

DELIBERA N. 59/08/CONS

Ordine alla società Telecom Italia Media s.p.a. ad adempiere gli obblighi di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della legge N. 40/07 con riguardo al servizio la7 cartapiù

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 31 gennaio 2008;

VISTA la legge 2 aprile 2007, n. 40, di conversione, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, ed in particolare l'articolo 1, commi 1, 3 e 4, pubblicata nel supplemento ordinario n. 91/L alla Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana n. 77 del 2 aprile 2007;

VISTE le Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/07, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, Linee Guida pubblicate sul sito internet dell'Autorità dal 28 giugno 2007 e oggetto di comunicato pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.161 del 13 luglio 2007;

CONSIDERATO che, a seguito delle richieste inviate dalla Direzione Tutela dei Consumatori in data 17 settembre 2007 e 30 novembre 2007, la società Telecom Italia Media ha allineato da un punto di vista formale le proprie condizioni generali e carta dei servizi alle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, riconoscendo agli utenti il diritto di recesso e la restituzione in denaro o il trasferimento su altra scheda del credito residuo senza spese;

CONSIDERATO, peraltro, che la legge n. 40/07, all'art.1 comma 1, nel primo periodo, vieta agli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica “*l'applicazione di **costi fissi** e di contributi per la ricarica di carte prepagate...**aggiuntivi rispetto al costo** del traffico telefonico o del **servizio acquistato** (enfasi aggiunta)*” e che il medesimo comma, al secondo periodo, vieta altresì “*la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del **servizio acquistato**” (enfasi aggiunta);*

OSSERVATO che, in contrasto con la suddetta disposizione, nelle Condizioni Generali del Servizio *La7 CartaPiù* (versione gennaio 2008), nel mentre si fa menzione della possibilità della restituzione in danaro, senza spese, del credito residuo al cliente che

intende recedere dal servizio prima della sua scadenza naturale (la data apposta sulla *smart card*), si prevede il costo fisso di 6 euro per l'acquisto di una nuova scheda nei casi in cui l'utente voglia proseguire nella fruizione del servizio dopo la scadenza della precedente;

CONSIDERATO, quindi, che l'imposizione del costo fisso cosiddetto "di attivazione" di 6 euro, attualmente incluso dalla società Telecom Italia Media nel prezzo di acquisto di una nuova tessera, ove preteso anche nei confronti dei clienti già possessori di una precedente tessera scaduta che intendano proseguire la fruizione dei servizi *La7 CartaPiù*, non si presenta in linea con il disposto di cui al comma 1 dell'art.1 della legge *de qua*, che vieta "*l'applicazione di costi fissi ...aggiuntivi rispetto al costo ...del servizio acquistato* (enfasi aggiunta)" e vieta la previsione di "*termini temporali massimi del traffico o del servizio acquistato*" (enfasi aggiunta): alla luce di tale disposizione, infatti, si ritiene che nessuna spesa dovrebbe essere addebitata all'utente già cliente che si faccia riconoscere come tale mediante la restituzione della tessera scaduta;

RITENUTO che, anche in un'ottica di certezza della tutela dell'utenza, non è sufficiente a risolvere la criticità testé indicata il fatto che la Società abbia dichiarato all'Autorità il carattere meramente "*indicativo*" della data di scadenza apposta sulle sue tessere, asserendo che "*non è intenzione di Telecom Italia Media allo stato attuale procedere alla disattivazione delle carte messe in circolazione*", ravvisandosi la necessità di un adeguamento della relativa documentazione contrattuale alla legge n. 40/07 anche sul punto dell'eliminazione dei costi fissi;

RITENUTO, inoltre, che, in alternativa alle gravose modalità previste attualmente dalla società a carico dell'utente per richiedere il riconoscimento del credito residuo – raccomandata A/R anticipata via fax – , debbano essere individuate anche modalità più semplici e a minore costo;

CONSIDERATO, infine, che la società Telecom Italia Media non ha provveduto ad informare attivamente la clientela sulle modalità con le quali l'utente può ottenere il riconoscimento del credito residuo o eventualmente proseguire, senza alcuna spesa, il rapporto con essa anche dopo la scadenza indicata sulle *smart card*;

CONSIDERATO che l'articolo 1 comma 4 della legge n. 40/07 conferisce all'Autorità il potere di vigilanza sull'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, attribuendo ad essa il relativo potere sanzionatorio in caso di violazioni;

RAVVISATA, pertanto, la necessità di intervenire affinché Telecom Italia Media si attivi ulteriormente per la completa attuazione degli obblighi di legge, informando gli utenti

del riconoscimento del credito residuo (tramite restituzione in danaro o trasferimento ad altra scheda), e rimuovendo il costo fisso di attivazione per l'utente già cliente;

RITENUTA la congruità della previsione di un termine di 45 giorni per l'adempimento degli obblighi di cui al presente ordine, avuto riguardo al grado di complessità delle attività da compiere;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Stefano Mannoni e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

Art. 1

alla società Telecom Italia Media p.a., con sede legale in Roma, via della Pineta Sacchetti 229, ai sensi dei commi 1 e 3 dell'articolo 1 della legge 2 aprile 2007, n. 40:

- a) di rimuovere l'applicazione di costi fissi, aggiuntivi rispetto al costo del servizio acquistato, per l'attivazione di tessere *La7 CartaPiù* successive alla prima, prevedendo, per l'utente che intenda proseguire nella fruizione del servizio oltre la scadenza della prima tessera, la sostituzione gratuita della tessera scaduta ed il trasferimento senza spese del credito residuo;
- b) di prevedere, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie, procedure per la restituzione del credito residuo che gli utenti possano attivare con modalità più semplici e a minore costo rispetto alla posta raccomandata A/R anticipata via fax attualmente prevista, riservandosi l'Autorità di verificare la congruità dei costi che verranno eventualmente posti a carico degli utenti;
- c) di fare ricorso ai più efficaci mezzi di comunicazione pubblicitaria allo scopo di rendere edotta l'utenza sull'attuazione degli obblighi di cui al presente ordine;
- d) di adeguare le proprie condizioni contrattuali e la carta dei servizi alle indicazioni contenute nel presente ordine;
- e) di dare comunicazione all'Autorità delle suddette modifiche e delle comunicazioni all'utenza effettuate.

In caso di inosservanza del presente ordine entro il termine di 45 giorni dalla notifica, l'Autorità avvierà un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, per la violazione del combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art.1 decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è notificata alla società interessata e pubblicata sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 31 gennaio 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola