

22 gennaio 2015 10:52

ITALIA: Tlc e servizi premium. Antitrust multa Telecom, Wind, Vodafone e H3g

L'Autorità garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato ai principali operatori del settore delle comunicazioni mobili (Telecom, Wind, Vodafone e H3G) una sanzione pari a 1.750.000 euro ciascuno per Telecom e H3G e a 800.000 euro ciascuno per Wind e Vodafone, per aver adottato pratiche commerciali scorrette nell'ambito della commercializzazione dei servizi premium utilizzati via Internet da terminale mobile. Nei confronti di H3G, in ragione dei rilevanti effetti delle condotte attuate, è stata disposta anche la pubblicazione di un estratto del provvedimento.

Nel corso del 2014, l'Agcm ha ricevuto numerosissime segnalazioni con le quali associazioni di consumatori e utenti di telefonia mobile denunciavano la fornitura non richiesta, e il relativo addebito da parte del proprio operatore sul credito telefonico della sim, di servizi a sovrapprezzo (i cosiddetti servizi premium, quali giochi e video) accessibili durante la navigazione in mobilità mediante banner, pop up e landing page.

Anche sulla base di quanto emerso nel corso delle ispezioni eseguite con l'assistenza della Guardia di Finanza (Gruppo Antitrust – Nucleo speciale Tutela mercati), l'Autorità ha accertato che i quattro operatori hanno attuato una pratica commerciale scorretta riconducibile a due condotte: da un lato, l'omissione di informazioni circa il fatto che il contratto di telefonia mobile sottoscritto pre-abilita la sim alla ricezione dei servizi a sovrapprezzo, nonché circa l'esistenza del blocco selettivo per impedire tale ricezione e la necessità per l'utente che voglia giovarsi di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco; dall'altro, l'adozione da parte dell'operatore di telefonia mobile di un comportamento qualificato come aggressivo, consistente nell'attuazione di una procedura automatica di attivazione del servizio e di fatturazione in assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente al pagamento, nonché di qualsiasi controllo sulla attendibilità delle richieste di attivazione provenienti da soggetti quali i fornitori di servizi estranei al rapporto negoziale fra utente e operatore. Nei confronti delle società H3G e Tim la pratica si è articolata in un'ulteriore condotta consistente nella diffusione di messaggi che omettono informazioni rilevanti o che determinano l'accesso e l'attivazione del servizio a sovrapprezzo senza un'espressa manifestazione di volontà da parte dell'utente.

Secondo l'Antitrust, la responsabilità delle quattro aziende discende - oltre che direttamente dall'adozione di tali condotte - anche da altri fattori: gli operatori traggono infatti uno specifico vantaggio economico dalla commercializzazione dei servizi premium, in quanto condividono con i fornitori i ricavi dei servizi erogati, trattenendone un'elevata percentuale. E inoltre, si sono dimostrati ampiamente consapevoli circa la sussistenza di attivazioni e di addebiti relativi a servizi non richiesti da parte dei propri clienti mobili.

Ai sensi del Codice del Consumo, l'Agcm ha giudicato questa pratica contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore. La stessa Autorità ne ha vietato perciò la diffusione o continuazione, oltre a irrogare le sanzioni, stabilendo che gli operatori comunichino entro 60 giorni le iniziative assunte per ottemperare alla diffida.