

*Inviata via pec*

Alla c.a.

Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni  
Via Isonzo, 21/b  
00198 Roma

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Piazza G. Verdi, 6/a  
00198 Roma

Milano, 21 febbraio 2018

**Oggetto: segnalazione sui servizi aggiuntivi nella telefonia mobile - inchiesta Altroconsumo  
'Pacchetti tutto escluso'**

Altroconsumo è un'associazione di consumatori, riconosciuta ai sensi dell'art. 137 d.lgs 206/2005, e come tale legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e utenti.

In esecuzione delle proprie finalità, Altroconsumo ha realizzato un'inchiesta, sotto forma di mystery shopping, visitando 50 punti vendita dei principali operatori di telefonia nelle città di Milano, Torino, Bologna, Roma e Napoli con specifico riferimento ai servizi aggiuntivi a pagamento nella telefonia mobile.

Dall'inchiesta è emerso che i servizi cd. 'ancillari' come, a solo titolo esemplificativo, il servizio 'Chiamami' in caso di rete occupata, il servizio di 'Rete sicura' e la segreteria telefonica, non desumibili dalle comunicazioni pubblicitarie, sono comunicati al cliente solo

dietro esplicita insistenza, sebbene siano una componente non indifferente del prezzo finale pagato dal consumatore.

Si tratta di una condotta commerciale in cui la mancata trasparenza delle informazioni in questione minaccia la capacità degli utenti di fare scelte consapevoli e informate.

Tali servizi, infatti, non risultano evidenziati immediatamente in modo chiaro e trasparente nelle presentazioni commerciali delle offerte, causando un disallineamento tra quanto comunicato al cliente e gli oneri economici che sono concretamente richiesti.

Trattandosi di servizi a pagamento dovrebbero, invece, essere posti in adeguata evidenza per consentire ai consumatori di averne contezza e di poter effettuare delle scelte informate, ispirate ai principi di correttezza e trasparenza.

Ma non basta. Quando l'utente si rende conto di pagare di più rispetto a quanto sottoscritto nell'offerta, a causa degli addebiti ulteriori derivanti da tali servizi, incontra una serie di difficoltà per disattivarli. Non può, infatti, chiederne la disattivazione in negozio ma deve rivolgersi al servizio clienti o andare sul sito internet dell'operatore con procedure macchinose che rendono la disattivazione un percorso a ostacoli.

La condotta descritta può costituire una forma di pratica commerciale scorretta e ingannevole ex artt. 18 e seguenti d.lgs 206/2005 e successive modificazioni, in quanto idonea "a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio", inducendolo in errore nell'assunzione della decisione commerciale con riferimento "al prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo".

Il consumatore, infatti, non riceve chiare e immediate informazioni conoscitive al momento della presentazione dell'offerta e, di conseguenza, non è in grado di conoscere il prezzo finale da pagare all'operatore telefonico.

Alla luce di quanto sopra illustrato, Altroconsumo

**CHIEDE**

ai sensi del d.lgs 206/2005 e successive modificazioni, nonché di ogni altra opportuna normativa anche non richiamata, un Vostro intervento, per quanto di rispettiva competenza, per adottare ogni più opportuno provvedimento affinché nella comunicazione al pubblico delle offerte commerciali siano esplicitate tutte le componenti di prezzo, ivi compresi i costi derivanti dai servizi già attivati o attivabili successivamente.

Confidando in un sollecito accoglimento della presente istanza, restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Con i migliori saluti,

Ivo Tarantino  
Responsabile Relazioni esterne



Si allega:

- Inchiesta 'Pacchetti tutto escluso, pubblicato sulla rivista Altroconsumo n. 323, marzo 2018