



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 61/16/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
TELECOM ITALIA S.P.A. PER L'INOTTEMPERANZA ALLA DIFFIDA
IMPARTITA CON DELIBERA n. 169/15/CONS
(CONTESTAZIONE n. 13/15/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 febbraio 2016;

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 denominato *“Codice”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

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. 656/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 169/15/CONS, del 20 aprile 2015, recante “*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*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 13/15/DIT del 30 luglio 2015;

VISTA la nota del 28 agosto 2015 con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito anche “Telecom Italia” o “la Società”) nel corso dell’audizione tenutasi in data 19 ottobre 2015;

VISTA la nota del 28 ottobre 2015 con cui l’Associazione Altroconsumo ha segnalato il mancato rispetto, da parte della società Telecom Italia S.p.A., di quanto previsto dalla delibera n. 169/15/CONS ed ha chiesto di partecipare al procedimento ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 28 ottobre 2015 con cui è stato affidato al Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com. lo svolgimento delle attività di cui alla delibera n. 220/08/CONS con conseguente sospensione dei termini del procedimento ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 2 novembre 2015 con cui è stata comunicata alla società Telecom Italia S.p.A. la sospensione dei termini del procedimento ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTE la relazione trasmessa in data 11 novembre 2015 dal Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com. a conclusione delle verifiche ispettive svolte in data 29 ottobre 2015;

VISTA la nota del 12 novembre 2015 inviata alla società Telecom Italia al fine di comunicare la conclusione delle attività svolte ai sensi della delibera n. 220/08/CONS;

VISTA la nota del 13 novembre 2015 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società Telecom Italia con conseguente sospensione dei termini del procedimento ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota del 17 novembre 2015 con cui la società Telecom Italia ha chiesto una proroga del termine fissato dall'Autorità per fornire i documenti e le informazioni richiesti nella nota del 13 novembre 2015;

VISTA la nota del 27 novembre 2015 con cui è stato disposto un ulteriore supplemento istruttorio nei confronti della società Telecom Italia ed è stato comunicato l'accoglimento della richiesta di proroga dei termini avanzata dalla medesima società per fornire i documenti e le informazioni richiesti con nota del 13 novembre 2015;

VISTA la nota del 17 dicembre 2015 con cui è stato comunicato all'Associazione Altroconsumo l'accoglimento dell'istanza di partecipazione al procedimento mediante l'acquisizione agli atti del fascicolo della documentazione prodotta in data 28 ottobre 2015;

VISTA la nota del 17 dicembre 2015 con cui è stato comunicato alla società Telecom Italia l'accoglimento dell'istanza di partecipazione al procedimento presentata in data 28 ottobre 2015 dall'Associazione Altroconsumo;

VISTA la nota del 28 dicembre 2015 con cui la società Telecom Italia ha trasmesso i documenti e le informazioni richiesti con le note del 13 e 27 novembre 2015, rappresentando, tuttavia, di non poter fornire riscontro, nei termini indicati dall'Autorità, a quanto richiesto nella nota del 27 novembre 2015 in relazione ai dati di traffico e di spesa media mensile inferiore a euro 29,00, per il periodo 1 maggio-31 ottobre 2015, riferiti ai circa (*omissis*) utenti che, pur contattati tramite IVR, hanno riagganciato senza premere alcun tasto;

PRESO ATTO, con nota 15 gennaio 2016 inviata alla società Telecom Italia, della incompleta trasmissione di dati e di informazioni entro il termine fissato nella nota del 27 novembre 2015;

VISTA la successiva nota del 26 gennaio 2016 con cui la società Telecom Italia ha trasmesso i dati richiesti con nota del 27 novembre 2015 e non ancora pervenuti alla data del 28 dicembre 2015;

VISTA la nota del 28 gennaio 2016 con cui la società Telecom Italia ha integrato i dati e le informazioni forniti con la nota del 26 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Il fatto e la contestazione

Con la delibera n. 169/15/CONS, del 20 aprile 2015, l'Autorità ha diffidato la Società a rispettare gli articoli 53, 54, 70 e 71 del Codice, in merito alla manovra tariffaria relativa alle proprie offerte fisse residenziali, attuata a decorrere dal 1 maggio 2015, facendo in particolare riferimento:

- agli obblighi informativi dovuti agli utenti relativamente alle nuove condizioni giuridiche ed economiche delle offerte vigenti a partire dal 1 maggio 2015 nonché all'esercizio del diritto di recesso;
- agli obblighi di servizio universale, in particolare alla necessità, anche ai sensi dell'articolo 70, comma 1, del Codice, della previa acquisizione del consenso espresso per trasferire i clienti titolari di una linea di accesso alla rete (c.d. linea RTG) priva di specifiche offerte tariffarie e che eventualmente fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo, al nuovo piano *flat*, comprensivo del servizio telefonico con chiamate illimitate, denominato "Tutto Voce".

In data 29 aprile 2015, la Società ha trasmesso una prima relazione con cui ha comunicato le iniziative assunte allo scopo di ottemperare alle richieste formulate dall'Autorità con la predetta delibera e dalla quale risulta che:

- a) con riferimento al primo aspetto, la Società ha previsto la pubblicazione di nuovi messaggi informativi sia nella fatture che sul sito aziendale e sui principali quotidiani a diffusione nazionale. In merito al diritto di recesso, la Società ha, inoltre, provveduto ad estendere il termine utile fino al 30 giugno 2015;
- b) riguardo alle iniziative assunte al fine di ottemperare agli obblighi di servizio universale, la Società ha dichiarato l'intenzione di assicurare maggior tutela alla clientela, soprattutto quella titolare di linea RTG senza offerte tariffarie *ad hoc*, mediante una campagna di coinvolgimento, con esplicito invito a recarsi, entro il 31 ottobre 2015, presso i negozi TIM, ovvero chiamare il Servizio Clienti 187 per esprimere – ove di interesse – la propria volontà di richiedere il passaggio gratuito all'offerta "Voce" a consumo con effetto retroattivo a decorrere dal 1 maggio 2015, ovvero il passaggio gratuito ad altra offerta maggiormente rispondente alle specifiche esigenze del cliente. Successivamente alla scadenza del 31 ottobre 2015, è prevista un'informativa all'Autorità circa l'esito della campagna informativa relativa a un *target* di clientela (*omissis*), qualificabile come "basso spendente" sulla base di criteri oggettivi (ad es. importo di spesa mensile per traffico) al netto di coloro già cessati, per recesso o altra causa, ovvero che siano stati gestiti in quanto abbiano nel frattempo richiesto di passare all'offerta "Voce" o altra offerta;
- c) per quanto concerne, infine, le garanzie accordate ad alcune categorie di clienti, quali ad esempio i clienti titolari di linee tradizionali RTG sulle quali non risulta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

traffico telefonico per (*omissis*) mesi consecutivi (c.d. linee silenti), la Società ha confermato che tale tipologia di clientela manterrà un contratto che prevede la fatturazione del traffico a consumo, facendo sempre salva la possibilità di optare per altre offerte.

Nel contempo, le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) hanno segnalato, rispettivamente in data 30 aprile e 5 maggio 2015, i possibili effetti negativi della manovra programmata dalla società Telecom Italia in relazione agli utenti titolari solo di una linea RTG, e con attiva una *Carrier selection* o *Carrier Pre selection* con altro operatore, i quali saranno ricollocati nel profilo “Tutto voce”. A tal proposito, la società Telecom Italia, in data 6 maggio 2015, ha precisato che i clienti intestatari di linee aventi anche una prestazione di *Carrier selection* o *Carrier Pre selection* con altro operatore sono stati, in via presuntiva, inclusi nel *target* dei clienti silenti e quindi esclusi dalla migrazione sull’offerta *flat* “Tutto voce”.

In data 19 giugno 2015, Telecom Italia ha inviato una seconda relazione, al fine di aggiornare l’Autorità in merito alle ulteriori attività poste in essere in esecuzione della delibera n. 169/15/CONS, e dalla quale risulta che:

- 1) con riferimento agli obblighi informativi, è previsto: *i*) un affinamento, in termini di contenuto ed *editing*, dell’apposita *news* già *linkata* direttamente alla *home page* del sito aziendale www.telecomitalia.it ad integrazione di quella presente dal mese di febbraio 2015; *ii*) l’inserimento dell’offerta “Voce” tra le offerte direttamente raggiungibili dal *link* “attiva una nuova linea”, presente nella *home page* del sito aziendale, al fine di completare l’informativa nei confronti dei clienti che abbiano interesse ad attivare una nuova offerta telefonica a consumo; *iii*) l’ulteriore estensione al 15 agosto 2015 (rispetto alla previsione del 30 giugno 2015) del termine per esercitare il diritto di recesso senza costi da parte di clienti che scelgano di non accettare le variazioni delle condizioni economiche e contrattuali introdotte dal mese di maggio 2015. Tale estensione formerà oggetto di apposita informativa alla clientela mediante comunicazioni inserite nelle fatture di prossima emissione;
- 2) riguardo agli obblighi di servizio universale, la Società ha dichiarato di volere rafforzare le misure esposte nelle nota del 29 aprile 2015, specificando che il *target* di clientela oggetto delle misure sarà individuato nell’ambito dei clienti interessati dal passaggio all’offerta “Tutto Voce” che, alla data del 30 aprile 2015, risultino titolari di linea RTG senza offerte tariffarie *ad hoc* e siano caratterizzati da un minore livello di utilizzo del servizio telefonico (*omissis*) **di clienti individuati sulla base del traffico telefonica in uscita rilevato nel mese di dicembre 2014**. Da questo bacino saranno via via esclusi i clienti che abbiano già esercitato il recesso, siano già cessati per qualsiasi motivo, siano stati gestiti con contatti diretti *inbound* o *outbound* avendo manifestato la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

volontà di aderire all'offerta "Voce" od altra offerta oppure siano già migrati all'offerta "Voce".

La Società ha preannunciato che, rispetto ai clienti con limitato utilizzo del servizio telefonico, entro la fine del mese di luglio 2015, sarà avviata una specifica comunicazione individuale con contatti *outbound*, documentabili con tracciamento sui sistemi, da svolgersi con le seguenti modalità: *a)* chiamata automatica in modalità IVR sulla linea fissa del cliente che viene invitato a premere un apposito tasto per chiedere di essere contattato dal 187 al fine di manifestare la propria volontà di passare all'offerta "Voce" o altra offerta di Telecom Italia e, in alternativa, invito a premere un apposito tasto o a chiudere la comunicazione qualora il cliente intenda restare sull'offerta "Tutto voce"; *b)* richiamata verso le linee fisse dei clienti che hanno manifestato la volontà di essere ricontattati per passare all'offerta "Voce" o altra offerta di Telecom Italia; *c)* al fine di assicurare la raggiungibilità di tutti i clienti interessati, saranno effettuati fino a 3 tentativi di contatto tramite operatore, sempre documentabili sui sistemi, da realizzarsi entro il 31 ottobre 2015, salvo proroga sino al 31 dicembre 2015 nel caso di mancato completamente dei suddetti contatti; *d)* i clienti che non sarà stato possibile contattare riceveranno in fattura un ulteriore messaggio informativo per ricordare che, ove interessati, entro il 31 ottobre 2015 (o altra data coerente con la data di conclusione dei contatti di cui al punto precedente) potranno chiedere il passaggio gratuito all'offerta "Voce" o altra offerta maggiormente rispondente alle proprie esigenze.

La Società ha dichiarato, inoltre, che i clienti oggetto di comunicazione individuale che esprimeranno la volontà di passare all'offerta "Voce" potranno farlo senza oneri, in quanto essa procederà, con effetto retroattivo a decorrere dal 1 maggio 2015, allo storno dei costi di abbonamento già fatturati e relativi all'offerta "Tutto voce" ed al contestuale addebito del canone di abbonamento dell'offerta "Voce", nonché della spesa per il traffico voce eventualmente effettuato, valorizzato sulla base dei prezzi a consumo della medesima offerta "Voce".

In conclusione, la Società ha segnalato che, tenuto conto sia dei clienti oggetto delle iniziative di comunicazione che saranno attuate tra luglio e ottobre 2015 sia dei circa (*omissis*) clienti collocati sull'offerta "Voce", inclusi i titolari di c.d. "linea silente" e c.d. "condizioni agevolate", il numero totale di clienti che beneficeranno di specifiche forme di tutela ammonta a circa (*omissis*) di quelli complessivamente interessati dalla manovra.

Nel corso dell'audizione tenutasi in data 25 giugno 2015, la Società ha illustrato le iniziative annunciate con la nota del 19 giugno 2015, chiarendo, tra l'altro: 1) che il passaggio all'offerta "Voce" è possibile anche tramite forma scritta, veicolandola tramite i consueti canali (casella postale e numero fax), seppur la scelta aziendale, al fine di migliorare la trasparenza informativa e l'assistenza ai clienti, è quella di preferire l'indicazione nelle comunicazioni dei consueti canali commerciali in cui è possibile una interazione attraverso una persona fisica ovvero tramite navigazione *web*; 2) che non è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

prevista una registrazione vocale della richiesta di cambio piano effettuata tramite il Servizio clienti 187, i cui contatti sono tracciati sui sistemi aziendali con l'apertura di specifica esigenza e successiva, eventuale lavorazione in base alla tipologia di richiesta avanzata dal cliente al quale viene indicato all'inizio della telefonata il codice identificativo dell'operatore che ha accolto la chiamata; 3) che l'offerta "Voce" è pubblicizzata con una evidenza pari a quella delle altre offerte; 4) che, qualora il cliente contattato tramite IVR premesse il tasto relativo all'offerta "Voce", il suo numero sarà inserito in una specifica lista che verrà utilizzata dalla Società per pianificare le richiamate effettuate, di norma entro 3 giorni lavorativi, da un addetto al *call center* per confermare la propria volontà di passare all'offerta "Voce"; 5) che, qualora il cliente interrompesse la telefonata prima che si sia concluso il messaggio vocale previsto nel contatto tramite IVR, la telefonata si dovrebbe considerare come non andata a buon fine e, dunque, sarà ripetuta con altri due tentativi sempre tramite IVR; 6) che per i clienti che interrompono la telefonata successivamente al completamento del messaggio vocale contenuto nel contatto tramite IVR non è previsto un ulteriore contatto, ritenendo tale comportamento quale espressione di volontà di rimanere all'offerta "Tutto Voce".

