

L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato ha inflitto una sanzione di 500 mila euro, equamente distribuiti, alle società di telecomunicazioni TIM e Vodafone. Nel mirino dell'Antitrust, in particolare, ci sono le modifiche ai contratti che, in via del tutto unilaterale, i due operatori hanno applicato nei confronti dei consumatori senza che questi avessero ricevuto delle informazioni sufficienti in merito. I provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato fanno seguito a varie segnalazioni inviate dalle Associazioni dei Consumatori, le quali, analizzando i cambiamenti che avrebbero investito i piani tariffari degli utenti, hanno stimato aumenti oscillanti tra i 49 e gli 83 euro.

Gli operatori, dal canto loro, hanno più volte sottolineato di aver informato i propri utenti con la massima trasparenza e con un congruo anticipo inviando SMS per avvertire i propri utenti dei cambiamenti delle tariffe. Secondo l'Antitrust i due operatori avrebbero dovuto procedere a fornire ai propri clienti le informazioni necessarie ad una scelta consapevole e informata per poter esercitare eventualmente il diritto di recesso, così come previsto dal codice delle comunicazioni elettroniche. TIM e Vodafone si erano attivate per garantire una maggiore visibilità alle variazioni contrattuali, ma questo dispiegamento di forze non è apparso sufficiente al Garante.

Secondo l'AGCM TIM avrebbe diffuso ai propri consumatori "un'informativa ambigua ed omissiva circa le caratteristiche della rimodulazione del piano tariffario e dei diritti riconosciuti all'utente". Si tratta di una pratica ritenuta grave dall'Autorità che, oltre a ricordare come la manovra abbia investito un cospicuo numero di consumatori dalle caratteristiche socio-demografiche eterogenee, sottolinea che "l'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate si presenta particolarmente stringente; ciò anche in ragione dell'asimmetria informativa in cui versano i consumatori rispetto agli operatori di telefonia, da ricondurre tanto al proliferare di promozioni e tariffe quanto all'offerta di servizi sempre più evoluti sotto l'aspetto meramente tecnico".

La stessa sanzione è stata prevista per Vodafone, che "ha proceduto ad una complessiva operazione di variazione dei piani tariffari, denominata dalla parte semplificazione, a partire dall'agosto del 2008, periodo di diffusione dell'SMS, con un mutamento negativo delle condizioni economiche applicate ai consumatori", comunicandola ai propri utenti con un SMS, caratterizzato, a parere dell'Autorità, da "un contenuto ambiguo ed omissivo circa le informazioni relative alla natura dell'operazione in atto ed ai diritti riconosciuti all'utente, tale da impedire al cliente interessato di assumere una conseguente decisione consapevole". Nell'SMS non si accennava al diritto di recesso, né al costo di 16 centesimi di euro dello scatto alla risposta, né alla tariffazione a scatti anticipati della durata di 60 secondi e, specifica l'AGCM, non sono bastate le campagne a mezzo stampa e a mezzo Internet. Il Garante ha individuato nel comportamento dell'operatore una pratica commerciale scorretta e per questo motivo anche su Vodafone pende una sanzione pari a 500mila euro.

L'Authority ritiene che, in entrambi i casi, gli operatori hanno contribuito a diffondere un atteggiamento di "sfiducia generalizzata", rallentando di conseguenza la crescita e l'evoluzione dei mercati.

Sia Vodafone che Telecom Italia si riservano di impugnare il provvedimento dell'Authority, nel tentativo di dimostrare la correttezza della propria condotta, ma il Presidente dell'AGCM ritiene che l'analisi dell'Authority sia proporzionata: "Abbiamo ritenuto che sia stata una sanzione adeguata. Che adeguato sia il massimo della pena".

I consumatori, dal canto loro, accolgono con favore l'intervento del Garante, pur sottolineando come la sanzione imposta ai due operatori non possa in alcun modo esercitare un effetto deterrente, né compensare il cittadino.

Il provvedimento adottato dall'AGCM dimostra la necessità urgente di introdurre la class action nel nostro Paese visto che senza tale strumento i consumatori non possono avviare un'azione

risarcitoria collettiva finalizzata alla restituzione delle cifre incassate ingiustamente dai gestori telefonici. L'istituto del risarcimento collettivo si adatterebbe perfettamente a casi come questi, dove, per tali pratiche commerciali scorrette, la multa acquista un significato formale e non restituisce alle migliaia di utenti le cifre incassate automaticamente dai gestori, senza che i consumatori avessero alcuna possibilità di essere informati e di scegliere.

Lega Consumatori ritiene che anche il massimo della sanzione sia sempre troppo poco rispetto al business che ne è maturato a suo tempo: si tratta di importi che alle due società di telecomunicazioni converrà pagare poiché molto inferiori rispetto al business che hanno già incassato e che difficilmente dovranno rispedire al mittente. Lega consumatori, inoltre, ritiene che i 500 mila euro di multa dovrebbero andare direttamente ai consumatori come acconto del risarcimento.