

18 luglio 2017 18:09

## **ITALIA: Telecom, Vodafone, Wind, Fastweb e Tiscali. Antitrust multa per 9 milioni di euro**

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato alle principali compagnie telefoniche (Telecom, Vodafone, Wind, Fastweb e Tiscali) sanzioni per un totale di 9.000.000 euro per aver adottato condotte illecite in violazione delle norme del codice del consumo di recepimento della consumer rights, nell'ambito della commercializzazione a distanza, online o al telefono, o fuori dei locali commerciali (presso gli stand ad esempio) di servizi di telefonia fissa e/o mobile.

I casi riguardano principalmente la prassi seguita dagli operatori del settore di dare inizio all'esecuzione del contratto, procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore, durante la pendenza del termine di 14 giorni previsto per esercitare il diritto di recesso (c.d. periodo di ripensamento) senza acquisire un'espressa richiesta in tal senso da parte del consumatore.

Il codice del consumo, diversamente, prevede che l'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso sia sottratta alla sfera decisionale delle aziende, disciplinandola come una opzione rimessa alla decisione del solo consumatore che, qualora interessato, dovrà farne espressa richiesta, senza che la conclusione del contratto possa in alcun modo essere condizionata dall'assenza di tale volontà.

In tutti e 5 i casi l'Autorità ha accertato l'adozione da parte degli operatori di almeno tre condotte illecite in violazione dei requisiti informativi e formali fissati dalla disciplina: l'assenza dell'informativa richiesta dal codice del consumo, nel sito web e nelle condizioni generali di contratto, sia in merito al regime dei costi praticato nel caso di esecuzione anticipata del contratto e di successivo recesso del consumatore, sia in merito alla circostanza che eventuali costi sono dovuti solo nel caso in cui l'anticipazione sia stata espressamente richiesta dal consumatore; la conclusione di contratti online, al telefono o fuori dei locali commerciali procedendo all'avvio delle c.d. procedure di provisioning di attivazione di una nuova linea fissa o di migrazione da altro operatore in assenza dell'autonoma richiesta esplicita del consumatore prevista dalla normativa e, in ogni caso, senza metterlo nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza o fuori dei locali commerciali in assenza di tale volontà; in caso di esercizio del diritto di ripensamento, l'addebito o la previsione di costi non dovuti in assenza della predetta informativa e/o della richiesta esplicita.

Nei confronti di alcuni operatori sono state accertate ulteriori condotte in violazione delle norme consumer rights. Per quanto riguarda Tiscali, l'Autorità ha accertato, in linea con i precedenti, la non conformità delle procedure di teleselling rispetto a quanto stabilito dalla disciplina. Nei confronti di Wind e Fastweb, è stata rilevata l'illiceità di condotte essenzialmente consistenti nel non far decorrere il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento dalla proposta di concludere il contratto rivolta dai consumatori agli operatori.