In tale contesto, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni, anche successivamente al 1 maggio 2015, nelle quali gli utenti, titolari di una linea telefonica con profilo tariffario a consumo, hanno lamentato l'attivazione dell'offerta "Tutto voce" in assenza di esplicito consenso.

Sulla base, pertanto, della documentazione acquisita e delle informazioni trasmesse, si è potuto costatare che la Società, sotto il profilo degli obblighi informativi alla clientela contemplato dalla diffida impartita con la delibera n. 169/15/CONS, ha intrapreso specifiche iniziative volte a migliorare la trasparenza informativa nei confronti dei clienti, sia con riferimento ad una migliore descrizione delle nuove condizioni giuridiche ed economiche dei piani tariffari che all'esercizio del diritto di recesso, rispetto alle quali l'Autorità si è, in ogni caso, riservata di verificarne l'effettiva realizzazione.

In ordine al secondo profilo della diffida, viceversa, la Società ha comunque effettuato, a partire dal 1 maggio 2015, il passaggio automatico al nuovo piano "Tutto Voce", senza la previa acquisizione del consenso, dei clienti che in precedenza erano titolari di una linea RTG con tariffazione a consumo dell'eventuale traffico telefonico.

Inoltre, con riferimento alle misure illustrate dalla Società, è prevista, peraltro, una procedura che attribuisce valore di espressione di volontà alla mera chiusura, da parte dell'utente, della comunicazione effettuata dall'azienda tramite sistema IVR. Parimenti, non sono state previste iniziative coerenti con quanto contenuto nella delibera n. 169/15/CONS nei casi in cui, nonostante le misure in corso di attuazione, permanga la mancata acquisizione, ora per allora, del consenso espresso degli utenti titolari di una semplice linea RTG con tariffazione a consumo ad essere ricollocati all'offerta "Tutto Voce".

Tanto premesso, con atto n. 13/15/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la mancata ottemperanza alla diffida impartita con delibera n. 169/15/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha rilevato che, in ordine allo specifico profilo degli obblighi informativi per il rispetto dei principi di trasparenza di cui agli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, l'Autorità nell'atto di contestazione ha dato atto alla Società di aver intrapreso specifiche iniziative sia con riferimento ad una migliore descrizione delle nuove condizioni giuridiche ed economiche dei piani tariffari applicati che all'esercizio del diritto di recesso.

In ordine al profilo relativo al rispetto degli obblighi di servizio universale, ai sensi degli articoli 53 e 54 del Codice, da cui l'Autorità ha fatto discendere la presunta necessità, anche ai sensi dell'articolo 70 del medesimo decreto legislativo, della previa acquisizione del consenso espresso per trasferire i clienti titolari di linea di accesso alla rete (c.d. linea RTG) priva di specifiche offerte tariffarie, e che eventualmente fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo, all'offerta "Tutto voce", la Società ritiene che la contestazione sia priva di fondamento, in quanto l'intera manovra va collocata nell'ambito delle modifiche delle condizioni contrattuali legittimamente effettuabili ai sensi dell'articolo 70, comma 4.

In particolare, la contestazione dell'Autorità presenta i seguenti aspetti controversi: *i) erranea distinzione, nell'ambito dei destinatari della manovra, tra "utenti titolari di una linea di accesso alla rete (c.d. RTG) priva di offerte di servizi telefonici attive e che eventualmente fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo" e utenti 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", assumendo che l'articolo 70, comma 4, del Codice sia applicabile solo con riferimento "agli utenti che avevano già attive specifiche offerte tariffarie"; ii) individuazione, sulla base del combinato disposto degli articoli 53 e 54 del Codice, di due componenti ben distinte all'interno del servizio universale, ossia una connessione da 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 ad internet, ed un servizio telefonico, su richiesta dell'utente, che consenta di effettuare e ricevere chiamate nazionali ed internazionali; iii) non conformità della manovra tariffaria posta in essere dalla Società a quanto previsto dagli articoli 53, 54 e 70, comma 1, del Codice sulla base dell'infondato presupposto che la prestazione essenziale del servizio universale nel settore delle comunicazioni elettroniche consisterebbe nella messa a disposizione di una mera connessione alla rete (l'accesso) e che solo su richiesta dell'utente potrebbe essere attivato il servizio telefonico di base ovvero, in applicazione della direttiva europea n. 2009/136/CE, quello di trasmissione dati.*

In tale prospettiva, la Società ha eccepito che, nel quadro attuale, è indubbio che non vi sia alcuna dissociazione sul fronte dell'offerta tra l'accesso alla rete e la fruizione del servizio di telefonia e difatti chiunque richieda il servizio di accesso alla rete ottiene,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestualmente, l'accesso al servizio di telefonia. Secondo la Società, dunque, la contestazione dell'Autorità sottende un illegittimo frazionamento delle prestazioni dedotte nei contratti tra utenti e Telecom Italia, sebbene alla luce del Codice, e dell'articolo 70 in particolare, il regolamento contrattuale con l'utente debba essere considerato nella sua unitarietà e sia perciò modificabile con le forme e le garanzie previste dal comma 4 del medesimo articolo. Sulla scorta delle argomentazioni che precedono, la Società ha ribadito la legittimità della manovra tariffaria in questione, attuata garantendo all'utenza l'*opt-out* previsto dall'articolo 70, comma 4, del Codice, senza alcuna necessità di richiedere *ex ante* il consenso esplicito dei clienti titolari della linea RTG.

Per altro verso, la Società ha contestato, altresì, il richiamo, tra i "VISTO" dell'atto di contestazione, alle note trasmesse dalle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel S.p.A. per segnalare i possibili effetti negativi della manovra in relazione agli utenti titolari solo di una linea RTG e con attiva una *Carrier Selection* o una *Carrier Pre Selection* con altro operatore. In merito a tale aspetto, la Società sottolinea di aver già chiarito, con la propria nota di riscontro del 6 maggio 2015 alla segnalazione di Wind Telecomunicazioni S.p.A., di aver posto in essere le azioni necessarie per evitare che ai clienti titolari di servizi di *Carrier Pre Selection* fossero applicate le condizioni di offerta "Tutto Voce", identificando come destinatari delle variazioni di tali condizioni solo i clienti che, disponendo dell'accesso tradizionale, hanno effettuato traffico fonia. Non potendo, infatti, la Società disporre a livello commerciale *retail* di informazioni sui clienti che hanno attivo un servizio di *Carrier Pre Selection* su altro operatore, gli stessi sono stati esclusi dalla migrazione sull'offerta *flat* (inclusiva del traffico), considerandoli in via presuntiva inclusi nel *target* dei clienti c.d. *silenti*, ossia tutti coloro che non hanno effettuato traffico fonia su rete Telecom Italia per un periodo consecutivo da ottobre a dicembre 2014, ultimo trimestre disponibile e compatibile con la predisposizione della documentazione da inviare ai clienti nelle fatture di febbraio e marzo 2015. Il criterio sopra adottato, unitamente alla facoltà di richiedere il passaggio gratuito all'offerta "Voce", ad avviso di Telecom Italia esclude ogni possibilità che la manovra in questione, "*comporti un grave e ingiustificato pregiudizio economico per il cliente finale*" che abbia aderito ai servizi in *Carrier Pre Selection*. Tali considerazioni valgono anche per la segnalazione del 5 maggio 2015 inviata da Vodafone Omnitel S.p.A. solo all'Autorità e presente negli atti del fascicolo.

Con riferimento alle misure specifiche poste in essere successivamente alla delibera n. 169/15/CONS, la Società ha sottolineato che i clienti oggetto delle attività di comunicazione individuale che esprimeranno la volontà di passare all'offerta "Voce" potranno farlo senza oneri, in quanto Telecom Italia procederà - con effetto retroattivo a decorrere dal 1 maggio 2015 - allo storno dei costi di abbonamento già fatturati relativi all'offerta "Tutto Voce" (29,00 €/mese) ed al contestuale addebito del canone di abbonamento dell'offerta "Voce" (19,00 €/mese), nonché della spesa per il traffico fonia eventualmente effettuato, valorizzato sulla base dei prezzi a consumo della medesima offerta "Voce". I contatti avvenuti tramite campagna IVR sono tracciati sui sistemi aziendali e, quindi, in forza della loro documentabilità, ad avviso della Società



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rappresentano l'espressione della volontà del cliente che se vuole, dopo aver ricevuto la chiamata automatica tramite IVR che gli ricorda che dal 1 maggio 2015 sulla sua linea è attiva l'offerta "Tutto Voce", può scegliere in alternativa di attivare l'offerta "Voce". Il cliente può operare tale scelta digitando il tasto "1" se vuole essere successivamente ricontattato da un operatore del servizio clienti 187 di Telecom Italia ovvero chiamando autonomamente il servizio clienti 187. Dopo aver ricevuto la chiamata automatica tramite IVR, il cliente può anche confermare la propria volontà di rimanere sull'offerta "Tutto Voce", digitando il tasto "2" ovvero riagganciando.

Da ultimo, nel merito della condotta contestata, la Società ha evidenziato che, fin dall'avvio della campagna informativa del mese di febbraio 2015, ha fornito precise indicazioni agli operatori del proprio servizio clienti 187 allo scopo di gestire puntualmente tutte le richieste di informazione avanzate dalla clientela, nonché di accettare tutte le opzioni previste esercitabili dalla clientela (diritto di recesso, passaggio a "Voce", o ad altra offerta, conferma dell'offerta "Tutto Voce").

In conclusione, la Società ha ribadito di aver posto in essere fin da subito misure adeguate allo scopo di ottemperare alle richieste recate nella delibera n. 169/15/CONS e ciò anche al fine di dare certezza alla propria clientela e al mercato. Tenendo, infatti, conto di tutte le iniziative adottate, comprese quelle di comunicazione individuale, il numero complessivo di clienti che beneficeranno di specifiche forme aggiuntive di tutela, che vanno ben al di là del diritto di recesso di cui all'articolo 70, comma 4, del Codice, ammonta a circa (*omissis*) di quelli complessivamente interessati dalla manovra.

Nel corso dell'audizione tenutasi in data 19 ottobre 2015, la Società ha dichiarato di ritenere ottemperati tutti gli obblighi informativi alla clientela e, a tal fine, ha richiamato quanto comunicato nella memoria del 28 agosto 2015. In particolare, ha confermato che le specifiche iniziative progressivamente poste in essere per migliorare la trasparenza informativa sono state realizzate in una logica di *favor utentis*, ottemperando alla diffida e seguendo i principi, contenuti nel "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica" approvato con delibera n. 519/15/CONS, tesi ad assicurare la trasparenza informativa nel caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali.

Al riguardo, la Società ha sottolineato che i dati relativi ai comportamenti della clientela confermano quanto la manovra di rimodulazione tariffaria, a seguito delle integrazioni informative di questi mesi, è stata ben compresa dagli utenti.

Nella medesima occasione, la Società ha depositato un prospetto contenente i dati riferibili alle migrazioni/recessi dei clienti interessati dalla manovra rilevati nel periodo intercorrente tra il mese di marzo ed il mese di ottobre 2015, nonché i risultati della campagna IVR al 15 ottobre 2015. In particolare, dalla documentazione prodotta in audizione risulta che:

- tra marzo e ottobre 2015 circa il (*omissis*)% dei clienti interessati dal passaggio a "Tutto Voce" e "Tutto" ha deciso di migrare ad altra offerta o recedere senza costi, di cui l'(*omissis*)% nei due mesi ante-manovra (marzo-aprile) e il (*omissis*)% nei sei mesi post-manovra (maggio-ottobre)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- il messaggio fonico utilizzato è il seguente: «Buongiorno, TIM ti ricorda che dal 1 maggio sulla tua linea fissa è attiva l'offerta Tutto Voce al costo di 29 euro al mese che ti consente di telefonare senza limiti a tutti i numeri fissi e cellulari nazionali. Puoi confermare l'offerta Tutto Voce con telefonate incluse o scegliere in alternativa di attivare l'offerta "Voce" al costo di 19 euro, con telefonate non incluse e addebitate a consumo, al costo di 10 centesimi al minuto. Digita 1 se vuoi essere ricontattato da un nostro operatore. Digita 2 o aggancia per confermare l'offerta Tutto Voce. Il servizio clienti linea fissa 187 è a tua disposizione per ogni informazione»;
- nel corso della prima campagna IVR (tre contatti), i clienti contattati sono stati (*omissis*)
- nel corso della seconda campagna IVR sono stati effettuati fino a cinque tentativi di contatto nei confronti dei clienti che non erano stati raggiunti durante la prima campagna, fatta eccezione per quelli gestiti con altre modalità ((*omissis*) utenti). Su (*omissis*) clienti contattati, il (*omissis*)% (pari a (*omissis*)) non è stato raggiunto, mentre del (*omissis*)% che è stato raggiunto (pari a (*omissis*) clienti) il (*omissis*)% ha riagganciato senza digitare alcun tasto;
- tra i recessi pervenuti nel periodo della manovra, solo quelli recanti come espressa motivazione la modifica delle condizioni contrattuali attuate con la manovra sono stati trattati ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, ovvero senza costi né penali.

La Società, durante l'audizione, ha confermato che la chiusura della telefonata al termine dell'ascolto dell'intero messaggio vocale è stata considerata come espressione di volontà di rimanere all'offerta "Tutto Voce", anche in assenza di digitazione del tasto "2", ma i clienti potevano, entro il 31 ottobre 2015, recarsi presso i Negozi Tim o chiamare il Servizio 187 per comunicare la volontà di passare, in alternativa e gratuitamente, all'offerta "Voce".

Rispetto ai (*omissis*) clienti non raggiunti, la Società ha comunicato la sussistenza di valutazioni aziendali in corso concernenti l'eventualità di effettuare un nuovo contatto, tramite operatore o IVR, prevedendo in ogni caso l'invio di una ulteriore comunicazione scritta nella prima fattura utile per i clienti non raggiunti.

Infine, la Società ha depositato un documento di dettaglio attestante le modalità di gestione e risoluzione delle problematiche sollevate dagli utenti presenti negli atti del procedimento n. 13/15/DIT.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, si evidenzia che, successivamente all'adozione dell'atto di contestazione n. 13/15/CONS, sono pervenute ulteriori segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato, tra l'altro, l'attivazione dell'offerta "Tutto Voce" in assenza di consenso, la difficoltà a cambiare piano e passare all'offerta "Voce", l'attribuzione ingiustificata dei costi di recesso, la carenza di informativa ed il mancato storno con effetto retroattivo, dopo essere rientrati nell'offerta "Voce", degli importi addebitati.

In particolare, in data 28 ottobre 2015, l'Associazione di consumatori Altroconsumo ha trasmesso un dettagliato *dossier* concernente le attività svolte tra il 28 settembre ed il 6 ottobre 2015 (presso dieci punti vendita dislocati nelle principali città italiane e tramite contatti con il servizio di assistenza clienti 187) per verificare l'effettiva possibilità di passare all'offerta "Voce" secondo le modalità indicate da Telecom Italia nelle informative diffuse attraverso gli ordinari canali di comunicazione. A tal proposito, l'Associazione ha rilevato che gli operatori contattati tramite il numero di assistenza 187 hanno confermato la possibilità di attivare senza difficoltà l'offerta "Voce". Con riferimento ai Negozi Tim, l'Associazione ha evidenziato che, contrariamente a quanto indicato nelle informative inviate da Telecom Italia ai clienti:

- in nessun punto vendita visitato è stato possibile effettuare il cambio di piano tariffario verso l'offerta "Voce";
- gli addetti hanno riferito esplicitamente che in negozio non si possono effettuare cambi di tariffa verso l'offerta "Voce", per la quale occorre chiamare il servizio clienti 187;
- gli addetti hanno fornito informazioni a volte sbagliate o fuorvianti cercando di indurre ad attivare altre tariffe.

In data 29 ottobre 2015, il Servizio ispettivo, registro e Co.Re.Com. dell'Autorità ha svolto, ai sensi della delibera n. 220/08/CONS, una mirata attività ispettiva presso due punti vendita della Società situati nella città di Napoli (di cui uno qualificato come "negozio sociale TIM"), al fine di verificare l'effettiva possibilità in quella sede di passare all'offerta "Voce". All'esito delle operazioni compiute è stato possibile accertare che, in via generale, presso tutti i punti vendita è impossibile effettuare un cambio di tariffa verso l'offerta "Voce", mentre è possibile effettuare cambi di tariffa in *upgrade*, ovvero dall'offerta "Voce" ad altre offerte più costose.

Con note del 13 e 27 novembre 2015, è stato richiesto alla Società un supplemento istruttorio al fine di ottenere ulteriori informazioni e documenti.

La Società, con nota del 28 dicembre 2015, ha fornito riscontro rappresentando che:

- rispetto ai (*omissis*) di clienti che la Società in data 1 maggio 2015 aveva ricollocato sull'offerta "Tutto Voce", al 31 ottobre 2015 risultano ancora posizionati su tale offerta circa (*omissis*) di clienti, mentre circa (*omissis*) si sono orientati verso altre offerte della stessa società o della concorrenza;
- il numero di clienti che hanno chiesto di essere riportati all'offerta di provenienza, denominata "Voce", è pari a circa (*omissis*), di cui (*omissis*) dopo il giorno 1 maggio 2015 e che, dunque, i clienti che hanno ritenuto non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conveniente l'offerta *flat* risultano essere circa (*omissis*), ossia meno del (*omissis*)% dei clienti coinvolti nell'operazione;

- nel periodo compreso tra il giorno 1 maggio ed il 30 settembre 2015, risultano pervenute circa (*omissis*) richieste di recesso, di cui circa (*omissis*) pervenute entro il 15 agosto 2015. La Società ha evidenziato che la gratuità del costo di disattivazione in caso di recesso è stata prorogata per un periodo complessivo di 5 mesi, ossia fino al 30 settembre 2015. Conseguentemente, la specifica funzionalità di tracciamento delle richieste di recesso correlate alla variazione unilaterale con azzeramento in automatico dei costi di disattivazione è rimasta attiva sino a tale data;
- nel periodo 1 maggio – 15 agosto 2015, sono pervenute (*omissis*) richieste di recesso correlate alle variazioni unilaterali comunicate alla clientela che hanno comportato l'apertura di una specifica esigenza sul sistema gestionale per la cessazione della linea e tali richieste risultano tutte correttamente espletate;
- nel periodo compreso tra il 16 agosto ed il 30 settembre 2015 sono state ricevute (*omissis*) richieste di recesso pari al (*omissis*)% circa del totale dei recessi e correlate alla manovra di rimodulazione contrattuale;
- tutte le richieste di recesso pervenute sono state chiuse e, pertanto, gestite secondo i processi operativi che prevedevano l'azzeramento dei costi di recesso;
- fino al 30 settembre 2015 non sono stati addebitati i costi di disattivazione normalmente previsti;
- nel periodo 1 maggio – 31 ottobre 2015, (*omissis*) clienti hanno chiesto di essere riposizionati sull'offerta "Voce" ed il valore totale dei rimborsi effettuati, e riconducibili al costo di abbonamento già pagato per l'offerta "Tutto voce", è stato pari a circa (*omissis*) di euro. A tutti i clienti destinatari di tale misura, in un'ottica di *favor*, è stato stornato il traffico telefonico eventualmente effettuato fino alla data di riposizionamento sull'offerta "Voce", senza procedere al ricalcolo necessario per la relativa valorizzazione a consumo;
- le due campagne IVR hanno interessato complessivamente circa (*omissis*) clienti di cui (*omissis*) hanno risposto e di questi (*omissis*) (circa l'(*omissis*)%) ha ascoltato l'intero messaggio, mentre (*omissis*) hanno riagganciato prima della conclusione del messaggio vocale, ascoltandolo parzialmente. Al fine di completare le iniziative di contatto, ai clienti classificati come "non raggiungibili" – clienti che fino al mese di dicembre 2015 hanno ricevuto già almeno 5 fatture mensili con l'addebito dell'offerta "Tutto voce" – sarà inviata un'ulteriore comunicazione informativa nella fattura del mese di gennaio 2016 in cui si ricorderà la possibilità di passare gratuitamente all'offerta "Voce".

Da ultimo, la Società ha anche prodotto i prospetti contenenti i *trend* dei dati riferiti ai clienti che hanno esercitato il diritto di recesso ovvero sono passati all'offerta "Voce"



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

o ad altra offerta, aggiornati al 31 ottobre 2015, nonché il numero, in assoluto ed in percentuale raggruppato per tipologia di clientela, degli utenti che, su base mensile, hanno esercitato il diritto di recesso ovvero sono passati all'offerta "Voce" o ad altra offerta.

La Società, nella medesima nota del 28 dicembre 2015, ha rappresentato di non poter fornire riscontro prima del 10 febbraio 2016 – a causa del rilevante impatto gestionale ed elaborativo – a quanto richiesto nella nota del 27 novembre 2015 in relazione ai dati di traffico e di spesa media mensile inferiore a euro 29,00, per il periodo 1 maggio-31 ottobre 2015, riferiti ai circa (*omissis*) utenti che, pur contattati tramite IVR, hanno riagganciato senza premere alcun tasto. Con note del 26 e 28 gennaio 2016, tuttavia, la Società ha provveduto a fornire le informazioni non ancora pervenute alla data del 28 dicembre 2015.

Secondo i dati forniti dall'operatore, il bacino di utenti di cui sopra è stato pari a (*omissis*) unità a maggio 2015 e a (*omissis*) unità ad ottobre 2015, con una contrazione, quindi, del (*omissis*)% nel periodo considerato. In ordine a tale circostanza, la Società ha sostenuto che vi sono *"alcune importanti evidenze a favore dell'ipotesi formulata da Telecom Italia circa il fatto che la maggior parte dei (omissis) clienti intuiscono il beneficio dell'offerta e ne hanno cominciato a sfruttare le opportunità"*. Nello specifico, secondo la Società tali evidenze proverrebbero dalla stabilità della dimensione totale del *cluster*, dai progressivi incrementi dei consumi e dalla convenienza al passaggio dell'offerta "Tutto Voce".

Tanto premesso, appare opportuno esaminare, in maniera separata, la condotta tenuta dalla Società rispetto ai due profili contemplati dalla delibera n. 169/15/CONS.

In ordine agli obblighi di informativa agli utenti coinvolti dalle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, nel corso del procedimento la Società ha dato prova di aver effettivamente posto in essere, successivamente all'adozione della delibera n.169/15/CONS, specifiche iniziative volte a migliorare la trasparenza informativa nei confronti dei clienti rispetto a quella resa dalla Società precedentemente all'entrata in vigore della manovra di rimodulazione.

Gli approfondimenti istruttori, tuttavia, hanno mostrato che le suddette informazioni, se pur rese agli utenti, non si sono rivelate del tutto corrette.

Nei messaggi informativi inviati unitamente alle fatture, così come in quelli pubblicati sui quotidiani e sul sito aziendale, la Società ha invitato gli utenti interessati dal passaggio all'offerta "Tutto" e "Tutto voce", *«a recarsi presso i Negozi Tim o a chiamare entro il 31 ottobre 2015 il Servizio Clienti 187 per comunicare la volontà di passare, in alternativa o gratuitamente, alla nuova offerta "Voce"»*.

In ordine alla possibilità di recarsi presso i negozi TIM per chiedere il passaggio all'offerta "Voce", si evidenzia che l'attività ispettiva effettuata dall'Autorità, coerentemente con l'indagine prodotta dall'Associazione Altroconsumo, ha dimostrato che, in realtà, presso nessun Negozio Tim (in *franchising* ovvero "negozio sociale") è stato possibile passare alla predetta offerta, in quanto gli addetti hanno dichiarato che avevano unicamente la possibilità di effettuare cambi di piani tariffari in *upgrade*, ossia passaggi da un'offerta meno costosa ad una più onerosa dal punto di vista economico. In



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

aggiunta, gli addetti hanno anche chiarito che, qualora si desiderasse attuare il passaggio in *downgrade* all'offerta "Voce", occorre necessariamente rivolgersi al servizio clienti 187. Ne consegue, quindi, che tale modalità indicata dalla Società agli utenti per consentire loro di ritornare all'offerta "Voce", si è rivelata non praticabile.

Per quanto concerne i contatti con il servizio clienti 187, anche sulla base delle segnalazioni ricevute, si osserva che tale modalità è risultata effettiva, ma non sempre adeguata al fine di garantire la tempestiva gestione ed esecuzione della volontà manifestata dai clienti.

Sotto diverso aspetto, numerosi utenti hanno segnalato difficoltà e disservizi nell'esercizio del diritto di recesso, in particolare la richiesta dei costi di recesso che, ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice, non sono previsti in caso di modifica unilaterale del contratto. Nel corso dell'audizione del 19 ottobre 2015, la Società ha chiarito che tra i recessi pervenuti nel periodo della manovra, solo quelli recanti come espressa motivazione la modifica delle condizioni contrattuali attuate con la manovra sono stati trattati ai sensi dell'articolo 70 comma 4, del Codice, ovvero senza costi né penali. Negli altri casi, il recesso ha comportato l'attribuzione all'utente degli ordinari costi di recesso e di disattivazione pari a circa euro 35,00. A tal riguardo, si sottolinea che, nei messaggi informativi verso la clientela, non è stata indicata espressamente la necessità di inserire una specifica causale, bensì è stato previsto, tra le varie opzioni percorribili, che *"qualora non accetti le variazioni sopra indicate, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice ha il diritto di recedere dal suo attuale contratto senza costi, dandone comunicazione scritta entro il 15 agosto 2015 a Telecom Italia, all'indirizzo postale indicato su questa bolletta e sulla Carta dei servizi, o via fax al numero gratuito 800.000.187. Per la comunicazione di recesso per mancata accettazione di variazioni unilaterali delle condizioni non è obbligatorio l'invio tramite raccomandata A/R ed è previsto anche l'invio tramite fax (è comunque necessario allegare una fotocopia del documento d'identità del cliente titolare del contratto da cessare)"*. Dai dati forniti risulta che, nel periodo compreso tra il 1 maggio ed il 30 settembre 2015, la Società ha ricevuto complessivamente circa (*omissis*) richieste di recesso (circa (*omissis*) pervenute entro il 15 agosto), di cui solo (*omissis*) trattate come recesso senza costi perché aventi come causale il rifiuto della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Si tratta, dunque, del (*omissis*)% del totale dei recessi complessivamente pervenuti a Telecom Italia nel periodo considerato e tale dato, da valutare anche considerando che la manovra di rimodulazione entrata in vigore il giorno 1 maggio 2015 ha coinvolto il (*omissis*)% del totale dei clienti residenziali, lascia presumere, viste le problematiche in materia di recesso segnalate dagli utenti, che l'informazione relativa alle modalità di esercizio del recesso senza costi è stata fuorviante, in quanto non subordinava l'assenza di costi all'esplicita indicazione di una valida causale di recesso. D'altra parte, risultano documentati casi in cui, nonostante gli utenti avessero indicato la modifica unilaterale come causa del recesso, i costi sono stati ugualmente addebitati e, in alcuni casi, essi non sono stati stornati neanche dopo la ricezione della contestazione dei clienti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In merito agli obblighi di servizio universale, la Società ha riferito di aver effettuato, il giorno 1 maggio 2015, pur in assenza della previa acquisizione del consenso espresso, il passaggio automatico all'offerta *flat* "Tutto voce" degli utenti che erano titolari di una linea di accesso alla rete (c.d. linea RTG) priva di specifiche offerte tariffarie e che, eventualmente, fruivano del servizio telefonico (e dati) con tariffa a consumo. In tal modo, dunque, la Società ha esplicitamente ammesso di non avere ottemperato alla diffida impartita con la delibera n. 169/15/CONS.

La Società si è, poi, soffermata a sindacare il fondamento giuridico posto alla base della diffida n. 169/15/CONS – l'inottemperanza della quale ha dato luogo all'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo* – contestandone la stessa sussistenza in quanto l'intera manovra andrebbe collocata nell'ambito delle modifiche delle condizioni contrattuali effettuabili ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice. Tuttavia, tali rilievi non appaiono suscettibili di esame in questa sede, esulando dall'ambito delle contestazioni mosse alla Società con il procedimento sanzionatorio in questione. I suddetti rilievi non appaiono, peraltro, necessitare di confutazione in questa sede siccome non suscettibili di apportare elementi utili al fine di dimostrare, in punto di fatto, l'avvenuta acquisizione del (previo) consenso espresso.

Con riferimento alle iniziative assunte dalla Società a partire dal 15 luglio 2015, al fine di accertare, ora per allora, la volontà degli utenti trasferiti automaticamente all'offerta "Voce" pur essendo in precedenza titolari esclusivamente di una linea di accesso alla rete (cd linea RTG) con tariffazione a consumo dell'eventuale traffico telefonico, si rappresenta quanto segue. Preliminarmente, va ribadito che esse rappresentano un tentativo di acquisire *ex post* un consenso che la delibera n. 169/15/CONS aveva individuato come necessario *ex ante*. Inoltre, come già indicato nell'atto di contestazione, la Società ha utilizzato una procedura con la quale attribuisce valore di espressione di volontà alla mera chiusura, da parte dell'utente, della comunicazione effettuata dall'azienda tramite sistema IVR. Tale misura non è in linea con l'attuale quadro normativo che richiede una manifestazione chiara ed espressa di consenso. In tal senso, la mera interruzione di una comunicazione preregistrata non può essere considerata quale espressione di consenso all'attivazione di un determinato servizio ovvero accettazione e/o acquiescenza rispetto all'unilaterale attivazione di una offerta contrattuale differente da quella di cui si era in precedenza titolari. Pratica, questa, del tutto inusuale sul mercato e rispetto alla quale l'utente non può che rimanere disorientato e indotto a non interagire con il sistema IVR. Tale ragionamento è, altresì, supportato dai dati acquisiti nel corso dell'istruttoria, i quali dimostrano che il (*omissis*)% dei clienti che hanno risposto al contatto tramite IVR hanno chiuso la telefonata senza digitare alcun tasto, mentre il (*omissis*)% ha digitato il tasto 1 e solo lo (*omissis*)% ha digitato il tasto 2. Tra i clienti che hanno risposto senza poi digitare alcun tasto, il (*omissis*)% non ha nemmeno finito di ascoltare l'intero messaggio registrato. Occorre, poi, aggiungere che, anche qualora l'utente avesse digitato il previsto tasto "1", non avrebbe comunque conseguito il risultato sperato, ossia l'immediato passaggio all'offerta "Voce", ma, piuttosto, avrebbe ottenuto solo l'opportunità di essere ricontattato dal



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio clienti, a differenza di quanto contemplato per il mantenimento dell'offerta "Tutto Voce", dove oltre alla digitazione del tasto "2" era sufficiente agganciare il telefono dopo aver ascoltato il messaggio.

Inoltre, dai dati forniti risulta un consistente numero di utenti (circa *(omissis)*) che la Società non è riuscita a contattare tramite IVR, rispetto ai quali ha dichiarato di aver unicamente inviato una ulteriore informativa scritta per sollecitarli a comunicare la volontà di passare all'offerta "Voce".

In definitiva, a conclusione delle misure specifiche poste in essere successivamente all'adozione della delibera n. 169/15/CONS, la Società non ha acquisito il consenso espresso di un numero molto consistente di utenti che in precedenza erano titolari di una linea RTG con tariffazione a consumo dell'eventuale traffico telefonico, ciò nonostante li ha mantenuti all'offerta "Tutto Voce".

Da ultimo, per quanto riguarda i dati forniti dalla Società in data 26 e 28 gennaio 2016 e relativi al calcolo della spesa media mensile che, per il periodo 1 maggio-31 ottobre 2015, avrebbero sostenuto, mantenendo una tariffazione a consumo, gli utenti che sono stati contattati tramite IVR e hanno riagganciato senza premere alcun tasto, si osserva quanto segue. La documentazione prodotta ha consentito di determinare il pregiudizio economico subito da questi utenti (e il corrispondente vantaggio avuto dalla Società) nei primi sei mesi successivi alla manovra. Essendo, infatti, pari a euro 10 la differenza tra l'offerta "Voce" con tariffazione a consumo e l'offerta *flat* "Tutto Voce", tutti gli utenti che avrebbero speso mensilmente meno di 10 euro se tariffati a consumo si trovano ad essere svantaggiati dal trasferimento forzoso all'offerta "Tutto Voce". La Società, nel produrre i dati, ha sostenuto che la manovra di *repricing* di maggio 2015 ha prodotto benefici agli utenti in questione, i quali «[...]confermano dunque una scelta consapevole (dei clienti) di mantenere come profilo d'offerta quella della "Tutto Voce" nonostante le numerose azioni messe in campo da Telecom Italia sul piano della trasparenza e della tutela della clientela che offrivano al cliente tutti gli elementi per modificare la propria scelta [...]». I numeri forniti dall'operatore, viceversa, non sembrano corroborare l'ipotesi che "la maggior parte dei *(omissis)* clienti intuiscono il beneficio dell'offerta e ne hanno cominciato a sfruttare le opportunità". È vero, infatti, che la quota di utenze con un traffico inferiore a euro 5,00 a ottobre 2015 è diminuita di poco più di *(omissis)* punti percentuali rispetto a maggio 2015, ma, a distanza di sei mesi dalla manovra, la quota di utenze con una spesa inferiore a euro 5,00 mensili, e dove, quindi, si trovano utenti in una situazione di netta "non convenienza" rispetto alla nuova offerta "Tutto Voce", rappresenta ancora il *(omissis)*%. Ne discende che circa l'*(omissis)*% degli utenti non ha ancora "intuito" i vantaggi della nuova tariffa. A ciò si aggiunga che, se si considerano anche gli utenti con una spesa superiore a euro 5,00 ma inferiore a euro 10,00, coloro che si trovano in una posizione di "non convenienza" raggiungono, a ottobre 2015, complessivamente il *(omissis)*, mentre solo per l'*(omissis)*% si riscontra un livello medio di spesa più elevato e tale da giustificare la convenienza al passaggio all'offerta "Tutto Voce".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella A. Periodo 1 maggio-31 ottobre 2015

Mese	Spesa Mensile Traffico - Utenze		
	< € 5	tra € 5 e 10	> € 10
Maggio	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Giugno	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Luglio	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Agosto	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Settembre	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Ottobre	(omissis)	(omissis)	(omissis)

Dall'analisi di questi dati, pertanto, non risulta che la maggioranza dei clienti in questione sia "adeguatamente posizionato rispetto alle proprie esigenze d'uso".

In conclusione, le motivazioni addotte da Telecom Italia, non sono condivisibili: stabilità del *cluster* e livelli di *crunch* più bassi di quelli medi, infatti, possono essere interpretati come evidenza di profili di consumo differenti rispetto a quelli "standard" e, in ogni caso, dopo sei mesi, per oltre il (omissis)% degli utenti il passaggio alla nuova tariffa non risulta conveniente. Il fatto, poi, che vi sia una quota (omissis) di consumatori, pari all'(omissis)%, che dopo sei mesi ha aumentato il proprio consumo medio, non costituisce una valida dimostrazione di un miglioramento del benessere dei consumatori.

La Tabella B mostra una stima di calcolo dello svantaggio economico che, nel periodo compreso dal 1 maggio al 31 ottobre 2015, hanno subito gli utenti che, nel corso delle campagne IVR, hanno riagganciato senza digitare alcun tasto. Il pregiudizio complessivamente subito (e dunque il corrispondente vantaggio per la Società) ammonta come minimo ad euro (omissis). Una cifra che è sottostimata, dal momento che per il calcolo si è scelta l'ipotesi più favorevole a Telecom Italia (ovvero che gli utenti compresi nella fascia tra euro zero e 5,00 consumino tutti euro 5,00 al mese) e che non si sono considerati lesi circa il (omissis)% di utenti che in realtà lo sono, ma per i quali lo svantaggio è inferiore a euro 5,00. Inoltre, alla cifra stimata, andrebbero aggiunti anche i dati relativi ai circa (omissis) utenti che non hanno proprio risposto al contatto tramite IVR e che, quindi, non sono stati inseriti nelle tabelle A e B.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tabella B: calcolo dello svantaggio economico subito dagli utenti a seguito della manovra

Mese	Spesa Mensile Traffico - Utenze			Tot. Utenze	Misura svantaggio economico = ($< € 5$) \times euro 5
	$< € 5$	tra $€ 5$ e 10	$> € 10$		
Maggio	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Giugno	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Luglio	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Agosto	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Settembre	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)
Ottobre	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)	(omissis)

(omissis)

Tali evidenze, inoltre, denotano ulteriormente l'inidoneità della procedura adottata dalla Società nel corso della campagna IVR, che desumeva la volontà dell'utente di rimanere all'offerta *flat* "Tutto Voce" dal semplice riaggancio della telefonata dopo l'ascolto dell'intero messaggio registrato. Se si accogliesse tale impostazione, infatti, si dovrebbe concludere che il (omissis)% di coloro che hanno riagganciato senza digitare alcun tasto abbia consapevolmente scelto di rimanere su di una offerta che ogni mese comporta un consistente aggravio di spesa rispetto al consumo reale.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

CONSIDERATO che, sulla base delle risultanze istruttorie, l'Autorità si riserva di avviare le iniziative ritenute più opportune al fine di assicurare la cessazione di comportamenti lesivi nei confronti degli utenti;

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-bis, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura complessiva di euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) e che in tale commisurazione rilevano i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società ha proceduto al passaggio all'offerta "Tutto Voce" senza aver acquisito il previo consenso espresso degli utenti che, in precedenza, erano titolari di una linea RTG con tariffazione a consumo dell'eventuale traffico telefonico e senza altre specifiche offerte attive. Tale condotta ha coinvolto un numero assai rilevante di utenti e ha determinato un vantaggio economico per la Società particolarmente consistente, a fronte del grave pregiudizio economico subito dagli utenti interessati.

Occorre tener conto, altresì, della intenzionalità di tale condotta, in considerazione del fatto che la Società ha consapevolmente adottato procedure difformi da quanto prescritto dall'Autorità nella delibera n. 169/15/CONS e proseguito nel comportamento illegittimo. Va, inoltre, rilevata l'attualità della condotta contestata, posto che la Società ha semplicemente mantenuto la collocazione all'offerta "Tutto Voce" sia degli utenti che hanno riagganciato il telefono al termine del messaggio registrato, sia degli utenti che non sono stati neanche raggiunti mediante le descritte campagne IVR.

Con riferimento alla trasparenza, adeguatezza e completezza delle informazioni relative alla modifica unilaterale delle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte dedicate alla clientela residenziale per la telefonia fissa e al conseguente diritto di recesso senza costi, la Società ha fornito ai propri clienti, successivamente all'adozione della delibera n. 169/15/CONS, informative che si sono rivelate, per gli aspetti relativi al recesso senza costi ed alle concrete modalità per passare all'offerta "Voce", fuorvianti e comunque inadeguate.

La violazione, pertanto, può ritenersi di entità molto consistente e di durata prolungata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha effettivamente integrato le informative già rese alla clientela, prolungando il termine per esercitare il diritto di recesso senza costi e consentendo agli utenti, fino al 31 ottobre 2015, di essere ricollocati sull'offerta "Voce" a consumo con decorrenza 1 maggio 2015.

Le misure adottate, invece, per acquisire ora per allora la volontà degli utenti a rimanere all'offerta "Tutto Voce", oltre ad essere inidonee *ab origine*, si sono rivelate inefficaci e sostanzialmente inutili;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dagli articoli 70 e 71 del Codice e preposta, per espressa previsione legislativa, all'erogazione del servizio universale ai sensi degli articoli 53 e 54 del medesimo Codice;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 21.573 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani;

ACCERTA

che la società Telecom Italia S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), e sede operativa in Corso d'Italia, 41 – 00198 Roma (RM) non ha ottemperato a quanto richiesto dall'Autorità con delibera n. 169/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

Alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 2.000.000,00 (duemilioni/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 61/16/CONS” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 61/16/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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 11 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci