giuridiche ed economiche del proprio contratto;
- v. non è fatto alcun cenno, in caso di esercizio del diritto di recesso, agli obblighi relativi al pagamento di eventuali apparecchi acquistati o noleggiati al momento dell'adesione al contratto originario;
- vi. nel testo dell'SMS non è previsto alcun opportuno rinvio al sito aziendale, ma solo all'IVR;
- vii. la forma di comunicazione prospettata come via WEB appare insufficiente, in quanto i clienti possono reperire le informazioni necessarie solo accedendo all'Area clienti 119, mentre sarebbe opportuna una comunicazione pubblicata direttamente nell'area "Tariffe" della *home page* del sito www.tim.it.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A seguito della predetta richiesta di informazioni, Telecom Italia ha fornito ulteriori dati con note del 17 e 20 luglio 2015, acquisite con prot. n. 57681 del 17 luglio 2015 e prot. n. 58180 del 21 luglio 2015.

Con la prima nota, la Società, in via preliminare, ha evidenziato che il principale canale utilizzato per informare la clientela delle imminenti modifiche contrattuali è stato l'SMS, il quale, nonostante i limiti tecnici, rappresenta l'unica possibilità per raggiungere in modalità *one to one* il *target* di riferimento in maniera certa e veloce. La Società ha aggiunto che, consapevole sia dei predetti limiti tecnici che della eventualità che non tutti gli utenti pongano la giusta attenzione al contenuto degli SMS, ha predisposto anche altri canali informativi, ossia IVR con numero dedicato e sito aziendale. In ogni caso, Telecom Italia ha ribadito che il testo dell'SMS inviato ai clienti interessati contiene tutti gli elementi essenziali richiesti dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, ossia la data di introduzione della modifica, i cambiamenti che saranno introdotti e l'informativa sul diritto di recedere senza penali. Con riferimento ai dati richiesti dall'Autorità, la Società ha dichiarato quanto segue:

- a) il totale dei clienti impattati dalla manovra è pari a -omissis- aventi opzioni attive da rimodulare a 28 giorni (ed eventualmente con costo dell'MMS da rimodulare) e pari a -omissis- aventi solo il costo dell'MMS da rimodulare. A tal proposito, la Società ha specificato che, considerando che la *customer base* prepagata risultante a giugno 2015 è pari a -omissis- di clienti, la percentuale di clienti del primo gruppo sarà pari al-omissis-mentre il secondo gruppo coinvolgerà il -omissis-;
- b) i piani tariffari per i quali si provvederà a rimodulare il costo degli MMS sono: "TIM al secondo", "TIM Base", "Limited Edition TIM 6", "TIM Club", "TIM Tribù-Community Young", "TIM 12", "TIM Chiama", "TIM ZeroScatti", "TIM Tutti", "TIM Colore", "TIM Base Plus", "TIM Senza Scatto al secondo", "TIM Parla", "TIM Sempre", "Nuova Flash TIM";
- c) la variazione di spesa a carico dei clienti su base annuale sarà del -omissis-, in quanto tutte le offerte c.d. "mensili" per i clienti ricaricabili non sono mai state su base mese solare, bensì su base di 30 giorni e, quindi, si passerà dagli attuali 12,16 canoni a 13 canoni. In tale contesto, l'impatto dell'aumento è subordinato al fatto che il cliente rinnovi sempre e con regolarità l'opzione sottoscritta e, comunque, l'incremento di costo andrebbe decurtato del risparmio da parte del cliente che nei 30 giorni consumava di più di quanto contenuto nel *bundle* e pagava, pertanto, i servizi *overbundle* a prezzi unitari estremamente più alti;
- d) il numero di SMS complessivamente inviati dal 23 al 29 giugno 2015, nonché nei giorni 30 giugno e 1-2 luglio 2015, è stato pari a -omissis- con una percentuale di esiti positivi pari, rispettivamente, al 97,2% per i clienti con opzioni attive da rimodulare a 28 giorni (ed eventualmente con costo dell'MMS da rimodulare) ed all'86% per i clienti con rimodulazione del solo costo dell'MMS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e) il numero complessivo dei clienti che ha esercitato il diritto di recesso alla data del 15 luglio 2015 è stato pari a *-omissis-*. In particolare, i clienti che hanno chiesto la cessazione della linea sono *-omissis-*, mentre i clienti che hanno effettuato MNP verso altro operatore mobile è stato pari a *-omissis-*. Per quanto concerne il rimborso del credito residuo, la Società ha rappresentato che le modalità prescelte sono state, nel caso di cessazione della linea, il trasferimento su altra linea Tim mentre, nel caso di MNP, il trasferimento verso la linea portata ad altro operatore. In via alternativa, è fatta salva la possibilità di ottenere il rimborso tramite assegno o bonifico bancario. In merito alla cessazione della numerazione, Telecom Italia ha chiarito che la procedura prevede che, una volta effettuata la richiesta, l'operazione possa essere espletata dal Servizio di assistenza 119 entro 30 giorni, essendo necessarie alcune verifiche di natura commerciale ed amministrativa sulla linea.

In conclusione, la Società ha manifestato la disponibilità, in un'ottica di piena collaborazione e stante i rilievi sollevati dall'Autorità riguardo alla trasparenza dell'informativa resa agli utenti, ad integrare quanto già fatto allo scopo di migliorare la comunicazione sulla manovra in questione e, in particolare, a procedere ad inserire nella Sezione dedicata alle *Info sui Consumatori*, ovvero nella sezione pubblica del sito www.tim.it, un *banner* dedicato alla manovra in cui verranno spiegati tutti i dettagli rilevanti per i clienti.

Con la successiva nota del 20 luglio 2015, la Società ha fornito ulteriori dettagli relativamente ai piani tariffari coinvolti nella rimodulazione della durata dell'offerta tariffaria, raggruppandoli in base alla "gamma" ed ai relativi "tagli" di costo, ed ha trasmesso il testo dell'informativa pubblicata, a far data dal 21 luglio 2015, nella Sezione *Info sui consumatori* del sito *web* www.tim.it.

3. Valutazioni dell'Autorità

La manovra posta in essere dalla Società implica la modifica delle condizioni giuridiche ed economiche associate a contratti sottoscritti dalla clientela con profilo prepagato ed incide, in vario modo, sui piani tariffari di circa *-omissis-* (di cui *-omissis-* aventi opzioni attive da rimodulare a 28 giorni e *-omissis-* interessati solo dalla rimodulazione del costo degli MMS) pari al *-omissis-* dell'intera *customer base* prepagata rilevata al mese di giugno 2015.

In tale scenario, sono emersi profili di criticità in relazione al rispetto degli obblighi di informativa nei confronti degli utenti interessati dalla manovra in esame, in quanto le comunicazioni sinora diffuse e pubblicate dalla Società non risultano conformi a quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di modifica delle condizioni contrattuali.

In particolare, ai sensi dell'articolo 70 del Codice, le modifiche contrattuali devono essere comunicate agli utenti con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni rispetto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Nella fattispecie in esame, trattandosi di clientela *consumer* prepagata, il mezzo di comunicazione privilegiato per diffondere rapidamente informazioni agli utenti, in relazione alle condizioni economiche dei contratti sottoscritti, è sicuramente l'SMS, che rappresenta anche il mezzo più efficace per raggiungere l'effettivo utilizzatore della SIM.

A tal proposito, il testo dell'SMS predisposto ed inviato dalla Società ai propri clienti, per informarli in merito alle imminenti variazioni delle condizioni economiche e giuridiche di offerte e servizi MMS, appare inadeguato a conseguire gli scopi e gli effetti previsti dall'articolo 70, comma 4, del Codice sotto diversi profili.

Più precisamente, nella prima parte del testo dell'SMS, la scelta di unire le informazioni relative alla rimodulazione del costo degli MMS e quelle riferite alla variazione del rinnovo delle opzioni sulla base di 28 giorni non consente di percepire immediatamente la portata delle modifiche introdotte e genera confusione anche per l'affermazione fuorviante *"le opzioni si rinnovano ogni 4 settimane al costo attuale"*, mentre è evidente che gli utenti dovranno sostenere un costo annuale incrementato di circa l'8% a parità di prestazioni fruite. La seconda parte dell'SMS, poi, distoglie l'attenzione dall'oggetto principale della comunicazione (rimodulazione condizioni economiche di opzioni e servizi) per spostarla sulla promozione *"Domenica GRATIS"*, alla quale viene dato particolare risalto anche dal punto di vista grafico, mentre le informazioni sul diritto di recesso si presentano carenti, non contemplando i modi ed i termini per esercitarlo.

Per quest'ultimo aspetto, inoltre, si evidenzia che la Società non ha comunicato l'intenzione di procedere ad un nuovo invio di SMS nei confronti di tutti i clienti per i quali il primo invio ha dato esito negativo (complessivamente pari al circa l'8%), con la conseguenza che tali utenti, non essendo edotti delle modifiche programmate, difficilmente potranno esercitare tale diritto entro il 1 agosto 2015.

Per quanto concerne gli altri canali informativi utilizzati (IVR e *banner* pubblicato sul sito aziendale), si deve ritenere che, pur in presenza di un parziale adeguamento a seguito dei rilievi mossi dalla Direzione tutela dei consumatori con la citata nota del 9 luglio 2015, quanto attuato dalla Società continua a non essere in linea con la normativa di settore. Rispetto alla completa informativa sulle nuove condizioni economiche e giuridiche collegate alle opzioni rinnovabili, si osserva che permane l'incertezza relativa alla reale portata della variazione, in quanto la Società continua ad affermare che *"i contenuti delle opzioni, compreso il prezzo, non subiranno alcuna variazione"*, laddove, invece, è evidente che gli utenti dovranno sostenere un costo annuale incrementato di circa l'8% a parità di prestazioni fruite.

Ulteriori criticità riguardano gli effetti dell'esercizio del diritto di recesso, in quanto la Società non ha in alcun modo provveduto ad integrare le informazioni relative al trasferimento del credito residuo ed alla possibilità di effettuare MNP verso altro operatore al fine di non perdere la numerazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, per le suesposte valutazioni, che l'informativa relativa alla manovra di rimodulazione tariffaria *de qua*, resa agli utenti con le modalità sopra illustrate, non risulta conforme agli articoli 70 e 71 del Codice, in quanto non adeguata a garantire la piena consapevolezza, da parte degli utenti interessati, della reale portata della manovra e del conseguente diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione;

CONSIDERATO, inoltre, che il termine per esercitare il diritto di recesso previsto dall'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche non può che decorrere dal momento in cui gli utenti ricevono una adeguata e completa informativa;

RITENUTO, anche alla luce del significativo numero di utenti che non ha ricevuto l'informativa tramite SMS, non adeguato il preavviso per l'esercizio del diritto di recesso riconosciuto dall'operatore ai propri clienti, come peraltro dimostrato dalle numerose richieste di chiarimenti quotidianamente indirizzate a questa Autorità;

RITENUTO, quindi, necessario, nell'intento di ovviare alle predette carenze informative, accordare agli utenti un congruo periodo di tempo per poter apprezzare appieno la portata della manovra tariffaria e valutare consapevolmente l'opportunità di recedere dal contratto e di cambiare operatore;

RITENUTO a tal fine adeguato, considerata anche la concomitanza con il periodo estivo, un preavviso di sessanta giorni per l'esercizio del diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, decorrenti dalla comunicazione di una completa informativa agli utenti interessati dalla predetta manovra tariffaria;

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

DIEFFIDA

la società Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Via Gaetano Negri n. 1, 20123 - Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia n. 41, 00198 – Roma (RM), a rispettare, nei termini di cui in premessa, gli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, con riferimento alla manovra di rimodulazione tariffaria in corso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 28 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani