

***Audizione del Presidente dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato Prof. Giovanni Pitruzzella alla X<sup>a</sup> Commissione del Senato in merito al decreto legge 24 marzo 2012, n. 29 recante integrazioni al decreto ‘liberalizzazioni’ (n. 1/2012) e al decreto ‘consolidamento conti pubblici’ (n. 201/2011)***

***4 aprile 2012***

Onorevole Presidente, Onorevoli Senatori,

il decreto legge n. 29/2012 reca una modifica alla disposizione contenuta nell’art. 27-*bis* del decreto liberalizzazioni allo scopo di completare e rendere funzionale la disciplina ivi contenuta in materia di nullità delle clausole che prevedono commissioni a favore delle banche sulle linee di credito. In particolare, la norma modificata sanciva la nullità delle clausole che prevedono commissioni bancarie a fronte della concessione di linee di credito, della loro messa a disposizione, del loro mantenimento in essere, nonché del loro utilizzo, anche nel caso di sconfinamenti in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido.

Con la nuova disposizione si intende limitare la prevista nullità soltanto alle clausole che prevedono commissioni a favore delle banche, ma che siano stipulate in violazione delle disposizioni applicative in materia di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti, adottate dal Comitato interministeriale per il credito e il risparmio ai sensi dell’articolo 117-*bis* del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (decreto legislativo n. 385/1993)<sup>1</sup>.

Nei successivi commi è prevista l’istituzione di un Osservatorio sull’erogazione del credito da parte delle banche alle imprese (con particolare riferimento a quelle piccole e medie) e sull’attuazione degli accordi diretti a sostenerne l’accesso al credito.

La modifica normativa appare costituire un efficace punto di equilibrio tra le esigenze di rendere pienamente conoscibili e trasparenti le condizioni che regolano i rapporti

---

<sup>1</sup> L’articolo 117-*bis* del decreto legislativo n. 385 del 1993 (introdotto dall’articolo 6-*bis*, comma 1 del decreto-legge n. 201 del 20113) ha recato un’articolata disciplina della remunerazione di banche e intermediari per i contratti di apertura di credito e di conto corrente. In particolare, il comma 2 dell’articolo 117-*bis* prevede una remunerazione dell’intermediario nel caso di sconfinamenti in assenza di affidamento ovvero oltre il fido, relativamente ai contratti di apertura di credito e di conto corrente. In particolare è prevista l’applicazione: di una c.d. “commissione di istruttoria veloce”, determinata in misura fissa, espressa in valore assoluto, commisurata ai costi e di un tasso di interesse debitore sull’ammontare dello sconfinamento. Sono nulle *ex lege* le clausole che prevedano oneri diversi o non conformi a quelli previsti dalle disposizioni descritte; tale nullità non si estende al contratto. Le relative norme di attuazione sono affidate a una delibera del CICR che può tra l’altro estendere l’applicazione dell’articolo 117-*bis* ad altri contratti per i quali si pongano analoghe esigenze di tutela del cliente.

delle imprese con le banche (favorendo in tal modo la comparazione tra le offerte di banche concorrenti) e di evitare, allo stesso tempo, un impianto eccessivamente coercitivo della normativa.

La disciplina di cui si discute, inoltre, appare idonea a tutelare l'esigenza delle imprese (ed in particolare, delle piccole e medie imprese) di rendere maggiormente efficienti le procedure di erogazione dei finanziamenti da parte delle imprese, senza tuttavia incidere sull'autonomia imprenditoriale degli istituti bancari.

La costituzione dell'Osservatorio contribuirà all'avvio di virtuosi processi di autoriforma e miglioramento delle pratiche gestionali da parte delle banche, in tal modo creando le condizioni per il superamento delle situazioni di criticità in cui versano attualmente le piccole e medie imprese italiane.

La previsione con la quale viene istituito dell'Osservatorio sull'erogazione del credito da parte delle banche alle imprese va pertanto valutata positivamente. Si tratta infatti di uno strumento che, attraverso il monitoraggio delle condotte delle banche, agevola l'accesso delle imprese – soprattutto quelle di piccole e medie dimensioni – al credito, contribuendo a stimolare e favorire la crescita economica del Paese.

Infatti, come recentemente evidenziato dalla Commissione Europea nella sua Comunicazione recante “*An action plan to improve access to finance for SMEs*”<sup>2</sup>, il successo dell'economia dei Paesi europei dipende in larga misura dalla crescita delle piccole e medie imprese, che spesso incontrano grandi difficoltà nell'ottenere i finanziamenti necessari alla loro attività.

Proprio con riferimento all'Italia, da una recente indagine Istat<sup>3</sup> emerge che, a fronte di un aumento delle imprese che chiedono risorse finanziarie, si è registrato un calo dei successi dell'accesso al credito: la percentuale di imprese che hanno chiesto e ottenuto finanziamenti è infatti passata dall'87,5% del 2007 al 79,8% del 2010. Il dato che emerge, inoltre, è che le banche rappresentano il principale canale (oltre il 90%) per le imprese che cercano finanziamenti.

Per assicurare il perseguimento di tali rilevanti obiettivi, affinché l'Osservatorio possa operare in modo ancor più efficace nell'ostacolare situazioni di ingiustificata mancata concessione o revoca del credito, potrebbe essere opportuno introdurre strumenti adeguati a garanzia dell'incisività della sua azione. La norma, in merito, si limita a prevedere che le banche interessate siano tenute a fornire all'Osservatorio tutti gli elementi utili e a motivare le ragioni del diniego o della revoca del credito,

---

<sup>2</sup> *Communication from the Commission to the Council, to the European Parliament, to the Committee of the Regions, and to the European and Social Committee*, Brussels, 7 dicembre 2011, COM(2011) 870 final.

<sup>3</sup> Indagine ISTAT, “*L'accesso al credito delle piccole e medie imprese*”, del 28 dicembre 2011.

senza che tale obbligo sia assistito da alcuna misura sanzionatoria nel caso in cui le banche non vi ottemperino. Sarebbe pertanto auspicabile l'introduzione di uno specifico potere sanzionatorio, in capo alla Banca d'Italia, per le ipotesi in cui le banche omettano o ritardino di fornire le informazioni e le motivazioni richieste, sul modello dei poteri sanzionatori già ad essa attribuiti nei confronti dei soggetti sottoposti alla sua vigilanza.

Sempre al fine di garantire maggiore efficacia all'azione dell'Osservatorio, all'attività di elaborazione delle *best practices* per la gestione da parte delle banche delle pratiche di finanziamento alle imprese, potrebbe affiancarsi il compito di valutare e classificare la *virtuosità* degli istituti di credito nel gestire correttamente le richieste di accesso al credito da parte delle imprese, rendendo noti gli esiti di tale attività, con cadenza semestrale.

L'elaborazione e la diffusione di una sorta di *rating* di correttezza delle banche nell'erogazione del credito rappresenta infatti uno strumento che, esponendo le banche ad un giudizio *pubblico*, produce effetti positivi sia sotto il profilo di una maggiore trasparenza informativa per il mercato e per i soggetti che vi operano, sia in termini di maggiore pressione competitiva per le banche.

In particolare, dal lato della domanda, la maggiore trasparenza sull'operato delle banche in ordine alle pratiche di concessione del credito consente alle imprese di avere maggiori informazioni e di poter quindi scegliere in modo più consapevole l'operatore bancario a cui rivolgersi per ottenere un finanziamento.

Dal lato dell'offerta, ciò si traduce in una maggiore mobilità della clientela, e quindi in uno stimolo ad un miglior confronto competitivo tra operatori concorrenti.

\* \* \*

Si coglie l'occasione per formulare alcune osservazioni sulle problematiche di maggiore rilievo concorrenziale che sono rimaste insolute ad esito dell'approvazione della legge di conversione del decreto legge 'liberalizzazioni' (decreto n. 1/2012) ed alle quali potrebbe essere utile apportare ancora dei correttivi.

Come già evidenziato in questa sede, l'Autorità apprezza le significative innovazioni pro-concorrenziali che sono state introdotte in materia di regolamentazione delle libere professioni, di energia elettrica, di gas naturale, di servizi pubblici locali e di Autorità di regolamentazione dei trasporti.

Tuttavia, le cronache di questi mesi continuano a mettere in risalto una vera e propria “emergenza dei prezzi dei carburanti” in relazione alla quale occorre, a nostro avviso, dare un segnale forte alle imprese e ai cittadini. Per quanto si siano fatti numerosi passi in avanti nel processo di riforma delle reti distributiva dei carburanti – da un lato rimuovendo gli ostacoli all’uscita di impianti inefficienti e creando le condizioni per una maggiore indipendenza di una quota crescente di impianti di distribuzione dalle società petrolifere, dall’altro, migliorando le informazioni al consumatore sui prezzi dei carburanti – non può non rilevarsi, quanto agli impianti completamente automatizzati (cd. *full ghost*), che appare critica la limitazione alle sole aree extraurbane, prevista dal decreto “liberalizzazioni” (art. 18). Ciò in quanto, fuori dai centri abitati, gli impianti in genere sono molto grandi (spesso nuovi), con infrastrutture per la vendita di prodotti *non oil* e dunque non particolarmente indicati per la modalità *ghost* (limitare alle sole aree extraurbane questa tipologia di impianti potrebbe dunque rivelarsi una norma priva di riscontro pratico).

Sempre con riferimento al settore dei carburanti, andrebbe invece considerata con favore l’istituzione di un sito internet dove i consumatori possano trovare le informazioni relative all’ubicazione delle stazioni di servizio ed ai prezzi in esse praticati, così da determinare maggiore trasparenza del mercato a vantaggio degli utenti.

In secondo luogo, appare particolarmente critica la norma che prevede, in tema di servizi assicurativi, l’obbligo per l’intermediario di sottoporre al cliente almeno tre preventivi di gruppi assicurativi diversi prima della sottoscrizione del contratto, anche avvalendosi delle informazioni reperibili sui siti internet dei gruppi assicurativi (art. 34). La finalità di assicurare la concorrenza tra le imprese assicuratrici in materia di RC Auto, sottesa a tale disposizione, non appare in alcun modo conseguibile dalla previsione ivi contenuta di un obbligo di confronto tra le tariffe e le condizioni contrattuali proposte da almeno tre compagnie assicurative non appartenenti agli stessi gruppi.

La disposizione è suscettibile di disincentivare il “plurimandato” (ovvero lo sviluppo di reti di agenti con più contratti di agenzia e come tali in grado di offrire polizze di compagnie diverse con sconti e politiche commerciali in concorrenza) e, al contempo, incentivare il permanere di agenti monomandatari (quindi in esclusiva di fatto) che offrono il solo prodotto della compagnia della quale sono agenti, dopo aver semplicemente scaricato (senza pertanto alcun vero confronto concorrenziale) le offerte già disponibili al pubblico su Internet di altre compagnie. In tal modo non sembra potersi innescare alcun pieno processo competitivo, che al contrario può avvenire esclusivamente attraverso lo sviluppo di reti di agenti realmente

plurimandatari, come tali in condizioni di comparare a vantaggio della domanda e delle sue esigenze la miglior polizza qualità/prezzo (ovvero rischi assicurati e contenuto polizza con tariffa).

Infine, con particolare riguardo alle commissioni bancarie a carico degli esercenti relative alle transazioni effettuate con carta di pagamento (c.d. *merchant fee*), si rileva la criticità della previsione (contenuta nell'art. 27 del decreto 'liberalizzazioni') di un accordo tra gli operatori bancari per definire le regole generali per assicurare una riduzione di tali commissioni da applicare nei rapporti con gli esercenti. La definizione coordinata e, pertanto, omogenea del prezzo finale del servizio di *acquiring* è suscettibile di impedire lo sviluppo di un reale e ampio confronto competitivo nel settore dei servizi di pagamento. Peraltro, la norma appare idonea a favorire il raggiungimento di intese tra gli operatori che possono essere valutate ai sensi della disciplina *antitrust*, mentre lo spazio di intervento lasciato all'Autorità dalla norma è circoscritto ad un parere che la stessa è chiamata a rendere in occasione della valutazione, da parte del Ministero dell'Economia, dell'efficacia delle misure definite dall'industria, entro sei mesi dalla loro applicazione ovvero della diretta definizione della *fee* in via regolamentare da parte del Ministero, laddove l'autoregolamentazione dovesse fallire.

\* \* \*

Vi è un altro punto cruciale che merita di essere preso nella massima considerazione e che riguarda la tutela dei consumatori.

In questa fase di grave crisi economica appare fondamentale garantire maggiore fiducia nel mercato da parte di tutti i suoi attori, con una particolare attenzione al ruolo che, nel rilancio dell'economia, giocano i consumatori.

Affinché i consumi vengano stimolati, con un effetto espansivo sulla domanda, devono esistere strumenti efficaci di controllo e di intervento sulla correttezza delle transazioni nel mercato, soprattutto in presenza di nuovi mezzi di comunicazione e di commercializzazione dei prodotti, che, se da un lato possono costituire un importante motore propulsivo per lo sviluppo economico, dall'altro possono nascondere insidie per i consumatori.

Anche alla luce dell'esperienza che l'Autorità ha maturato in questi anni di applicazione della disciplina del Codice del Consumo, è emersa la necessità di salvaguardare il diritto del consumatore ad effettuare scelte economiche consapevoli e a non essere ostacolato nell'esercizio di tutti i suoi diritti contrattuali.

In questo contesto, riveste particolare importanza il fatto che il consumatore possa contare su un corpo di regole chiare ed univoche, il cui *enforcement* sia affidato ad un soggetto ben definito ed avente come unica missione la tutela dei suoi interessi; specularmente, anche le imprese devono poter determinare le proprie condotte commerciali all'interno di un quadro di norme certe.

Negli ultimi tempi, in ragione della non infrequente sovrapposizione delle discipline di settore rispetto a quella generale recata dal codice del consumo, la cui attuazione è demandata all'autorità antitrust, sono sorti numerosi dubbi interpretativi (sfociati in altrettanti contenziosi) in merito al perimetro di applicazione delle diverse normative.

La situazione di incertezza che ne è derivata rischia di tradursi in un grave *vulnus* per i consumatori per i quali sussiste la concreta possibilità di restare sprovvisti di tutela in ambiti particolarmente sensibili quali i settori della comunicazione, dell'energia, del credito.

Appare necessario ribadire, dunque, la centralità nell'ordinamento del codice del consumo come baluardo a tutela degli interessi dei consumatori e la sua applicazione da parte della sola autorità garante della concorrenza e del mercato, individuata dal legislatore a tale scopo.

E quale efficacia abbia avuto l'azione dell'autorità in tema di tutela dei consumatori emerge con chiarezza dai dati che, come spesso accade, risultano lo strumento più idoneo a chiarire i termini della questione.

Nel quadriennio 2008-2011, l'autorità ha concluso oltre 1000 procedimenti istruttori, irrogando sanzioni nell'80% dei casi, per un ammontare complessivo di circa 100.000.000 di euro.

Nel rimandare all'appendice a questa relazione per l'indicazione puntuale dei singoli ambiti di intervento in materia di credito, comunicazioni ed energia (tra gli altri), mi limito a segnalare la centralità dei settori interessati all'azione dell'autorità nella vita quotidiana dei consumatori: si è intervenuti in tema di ostacoli alla chiusura di conti correnti, di credito al consumo, di *teleselling* sia nel settore delle comunicazioni che in quello dell'energia. Ancora, vi sono stati numerosi interventi volti ad assicurare la possibilità per il consumatore di migrare da un operatore telefonico a un altro, possibilità che veniva impedita tramite l'attuazione di pratiche commerciali scorrette da parte delle imprese; e l'elenco potrebbe continuare.

Ebbene risulta indispensabile garantire che l'azione dell'autorità in favore dei consumatori possa proseguire e perché ciò avvenga nel modo più efficace appare quanto mai opportuna l'introduzione di un chiarimento che, in linea con le previsioni del diritto comunitario e in particolare con la direttiva n.2005/29/CE, ribadisca la centralità dell'applicazione del codice del consumo anche nel rapporto con le diverse discipline di settore: in difetto, come accennavo, vi è il concreto rischio di creare vuoti di tutela che, oltre a essere irrispettosi delle previsioni del diritto dell'Unione Europea che ho appena ricordato, non verrebbero neanche capiti e giustificati, in primo luogo, dagli stessi consumatori.

Nella medesima prospettiva di un'ulteriore maggiore efficacia dell'azione dell'autorità, segnalo, ancora una volta, come già fatto nell'ambito della segnalazione del 5 gennaio, l'opportunità di rivedere il limite massimo delle sanzioni irrogabili in materia di tutela del consumatore, essendo i limiti attualmente previsti (euro 500.000 per le pratiche commerciali scorrette ed euro 150.000 per le inottemperanze ai provvedimenti emessi) del tutto inadeguati ad assicurare un'effettiva efficacia deterrente dell'intervento dell'autorità, soprattutto nei confronti di quelle imprese, spesso di natura internazionale, per le quali gli attuali importi massimi previsti risultano del tutto irrisori.

## APPENDICE

### LA TUTELA DEI CONSUMATORI IN SETTORI PARTICOLARMENTE SENSIBILI (CREDITO, ENERGIA E COMUNICAZIONI)

#### DATI DI SINTESI GENERALI (2008-2011)

Direzione/sanzioni comminate	2008	2009	2010	2011	Totale 2008-2011
DPIC (*)	931.400				931.400
DIREZIONE ENERGIA E INDUSTRIA	3.938.000	4.557.000	5.050.500	3.625.000	17.170.500
DIREZIONE COMUNICAZIONI	8.973.600	12.518.000	3.710.000	2.965.000	28.166.600
DIREZIONE CREDITO	10.879.000	7.838.000	2.766.000	2.990.000	24.473.000
DIREZIONE AGROALIMENTARE E TRASPORTI	4.623.750	5.115.000	2.783.000	4.210.500	16.732.250
DIREZIONE SERVIZI	3.931.100	3.411.000	2.267.500	1.869.000	11.478.600
Totale	33.276.850	33.439.000	16.577.000	15.659.500	98.952.350
(*) Nel 2008 Direzione unica tutela consumatore prima della divisione in direzioni settoriali					

Procedimenti istruttori Direzione	2008		2009		2010		2011		Tot. 2008-2011	
	n. proc	n. proc con sanzione	n. proc	n. proc con sanzione	n. proc	n. proc con sanzione	n. proc	n. proc con sanzione	n. proc	n. proc con sanzione
DPIC (*)	35	30							35	30
ENERGIA E INDUSTRIA	22	20	54	44	55	46	43	36	174	146
COMUNICAZIONI	51	47	65	62	73	32	39	20	228	161
CREDITO	40	34	60	53	52	44	38	34	190	165
AGROALIMENTARE E TRASPORTI	38	36	41	41	40	27	57	37	176	141
SERVIZI	64	54	52	46	55	48	35	29	206	177
Totale	250	221	272	246	275	197	212	156	1009	820

(\*) Nel 2008 Direzione unica tutela consumatore prima della divisione in direzioni settoriali



## CREDITO

### BANCHE

#### ▪ *Ostacoli alla chiusura dei conti correnti*

In numerosi casi l’Autorità è intervenuta per inibire pratiche che, ostacolando il trasferimento di conto corrente presso altra banca, limitavano la mobilità dei consumatori e quindi il dispiegarsi di dinamiche concorrenziali. Tali pratiche si sostanziavano in condotte ostruzionistiche e dilatorie consistenti nel non dare pronto seguito alle formali richieste di estinzione inoltrate dai consumatori, omettendo altresì di comunicare tempestivamente eventuali circostanze ostative all’esecuzione di dette disposizioni e, al tempo stesso, continuando ad addebitare le spese connesse alla tenuta del conto (es. canone, imposta di bollo), o in comportamenti in violazione alle previsioni del c.d. Decreto Bersani<sup>4</sup>, con riguardo al diritto del cliente di chiudere il conto corrente a costo zero.

#### ▪ *Portabilità dei mutui*

L’Autorità, con numerosi provvedimenti, ha valutato la scorrettezza del comportamento posto in essere da diverse banche e, in particolare, il fatto che i professionisti, in violazione del c.d. Decreto Bersani *bis*<sup>5</sup>, impedissero o rendessero oneroso per i consumatori, già titolari di un mutuo ipotecario acceso presso altro istituto, l’effettuazione dell’operazione di c.d. portabilità attiva e l’adozione di comportamenti finalizzati ad ostacolare o rendere oneroso per il proprio cliente mutuatario il trasferimento ad altro istituto bancario del proprio mutuo, inquadribili, quindi, nell’ambito della c.d. portabilità passiva.

#### ▪ *Cancellazione delle ipoteche*

L’Autorità è intervenuta per sanzionare comportamenti idonei a vanificare le finalità di semplificazione, tempestività ed economicità perseguite dalle previsioni contenute nel c.d. Decreto Bersani *bis*<sup>6</sup> in tema di cancellazione delle ipoteche in caso di estinzione dei mutui.

---

<sup>4</sup> Art. 10, comma 2, del D.L. 4 luglio 2006, n. 223, convertito con modificazioni dalla legge 4 agosto 2006, n. 248.

<sup>5</sup> Art. 8 del D.L. 31 gennaio 2007 n. 7, modificato prima dalla legge di conversione 2 aprile 2007 n. 40 e poi dalla legge 24 dicembre 2007 n. 244. nonché art. 2 del D.L. 29 novembre 2008 n. 185 convertito con modificazioni in legge 28 gennaio 2009 n. 2 e modificato dal D.L. 1 luglio 2009 n. 78 convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2009 n. 102. Ad oggi l’intera disciplina è stata trasfusa nell’articolo 120-quater “Surrogazione nei contratti di finanziamento. Portabilità” del D.Lgs 1° settembre 1993 n. 385 (Testo Unico Bancario).

<sup>6</sup> Art. 13, commi da 8-sexies a 8-quaterdecies del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40. La disciplina è stata recentemente novellata dal D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141.

- ***Commissione di massimo scoperto***

Prima dell'intervento normativo in materia di Commissione di Massimo Scoperto rappresentato dal c.d. D.L. "Anticrisi" del 2008<sup>7</sup>, che ne ha previsto l'eliminazione di alcune casistiche di addebito e ha stabilito degli stringenti criteri di validità per le sue cc.dd. commissioni sostitutive, l'Autorità ha avviato alcuni procedimenti istruttori nei confronti delle maggiori banche italiane ritenendo la prospettazione di questa condizione economica non chiara ed esaustiva per la clientela. Tali procedimenti istruttori, conclusi con l'accoglimento degli impegni presentati dalle banche in questione, sono stati riaperti alla luce della totale eliminazione della Commissione di Massimo Scoperto decisa da parte di quasi tutte le banche del contesto nazionale e dell'adozione delle cc.dd. commissioni sostitutive – determinazioni assunte dalle banche proprio a seguito dell'entrata in vigore delle suddette norme – e chiusi con l'invio al Parlamento, al Governo e alla Banca d'Italia di una segnalazione nella quale l'Autorità ha formulato alcune osservazioni in merito a queste nuove strutture commissionali. In tale sede, in particolare, l'Autorità ha rilevato un innalzamento dei costi per i correntisti, invitando il Legislatore a porvi rimedio. Ciò è avvenuto con il recente D.L. "Salva Italia" del 2011<sup>8</sup>, che ha previsto l'introduzione nel Testo Unico Bancario dell'art. 117 *bis* che stabilisce per queste nuove commissioni precisi limiti quantitativi di addebito.

## **CREDITO AL CONSUMO**

- ***Indicazione del TAEG nelle pubblicità dei finanziamenti***

L'Autorità è stata spesso chiamata a valutare la corretta indicazione, nell'informativa al pubblico, degli elementi essenziali da cui poter ricavare le condizioni economiche di erogazione dei finanziamenti e l'incidenza delle voci che partecipano alla determinazione dei costi complessivi degli stessi, con particolare riferimento all'indicazione del TAEG. Prima del recepimento della Direttiva sul Credito al Consumo nel Testo Unico Bancario e della conseguente modifica della normativa secondaria di Banca d'Italia, le voci di costo da includere nel TAEG e le modalità con cui lo stesso doveva essere inserito nel materiale informativo per i consumatori non erano disciplinate in modo tassativo. L'Autorità, con le proprie decisioni, ha imposto alle imprese comportamenti a maggior tutela del consumatore, che sono stati in larga parte presi in considerazione dalla citata successiva revisione della normativa in materia.

---

7 D.L. 29 novembre 2008, n. 185, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n. 2.

8 D.L. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in Legge 22 dicembre 2011, n. 214

- ***Carte di credito revolving***

Numerosi altri provvedimenti hanno riguardato la particolare forma di finanziamento concessa tramite lo strumento delle carte di credito *revolving* ovvero carte di credito alle quali è associata una linea di credito rotativa che consente di rateizzare i pagamenti.

Con riferimento a tali carte, l'Autorità ha chiuso diversi procedimenti relativi alla conclusione di contratti di finanziamento finalizzati all'acquisto di prodotti, senza informare adeguatamente i consumatori che la sottoscrizione del contratto avrebbe comportato contestualmente la richiesta di concessione di una linea di credito a tempo indeterminato, utilizzabile anche mediante carta, per la quale erano previsti oneri economici aggiuntivi rispetto all'ordinario credito finalizzato (emissione e invio estratto conto, quota associativa ecc). In altri casi il professionista offriva prestiti personali e/o finalizzati riservandosi di emettere successivamente carte di credito *revolving* intestate ai clienti che avevano sottoscritto il finanziamento.

A seguito dei numerosi provvedimenti, la Banca d'Italia è intervenuta anch'essa richiamando gli intermediari al rispetto sostanziale delle norme di trasparenza e correttezza e, in particolare, rammentando che i contratti di credito *revolving* non possono essere conclusi presso i fornitori di beni e servizi, i quali possono concludere esclusivamente contratti di credito finalizzato.

## **ASSICURAZIONI**

- ***Ostacoli al recesso nei contratti assicurativi***

Anche nel settore assicurativo sono stati censurate alcune condotte volte ad ostacolare la risoluzione del rapporto contrattuale con il professionista e quindi la mobilità dei consumatori nei mercati assicurativi. In particolare, l'attività istruttoria si è incentrata sul mancato riconoscimento di disdette validamente presentate e sul sistematico invio, da parte di alcune agenzie, di solleciti di pagamento relativi a polizze assicurative ormai scadute e non rinnovate.

- ***Riconoscimento della classe di merito per nuovo contratto RCA***

L'Autorità è intervenuta per assicurare il rispetto sostanziale della previsione del c.d. Decreto Bersani *bis*<sup>9</sup> che consente al consumatore, in sede di stipula di un nuovo contratto assicurativo, di avvalersi della classe di merito attribuita, a lui o a un suo familiare convivente, in un altro contratto assicurativo già in essere.

---

<sup>9</sup> Art. 5 del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, che ha modificato l'art. 134 del Codice delle Assicurazioni Private.

## **SERVIZI POSTALI**

L'Autorità ha svolto un'attività di monitoraggio sulla trasparenza e sulla correttezza delle condotte poste in essere dagli operatori del settore dei servizi postali in relazione alle operazioni di recapito della corrispondenza, effettuando approfondimenti istruttori sia con riferimento ai servizi rientranti nel servizio postale universale e sia con riferimento ai servizi postali liberalizzati a valore aggiunto. Tali approfondimenti istruttori si sono inseriti nel contesto di definitiva e completa apertura dei mercati postali alla concorrenza avvenuta con il recepimento nel 2011 della Direttiva comunitaria 2008/6/CE che ha previsto l'abolizione del monopolio postale. In particolare, da un lato l'Autorità ha inibito i comportamenti posti in essere da parte dell'ex monopolista (Poste Italiane S.p.A.) tesi a sfruttare la propria posizione di mercato, anche alla luce del suo ruolo di fornitore del servizio postale universale, per accrescere i volumi di vendita dei servizi cc.dd. a valore aggiunto, dall'altro ha censurato messaggi diffusi da parte dei vari operatori del settore ritenuti ingannevoli circa le caratteristiche di prezzo e tecniche dei servizi postali reclamizzati.

## ENERGIA

Un primo rilevante ambito di intervento dell’Autorità a tutela della correttezza dei rapporti tra professionisti e consumatori, nei mercati dell’energia elettrica e del gas, ha riguardato la veridicità e la completezza dei messaggi pubblicitari diffusi all’indomani della liberalizzazione del settore.

In questo ambito si è assistito ad un rilevante incremento della comunicazione pubblicitaria, attuata pressoché da tutti gli operatori del settore, e tesa a contendere agli *incumbent* ex monopolisti la clientela domestica. Le nuove offerte commerciali proposte, concentrate sul fattore prezzo, si sono, peraltro, caratterizzate per formule non sempre del tutto chiare e comprensibili al pubblico; ciò anche in ragione della particolare complessità del settore, riconducibile al prolungamento di un regime di tariffe regolate (Mercato di maggior tutela) parallelo al mercato libero e alla permanenza di ambiti soggetti a regolazione (quali l’imposizione di oneri accessori di sistema determinati dal regolatore settoriale). Tali fattori, unitamente al monopolio nei decenni passati, hanno determinato l’esistenza di una rilevante asimmetria informativa tra gli operatori attivi sul mercato libero e l’ampia platea di consumatori, destinatari potenziali della comunicazione pubblicitaria. Tali considerazioni hanno imposto un particolare rigore nella valutazione della completezza e della chiarezza informativa delle pratiche commerciali consistenti nella diffusione di campagne promozionali (spot televisivi, radiofonici, annunci stampa, brochure, cartellonistica, internet) da parte degli operatori, con particolare riguardo alle promesse relative al prezzo della fornitura.

In particolare, l’Autorità ha esaminato – nel procedimento istruttorio PS1 *Prezzi bloccati elettricità*<sup>10</sup> – le campagne pubblicitarie diffuse da nove società operanti nella fornitura di elettricità nel mercato libero (Enel Energia, ENI, Acea Electrabel Elettricità, AEM Energia, ASM Energia e Ambiente, Trenta, Enia Energia, Italcogim Energie, MPE Energia) che promettevano ai consumatori la possibilità di fruire di un “prezzo fisso”, “prezzo bloccato”, “prezzo certo”. I messaggi omettevano però di precisare che solo una componente del costo complessivo dell’energia che viene addebitato in bolletta, la cd. PE, pari a circa il 60% del totale, veniva sottratto alle variazioni determinate dall’Autorità di regolamentazione di settore. La restante parte, pari dunque a circa il 40% del costo complessivo, è composta da una serie di voci cd. “passanti”, fissate autoritativamente dall’AEEG, ed aggiornate periodicamente, finalizzate in larga parte a remunerare i servizi accessori necessari all’erogazione dell’energia ai clienti finali, e dalle imposte.

---

<sup>10</sup> Provvedimento n. 19223 del 13/11/2008.

Quanto al rapporto con gli obblighi informativi statuiti dall'AEEG, l'Autorità ha sottolineato come l'applicazione della disciplina delle pratiche commerciali scorrette ha carattere generale e trova di regola applicazione anche in presenza di norme di settore, poiché il rispetto della regolamentazione settoriale non può di per sé escludere l'insorgere di comportamenti dei professionisti contrari a quanto disciplinato dal Codice del Consumo. Nel caso di specie si è in particolare, osservato che la scheda riepilogativa, prevista dall'AEEG, assolve ad una funzione diversa dal messaggio pubblicitario, essendo, la prima, volta a garantire una piena informativa dell'utente prima della conclusione del contratto, il secondo, volto ad orientare le scelte economiche dei consumatori nella fase della promozione delle offerte.

L'Autorità è intervenuta in senso analogo anche con riferimento ad altre e successive campagne pubblicitarie in cui gli operatori prospettavano o la possibilità di fruire di un "*prezzo bloccato*" per un determinato periodo temporale ("*prezzo fisso valido per [...] mesi/anni*"<sup>11</sup> ovvero la possibilità di godere di particolari percentuali fisse di sconto sulla fornitura ("*- 20% sul costo dell'energia*" ovvero "*risparmi il 20% sul costo dell'energia elettrica*"<sup>12</sup> "*10% di sconto per sempre*"<sup>13</sup>), senza tuttavia chiarire al consumatore che la promessa economica si riferiva in realtà ad una componente, la cd. PE, pari al 60% circa del costo totale della fornitura addebitato in bolletta. Nel procedimento avviato nei confronti dell'operatore ENI (PS2498 *Eni-10% di sconto per sempre*) l'Autorità ha inoltre censurato l'espressione utilizzata nel *claim* principale "*per sempre*", in quanto non accompagnata da alcuna ulteriore precisazione tale da chiarirne l'esatta portata. L'espressione evocava, infatti, la possibilità di mantenere le condizioni economiche pubblicizzate senza limitazioni temporali, quando in realtà era contrattualmente previsto che le condizioni economiche potessero essere soggette a modifica da parte del professionista in caso di rilevante mutamento del contesto normativo o regolamentare di riferimento.

Una seconda, ed assai rilevante, area di intervento in applicazione della normativa a tutela dei consumatori ha riguardato le pratiche commerciali scorrette, ingannevoli e aggressive, poste in essere da taluni professionisti operanti nel settore in esame (Enel Energia S.p.A.<sup>14</sup>, Sorgenia S.p.A.<sup>15</sup>, Italcogim Energie S.p.A.<sup>16</sup>, Acea Electrabel

---

<sup>11</sup> Cfr. provvedimento n. 20530 del 02/12/2009 (PS3107 GRUPPO GEA); provvedimento n. 20238 del 26/08/2009 (PS3477 AZIENDA ENERGETICA BOLZANO); Provvedimento n. 21032 del 22/04/2010 (PS2936 - EON ENERGIA-PREZZO BLOCCATO).

<sup>12</sup> Provvedimento n. 19890 del 20/05/2009 (PS2496 EDISON RISPARMI IL 20%).

<sup>13</sup> Provvedimento n. 20028 del 01/07/2009 (PS2498 ENI-10% DI SCONTO PER SEMPRE).

<sup>14</sup> Provvedimento n. 18829 del 04/09/2008 (PS91 ENEL ENERGIA-RICHIESTA CAMBIO FORNITORE).

<sup>15</sup> Provvedimento n. 20364 del 07/10/2009 (PS376 - SORGENIA-FORNITURA ENERGIA ELETTRICA).

<sup>16</sup> Provvedimento n. 21916 del 15/12/2010 (PS5803 - ITALCOGIM ENERGIE-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE)

Elettricità S.p.A.<sup>17</sup>, Edison Energia S.p.A.<sup>18</sup>) consistenti nell'attivazione non richiesta di forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici. In particolare, le istruttorie hanno avuto ad oggetto le modalità e le procedure di vendita utilizzate dai professionisti al fine della conclusione di nuovi contratti di fornitura con i clienti domestici attraverso il canale delle agenzie porta a porta e il canale del *teleselling outbound*.

Le istruttorie hanno permesso di accertare, anche ad esito delle verifiche ispettive disposte presso le sedi delle società, che i professionisti avevano posto in essere le seguenti condotte non corrette: (i) l'attivazione dei servizi (energia e gas) in assenza di sottoscrizione del contratto o manifestazione di volontà in tal senso da parte dei consumatori ovvero in virtù di firme false; (ii) l'imposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento, previsto dall'art. 57 del Codice del Consumo; (iii) la comunicazione di informazioni ingannevoli, da parte degli agenti di vendita recatisi presso il domicilio dei consumatori e/o degli operatori dei call center, in ordine all'identità e all'ambito di attività del professionista (confusione tra Mercato di maggior tutela e mercato libero dell'energia) nonché a presunti vantaggi di prezzo, al fine di ottenere la sottoscrizione dei contratti.

L'Autorità ha accertato che tali condotte erano riconducibili alla mancanza di adeguate forme di verifica e controllo nonché di sanzioni sull'operato degli agenti di vendita/*teleseller*, oltreché ad un inefficiente sistema di gestione dei reclami e delle richieste di ripensamento provenienti dai consumatori. In particolare, in tali casi l'Autorità ha ritenuto che i professionisti debbano rispondere anche dell'operato di soggetti terzi (agenti/*teleseller*) in quanto questi sono incaricati di promuovere stabilmente per loro conto la conclusione di contratti di somministrazione<sup>19</sup>, nella misura in cui risultino mancanti efficaci e diffusi sistemi di verifica e controllo sul loro operato (*cd. culpa in vigilando*).

I provvedimenti dell'Autorità sono stati condivisi e confermati dal giudice amministrativo<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Provvedimento n. 22978 del 16/11/2011 (PS2545 - ACEA ELECTRABEL-ATTIVAZIONE NON RICHIESTA)

<sup>18</sup> Provvedimento n. 23011 del 23/11/2011 (PS3764 - EDISON-ATTIVAZIONI NON RICHIESTE).

<sup>19</sup> Cfr. altresì sentenza TAR Lazio, Sez. I, sentenza n. 3722 del 25 marzo 2009: “*Nel caso di interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista, il canone della diligenza richiesta a quest'ultimo impone un'assidua e puntuale attenzione sulla condotta che tali soggetti terzi abbiano posto in essere; altrimenti l'utilizzabilità del modulo negoziale di agenzia si risolverebbe in un'esimente volta a porre il professionista “al riparo” da condotte che quest'ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio*”.

<sup>20</sup> TAR Lazio, Sez. I., sentenza n. 3722 del 25 marzo 2009; TAR Lazio, Sez. I, sentenza n. 866 del 16/01/2012; da ultimo, TAR Lazio, Sez. I, sentenza n. 2734 del 22/03/2012

Il fenomeno delle attivazioni non richieste costituisce tuttora una delle principali problematiche su cui si concentra l'attività di monitoraggio e controllo della Direzione istruttoria, continuando tuttora a pervenire copiosamente segnalazioni da parte di consumatori e loro associazioni che lamentano comportamenti aggressivi e ingannevoli di agenti e/o *teleseller* volti alla sottoscrizione di nuovi contratti di fornitura di energia e/o gas.

In relazione alla società Enel Energia l'Autorità ha già accertato, a fronte della continuazione delle pratiche aggressive e ingannevoli a danno degli utenti, l'inottemperanza alla precedente delibera inibitoria e sanzionatoria (procedimento IP49 *Enel Energia richiesta cambio fornitore*<sup>21</sup>).

L'Autorità vigila costantemente sul mercato onde verificare, da un lato, l'ottemperanza all'ordine inibitorio da parte dei professionisti destinatari dei provvedimenti di cui sopra e, dall'altro, l'eventuale realizzazione di pratiche commerciali scorrette, consistenti nell'attivazione non richiesta di forniture di energia e/o gas, anche da parte degli altri operatori concorrenti, non ancora destinatari di provvedimenti inibitori e sanzionatori.

---

<sup>21</sup> Provvedimento n. 19866 del 14/05/2009.



## COMUNICAZIONI

### *Principali problematiche oggetto di intervento*

- 1) OFFERTE PROMOZIONALI CON RILEVANTI VINCOLI DI DURATA
  - *esigenza di trasparenza sul meccanismo di “rateizzazione” dei canoni mensili/settimanali e sugli oneri di pagamento delle rate residue nel caso di recessi prima della scadenza contrattuale di durata (generalmente 24 o 30 mesi);*
  
- 2) FENOMENI DI OSTRUZIONISMO NEI PROCESSI DI MIGRAZIONE DA UN OPERATORE ALL'ALTRO
  - *disservizi e ritardi patiti dagli utenti in fase di passaggio ad altro operatore;*
  - *ostacoli alla migrazione;*
  - *sospensione delle linee telefoniche e del servizio ADSL*
  
- 3) PROSECUZIONE DELLA FATTURAZIONE DI SERVIZI DISDETTATI DAI CONSUMATORI
  - *imposizione di ostacoli non contrattuali al diritto di recedere o passare ad altro operatore (OSTACOLI AL RECESSO);;*
  
- 4) ATTIVAZIONE ED AVVIO DELLE FATTURAZIONI DI SERVIZI NON RICHIESTI CONSAPEVOLMENTE DAGLI UTENTI (TELESELLING COME STRUMENTO DI CONTRATTAZIONE A DISTANZA)
  - *attraverso canale teleselling utilizzato come strumento di contrattazione a distanza (procedure di “vocal ordering”);*
  - *attraverso il canale agenti (vendite porta a porta);*
  
- 5) FINTI TELEQUIZ
  - *telequiz fasulli che in realtà non prevedono alcuna possibilità di telefonare in diretta partecipando al quiz stesso, in quanto la vera finalità è in realtà quella di spingere a contattare ripetutamente costose numerazioni a valore aggiunto;*
  
- 6) RIMODULAZIONI TARIFFARIE NON ADEGUATAMENTE COMUNICATE AGLI UTENTI
  - *esigenza di trasparenza sui diritti dei consumatori in caso di rimodulazione tariffaria, quale ad esempio la possibilità di recedere senza costi;*
  - *indicazione imprecisa dei termini, modalità e condizioni economiche della nuova offerta;*
  
- 7) SERVIZI A DECADE 4 (SERVIZI PREMIUM IN ABBONAMENTO) PER TELEFONI CELLULARI

- *mancata indicazione della reale natura “in abbonamento” del servizio di contenuti multimediali - attivazione non consapevole di servizi in abbonamento;*
- *ostacoli alle procedure di disattivazione;*
- *oggetto di un apposito SWEEP coordinato dalla Commissione CE nell’ambito delle iniziative di cooperazione tra le Autorità competenti nel settore della tutela dei consumatori.*

#### 8) TRAFFICO DATI IN MOBILITÀ

- *traffico dati extrasoglia;*
- *shock billing;*
- *qualità e velocità della navigazione;*
- *offerte a tempo con sessioni a scatti anticipati e problema delle reiterate disconnessioni involontarie per instabilità dei collegamenti.*

#### 9) CREDITO TELEFONICO SU SCHEDE RICARICABILI

- *mancata informazione ai consumatori sulla possibilità di trasferire o richiedere il rimborso del credito telefonico residuo su schede sim oggetto di migrazione;*
- *credito negativo e possibilità di andar in debito con schede ricaricabili (decurtazione automatica nelle successive ricariche);*

#### 10) ATTIVAZIONE E TRASLOCO DELLE LINEE TELEFONICHE

- *disservizi e ritardi patiti dagli utenti a seguito di richiesta di trasloco della propria utenza telefonica ad altro domicilio;*
- *fatturazione per servizi ancora inattivi;*

#### 11) GARANZIE PRESTATE DAGLI OPERATORI DI NELLA COMMERCIALIZZAZIONE DEGLI APPARATI (SMARTPHONE, CHIAVETTE, COMPUTER, CELLULARI, ECC.)

- *impegni riguardanti specifiche iniziative e procedure per assicurare il rispetto degli obblighi a “carico del venditore” in materia di “garanzia legale di conformità”, ovvero informativa e procedure per assicurare il ritiro del prodotto in garanzia (entro 2 anni dalla vendita) a cura del venditore senza limitarsi a rinviare ai centri di assistenza tecnica dei produttori.*

#### **Trasparenza e asimmetria informativa**

Le combinazioni di offerte sempre più complesse ed articolate da parte dei diversi player attivi nel settore, tanto *incumbent* che *new comer*, rendono gli utenti destinatari di molteplici iniziative commerciali, pubblicizzate in modo spesso poco trasparente.

Nello svolgimento della propria attività istruttoria, l'Autorità ha posto particolare attenzione a quei prodotti/servizi, offerti da operatori telefonici, che prevedono limitazioni e tetti/soglie di consumo le quali – ove superate – sottopongono il consumatore ad un *billing* elevato. Nella promozione di tali offerte, l'Autorità ha avuto modo di ribadire che, anche in rapporto all'enfasi della convenienza dell'offerta tariffaria proposta dagli operatori, le precisazioni sulle soglie e/o eventuali limitazioni devono essere portate all'attenzione del pubblico in modo adeguato per valutare l'effettiva convenienza dell'offerta.

### ***Migrazione nella telefonia fissa***

Avuto riguardo alla migrazione, invece, nel settore della telefonia fissa l'Autorità è intervenuta ripetutamente per sanzionare gli operatori che hanno frapposto ostacoli non contrattuali, onerosi e sproporzionati, all'esercizio del diritto degli utenti a trasferire la propria utenza presso un altro operatore (fattispecie rilevante ai sensi dell'articolo 25, lettera d), del Codice del consumo). In particolare, l'Autorità ha ritenuto che il ruolo assegnato all'utente all'interno delle procedure di migrazione previste a livello legislativo e regolamentare si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende essenzialmente dagli operatori coinvolti. A questi ultimi sono, infatti, rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari al riguardo. Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità non può che tradursi nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Venendo ai singoli procedimenti condotti in materia dall'Autorità, occorre anzitutto menzionare quello nei confronti dell'operatore *incumbent* all'esito del quale è stato sanzionato il comportamento del suddetto professionista, che non ha tenuto condotte idonee ad agevolare il passaggio dei propri utenti ad altro operatore, rendendo difficoltoso l'esercizio della facoltà di trasferire i relativi contratti di fornitura.

Analogamente, nell'ambito di altri procedimenti, l'Autorità ha sanzionato i comportamenti degli operatori consistenti nel non essersi prontamente attivati per risolvere i vari disservizi verificatisi al momento delle richieste di passaggio ad altro operatore presentate dai propri utenti.

### ***Mobile number portability (mnp)***

Sul versante della telefonia mobile, l'Autorità ha condotto approfondimenti istruttori in relazione a pratiche di *retention* poste in essere dai principali gestori di telefonia

mobile nei confronti degli utenti che avevano avviato procedure di portabilità del proprio numero telefonico (*Mobile Number Portability*, “MNP”). L’Autorità è intervenuta, in particolare, per stigmatizzare la formulazione delle proposte commerciali finalizzate alla *retention* effettuate in maniera inesatta, incompleta, non veritiera e/o con modalità non trasparenti, nonché mediante l’invio di SMS che recavano informazioni fuorvianti, idonee, tra l’altro, a indurre una revoca inconsapevole della procedura di trasferimento del numero di utenza mobile avviata dai consumatori. Per quanto riguarda i procedimenti riguardanti procedure che prevedevano la comunicazione delle relative contro-offerte di *retention* agli utenti che volevano migrare in forma esclusivamente orale, senza alcuna registrazione o altre formalità idonee a consentire di monitorarne il rispetto da parte dei consumatori interessati. Normalmente tale iniziativa finiva anche per ostacolare il rispetto di tempi rapidi per assicurare ai consumatori la MNP.

Altre istruttorie sono state svolte nella telefonia mobile in relazione agli ostacoli frapposti per la “restituzione del credito residuo” a seguito di una procedura di migrazione. Le decisioni in questione sono state assunte dall’Autorità in un periodo antecedente alla regolamentazione AGCom la quale ha successivamente previsto la possibilità di “trasferire” il credito residuo dall’operatore “*donating*” all’operatore “*recipient*” superando il problema della “restituzione”.

### ***Shock billing e traffico anomalo***

L’Autorità, nel corso degli ultimi anni, è intervenuta in relazione al fenomeno del cosiddetto *bill shock*, per tutelare i fruitori di servizi di trasmissione dati in mobilità da bollette di importi rilevanti, che, determinatisi inconsapevolmente e in assenza di adeguati strumenti di monitoraggio del traffico, sono arrivati a definire in alcuni casi addebiti per singoli utenti molto rilevanti (con varie denunce su casi limite, caratterizzati da addebiti rilevanti fino a 10 mila euro). Con specifico riguardo al traffico dati, l’Autorità ha, dunque, avuto modo di soffermarsi sulla problematica del traffico dati extra-soglia (conteggiato in termini di volume o di tempo) effettuato da utenti inconsapevoli di aver superato la soglia stabilita, a causa dell’impossibilità di monitorarla. Nell’ambito di tale attività istruttoria, è stato accertato, altresì, che i clienti non avrebbero beneficiato di strumenti adeguati non solo per essere messi al corrente del superamento del *bundle* (mediante, ad esempio, sistemi di *alert* su chiavetta *internet* ed sms sugli *smartphone*), ma anche per conteggiare, in tempo reale, i consumi effettuati extra-soglia, al fine di non incorrere in esborsi economici esorbitanti. La gravità del fenomeno sopra descritto ha indotto l’Autorità ad attivarsi anche con provvedimenti di natura cautelare particolarmente incisivi della sfera di azione delle imprese, intervenendo in via inibitoria sul possibile recupero coattivo delle somme richieste in fattura. I professionisti hanno spesso adottato, a seguito

dell'intervento dell'Autorità, procedure di storno degli importi oggetto di *shock billing*. Anche in questo caso, c'è stata successivamente un'apposita regolamentazione settoriale per cercare di arginare il fenomeno soprattutto attraverso la fissazione di tetti massimi di spesa per traffico internet extrasoglia (PS126 *Tim-Maxxi Alice E Alice Mobile*<sup>22</sup>; PS557 *H3G-Adsm Card Modem Usb*<sup>23</sup>; PS5930 *H3G-Shock Billing in Roaming*<sup>24</sup>).

Rispetto a fenomeni di traffico “anomalo” correlati all'utilizzo di numerazioni satellitari e non geografiche l'Autorità è intervenuta anche con provvedimenti cautelari, tesi ad evitare indebiti distacchi del servizio telefonico nonché addebiti di telefonate per traffico anomalo verso le predette direttrici, nell'ambito del procedimento (PS24 *Telecom-fatturazione per chiamate satellitari e/o a numerazioni speciali*<sup>25</sup>).

### ***Velocità di navigazione e internet in mobilità***

Nelle aree più innovative, l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali adottate da alcuni professionisti con riferimento alla velocità di navigazione *internet* effettuata in mobilità con l'utilizzo delle apposite chiavette. In particolare, profili di ingannevolezza sono stati riscontrati nella diffusione di comunicazioni commerciali incentrate sulla prospettazione di una velocità di navigazione apicale elevata ma solo teorica, in quanto di fatto limitata dalla tecnologia di rete disponibile. Nei sistemi in mobilità, peraltro, alla ridotta possibilità di garantire *performance* predefinite, viste le reti attualmente disponibili, si associa il rischio di instabilità della connessione, per cui l'onere informativo in capo ai professionisti del settore sulla qualità dei collegamenti e sulla stessa modalità di tariffazione è particolarmente stringente se, come nei casi esaminati dall'Autorità, l'addebito avveniva con scatti anticipati di 15 minuti (peraltro sostanzialmente analoghi per tutti i professionisti interessati) e con riconteggio di tali sessioni nel caso di disconnessioni involontarie per instabilità delle connessioni (PS10 *Telecom - Alice 7 MEGA*<sup>26</sup>; PS545 *Libero-Navigazione Adsl*<sup>27</sup>; PS353 *Tele2 - Adsl Velocità di navigazione*<sup>28</sup>; PS1401 *Fastweb - Velocità di connessione Adsl*<sup>29</sup>; PS1890 *Tiscali - Limitazione Adsl*<sup>30</sup>; PS3616 *H3G-Navigazione internet key*<sup>31</sup>; PS4875 *TIM-Velocità*

---

<sup>22</sup> Provvedimento n. 19464 del 29/01/2009.

<sup>23</sup> Provvedimento n. 19091 del 05/11/2008.

<sup>24</sup> Provvedimento n. 21713 del 13/10/2010.

<sup>25</sup> Provvedimento n. 19051 del 30/10/2008.

<sup>26</sup> Provvedimento n. 19651 del 19/03/2009.

<sup>27</sup> Provvedimento n. 20382 del 15/10/2009.

<sup>28</sup> Provvedimento n. 20381 del 15/10/2009.

<sup>29</sup> Provvedimento n. 20462 del 12/11/2009.

<sup>30</sup> Provvedimento n. 20384 del 15/10/2009.

<sup>31</sup> Provvedimento n. 22551 del 28/06/2011.

di navigazione internet mobile<sup>32</sup>; PS4627 Vodafone-velocità e tariffazione internet key<sup>33</sup>).

### **Garanzia legale di conformità su apparecchiature da parte dei “punti vendita”**

L’Autorità ha chiuso, con accettazione di impegni, numerose istruttorie su tale filone. Gli impegni hanno riguardato: *a)* l’obbligo di informare i consumatori (sul *web* e negli stessi punti vendita) del diritto di consegnare i prodotti difettosi in garanzia presso i punti vendita interrompendo la prassi anomala per la quale, oltre gli 8 gg. dalla vendita, venivano invitati a rivolgersi ai centri di assistenza (CAT) dei produttori; *b)* l’attivazione di procedure per assicurare il rispetto degli obblighi in capo al venditore ai sensi dell’art. 130 del Codice del Consumo; *c)* la differenziazione delle eventuali promozioni in materia di garanzie convenzionali/“addizionali” rispetto agli obblighi previsti in materia di “garanzia legale di conformità”.

La tabella che segue offre infine un quadro sinottico degli interventi in tema di pratiche commerciali scorrette che hanno avuto una ricaduta concorrenziale.

<b>Tematiche con ricadute concorrenziali</b>	<b>Interventi AGCM</b>
<b>Ostacoli MNP</b>	PS333 <i>Telecom – Retention ingannevole</i> PS1270 <i>Vodafone – Ostacoli alla migrazione e retention ingannevole</i>
<b>Riconoscimento Credito residuo</b>	PS 2911 <i>Wind – Scadenza credito</i> PS 3795 <i>H3G - Scadenza credito</i> PS 3088 <i>Vodafone – Scadenza credito</i> e PS 3089 <i>Telecom Italia – Scadenza credito</i>
<b>Migrazione telefonia fissa</b>	PS50 <i>Telecom - Disservizi passaggio ad altro operatore</i> PS361 <i>Fastweb - Ostruzionismo nel passaggio ad altro operatore</i> PS1268 <i>Tele2 - Ostruzionismo Migrazione</i> PS1700 <i>Tiscali – Ostruzionismo passaggio a Telecom</i>
<b>Fatturazione post-recesso</b>	PS4066 <i>Fastweb-Mancata disattivazione contratto</i> PS4917 <i>Wind-Addebito Post Recesso</i>
<b>Ostacoli al recesso nella pay-TV</b>	PS5014 <i>SKY-Recesso Contratto</i> PS5672 <i>Mediaset Premium-Gestione Richieste Recesso</i>

<sup>32</sup> Provvedimento n. 211758 del 27/10/2010.

<sup>33</sup> Provvedimento n. 21348 del 14/07/2010.