

CODACONS

www.codacons.it



AGCM

protocollo.agcm@pec.agcm.it

AGCOM

agcom@cert.agcom.it

OGGETTO: ESPOSTO NUOVA OFFERTA ILIAD

Il CODACONS, (C.F. 97102780588) - Coordinamento delle associazioni e dei comitati di tutela dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori, e l'Associazione utenti del trasporto aereo, marittimo e ferroviario - in persona del legale rappresentante pro tempore, Avv. Giuseppe Ursini (C.F. RSNP49A29H798I), con sede in Roma, Viale G. Mazzini n. 73,

PREMESSO CHE

- il CODACONS è una associazione di volontariato di cui alla L. 266/1991, senza scopo di lucro, che da oltre trenta anni per statuto persegue la tutela "con ogni mezzo legittimo, ivi compreso il ricorso allo strumento giudiziario, dei diritti e degli interessi dei consumatori ed utenti nei confronti dei soggetti pubblici e privati produttori e/o erogatori di beni e servizi" (Statuto, art. 3 comma 1);

- il CODACONS, inoltre, è iscritto nell'elenco delle associazioni di consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ai sensi dell' art. 137 del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e, come tale, componente del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti).

- Detta associazione persegue, quale suo fine statutario, la vigilanza sulla corretta gestione del territorio da parte della Pubblica Amministrazione in materia di pubblici servizi (Statuto, art. 2 comma 6).

- Il CODACONS, inoltre, oltre agli interessi che persegue, "intende tutelare il diritto alla trasparenza, alla corretta gestione e al buon andamento delle pubbliche amministrazioni e dei servizi pubblici essenziali" (Statuto, art. 2 comma 4).

-Il CODACONS in quanto Associazione inserita nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo "è legittimata nei casi previsti ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti richiedendo al Tribunale: a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e degli utenti; b) di adottare misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate; c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale oppure locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate" (art. 140 D.Lgs 206/2005).

Il CODACONS è associazione di consumatori iscritta nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art.137 del D.Lgs n. 206/05 (Codice del Consumo) con decreto del Ministero dell'Industria 15 maggio 2000 e, come tale, componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti e legittimata ad agire a tutela degli interessi collettivi in base alla speciale procedura ex artt. 139 e 140 dello stesso decreto. E' altresì O.N.L.U.S. - Organizzazione non lucrativa di utilità sociale ex d.Lgs.460/97, Associazione di Volontariato riconosciuta - ex lege 266/91 ed Associazione di Protezione ambientale riconosciuta - l.349/86

- Inoltre, la stessa associazione “ ... procede alla costituzione di parte civile nei processi penali per reati ivi compresi a titolo esemplificativo quelli afferenti a condotte lesive che ledono interessi dei consumatori degli utenti (...)” (art. 2 Statuto CODACONS).

- L’art. 139 del Codice del Consumo attribuisce alle Associazioni dei Consumatori, di cui all’art. 137, la legittimazione attiva ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti.

- La Corte di Cassazione ha definitivamente riconosciuto la valenza e l’indubbia utilità del Codacons nel farsi carico delle iniziative dei singoli per “spianare ad esse la strada, tramite il superamento degli ostacoli di ogni genere di cui tale strada potrebbe essere disseminata, ove ad agire fosse il singolo: non ultimo quello insito nelle remore del cittadino isolato ad affrontare costose controversie per somme relativamente modeste, nei confronti di avversari agguerriti”(Cass. Civ. III n. 17351/11).

- Il Consiglio di Stato, inoltre, in adunanza plenaria, richiamando il suindicato principio statuito dalla Corte di Cassazione ha precisato altresì che: “(...) Il Collegio non intende mettere in discussione l’emersione e la progressiva affermazione del ruolo che le associazioni dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici ha assunto nell’ordinamento, e il contributo che la loro azione arreca alla realizzazione dei valori accolti nella Costituzione. Il fenomeno è lucidamente descritto dalla sentenza, ampiamente richiamata dalle appellanti a sostegno delle proprie ragioni, con la quale la Corte di cassazione, Sez. Terza civile, 18 agosto 2011 n. 1735, a proposito di azioni giudiziarie intraprese a norma dell’art. 3 della legge n. 281 del 1998, ha riconosciuto al Codacons il merito, senza sostituirsi con la proprie azioni alle iniziative dei singoli, di “spianare ad esse la strada, tramite il superamento degli ostacoli di ogni genere di cui tale strada potrebbe essere disseminata”. (...) (Consiglio di Stato, Sede giurisdizionale, Adunanza plenaria, Sentenza n. 7/2012).

Rileva infine la recente ADUNANZA PLENARIA CDS n. 6/2020, che ha ritenuto che “il percorso compiuto dal legislatore sia stato ... contraddistinto dalla consapevolezza dell’esistenza di un diritto vivente che, secondo una linea di progressivo innalzamento della tutela, ha dato protezione giuridica ad interessi sostanziali diffusi (ossia condivisi e non esclusivi) riconoscendone il rilievo per il tramite di un ente esponenziale che ne assume statutariamente e non occasionalmente la rappresentanza.” L’Adunanza Plenaria in parola, con particolare riferimento alle Associazioni iscritte nello speciale elenco previsto dal codice del consumo ex art. 137 Codice del Consumo, quale il Codacons, ha pertanto formulato il seguente principio di diritto: “Gli enti associativi esponenziali, iscritti nello speciale elenco delle associazioni rappresentative di utenti o consumatori oppure in possesso dei requisiti individuati dalla giurisprudenza, sono legittimati ad esperire azioni a tutela degli interessi legittimi collettivi di determinate comunità o categorie, e in particolare l’azione generale di annullamento in sede di giurisdizione amministrativa di legittimità, indipendentemente da un’espressa previsione di legge in tal senso”.

CONSIDERATO CHE

E’ notizia recente che Iliad ha diffuso sul mercato una nuova offerta per i clienti, pubblicizzata sia sul proprio sito web, di cui si riporta uno screenshot, che tramite affissioni sui canali di televisione nazionali con spot pubblicitari di cui si riporta la copia presente sul sito youtube: https://www.youtube.com/watch?v=b_lqTwKxr-8



100% FIBRA CON VELOCITÀ FINO A 5
GBIT/S COMPLESSIVI

15,99€
/MESE

PER UTENTI MOBILE ILIAD
CON PAGAMENTO AUTOMATICO

ALTRIMENTI **23.99€/MESE**

PER SEMPRE

INSTALLAZIONE: 39.99€

[Registrati](#)

Se sei utente **mobile iliad**
con pagamento automatico,
risparmi **8€/mese** sul prezzo della fibra.



Sembra riproporsi il claim “*per sempre*” ed il claim “*senza vincoli*” già utilizzato in passato dall’operatore per pubblicizzare con successo le iniziative sul mercato.

Orbene, nel caso di specie, appare che vi siano delle rilevanti omissioni informative alle quali il consumatore non pone attenzione in quanto attirato dal claim “*per sempre*” e da quello altrettanto enfatico del “*senza vincoli*”:

1) ad una analisi più approfondita l’offerta coprirebbe solo la tariffa mensile quindi non l’extra bundle e le caratteristiche tecniche come ad esempio la velocità o la capacità;

2) è *per sempre* a condizione che *per sempre* resti attiva anche la SIM mobile associata ed il metodo di pagamento inerziale associato ad entrambe. Ciò introduce un elemento esterno alla promessa “*per sempre*” ed una condizione che è radicalmente incompatibile con una promessa pubblicitaria e contrattuale così perentoria ed assoluta

3) introduce inoltre una condizione che limita fortemente la promessa del “*senza vincoli*”. Questa offerta infatti ha dei vincoli e delle restrizioni. In primo luogo quello di tenere sempre attiva una SIM Iliad per poter fruire di quelle particolari condizioni economiche. In secondo luogo, ancora più penalizzante per il consumatore, l’obbligo per il consumatore di pagare gli importi di entrambi i servizi (fisso e soprattutto mobile) con uno strumento di pagamento automatico come la carta di credito o l’addebito in conto corrente.

Altro profilo decettivo grave e di scarsa trasparenza riguarda la navigazione alla velocità di 5 Gigabit al secondo che ha invece dei limiti territoriali e tecnologici. La comunicazione pubblicizza infatti Iliadbox omettendo fondamentali e rilevanti limitazioni tecniche. Da un’analisi più approfondita il modem che consegnato ai clienti supporta tale velocità promessa ma solo come “*velocità complessiva*”, concetto assolutamente incomprensibile per qualsiasi consumatore. I 5 Giga pubblicizzati infatti sono solo teorici e sostanzialmente impossibili da raggiungere nell’uso normale che un consumatore fa della connessione domestica e della connessione ad internet. Solo una minima parte di questi 5 Gigabit al secondo è infatti utilizzabile per l’uso più comune che si fa della connessione ad internet, quello cioè della connessione wifi. Più precisamente solo 500 megabit dei 5 Giga promessi sono utilizzabili in WiFi, ovvero solo il 10% della prestazione pubblicizzata. E se si collegano più apparati in wifi tale disponibilità di banda e di velocità di connessione va addirittura condivisa riducendosi ulteriormente. I 5 Gigabit al secondo che Iliad pubblicizza in realtà si potrebbero raggiungere solo tramite la connessione temporanea di più computer alle singole porte Ethernet del modem. Ma nessuno di noi fa un utilizzo simile dei computer e degli altri apparecchi domestici collegati in rete: l’esperienza comune ed abituale è quella di collegare comodamente tali apparecchi al wifi di casa.

Orbene, sembrerebbe che i limiti tecnologici dell’offerta non vengano evidenziati, *prima facie* ai consumatori, non vi è neanche un rinvio alle condizioni generali di contratto.

RILEVATO

Che l’offerta, così come rappresentata e diffusa, omette delle informazioni rilevanti sul reale contenuto della stessa, sulle caratteristiche tecniche, sulla disponibilità del servizio e sulla necessità di collegare l’offerta fibra al contratto della scheda sim .

Che il professionista con il claim “*per sempre*”, il claim “*senza vincoli*” e le caratteristiche prestazionali solo teoriche pubblicizzate (i 5 Gigabit al secondo) attira ed induce il consumatore a

porre in essere un comportamento economico che altrimenti non avrebbe effettuato. La pratica commerciale così veicolata appare essere decettiva e contraria alla diligenza professionale e viola l'art. 20 del Codice del Consumo che vieta le pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori.

Secondo una recentissima sentenza del Consiglio di Stato n. 8757/2021 “*L’ingannevolezza consiste nell’aver omesso, o comunque nell’aver presentato in modo ambiguo informazioni «rilevanti» relative alle caratteristiche principali del prodotto...*”

Orbene, appare chiaro che il professionista non abbia evidenziato le caratteristiche fondamentali del prodotto e abbia presentato in maniera decettiva il servizio, contravvenendo alle più semplici regole contenute nel Codice del consumo.

Alla luce di quanto sopra,

SI CHIEDE

Ad AGCM ED AGCOM, ciascuno per quanto di competenza, di aprire l’istruttoria per pratica commerciale scorretta ai sensi degli art. 20 e ss del Codice del Consumo, inibendo e/o sanzionando la condotta posta in essere da ILIAD ed intervenendo nelle more con un provvedimento d’urgenza che interrompa la diffusione di tale offerta commerciale.

In attesa di cortese riscontro si inviano,

Distinti Saluti

Roma, lì 8 febbraio 2022

Avv. Giuseppe Ursini

Presidente Codacons