

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS5672 - MEDIASET PREMIUM-GESTIONE RICHIESTE RECESSO

Provvedimento n. 22273

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 aprile 2010;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*”, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*”, adottato con delibera dell’Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTO il proprio provvedimento del 9 dicembre 2010, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo presso RTI S.p.A., ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Reti Televisive Italiane S.p.A. (di seguito anche “RTI”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18 comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, attiva nella fornitura di servizi di radiodiffusione televisiva, anche a pagamento, attraverso la piattaforma commerciale denominata *Mediaset Premium*, ha realizzato nel 2009 un fatturato pari a 2.604.984.000 euro e un utile di 203.456.000 euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista consistente nella fatturazione ai propri abbonati in modalità “*Easy Pay*” dei canoni per la fruizione del servizio televisivo a pagamento “*Mediaset Premium*”, nonostante gli stessi avessero espresso la volontà di esercitare il diritto di recesso¹.

3. In particolare, nelle numerose segnalazioni pervenute nel periodo dicembre 2009 – febbraio 2011, anche tramite la Direzione *Contact Center*, molti consumatori hanno lamentato che il professionista avrebbe continuato a fatturare i corrispettivi previsti per la fruizione del servizio anche successivamente all’invio delle richieste di recesso dal contratto². Alcuni segnalanti, inoltre, hanno denunciato i presunti comportamenti ostruzionistici di RTI, che avrebbe ritardato

¹ Cfr. documenti nn. 1, 6, 8, 12, 13, 15, 21, 23, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 53, 54, 58, 61 dell’indice del fascicolo.

² Cfr. documenti nn. 5, 7, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 29, 55, 60 dell’indice del fascicolo.

l'esecuzione delle richieste di recesso, anche tramite l'applicazione di penali³, in caso di mancato pagamento degli importi fatturati successivamente alle richieste medesime.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

Attività preistruttoria

4. Al fine di acquisire i primi elementi utili per la valutazione della condotta, sono state inviate a RTI⁴ tre richieste d'informazioni ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento. In particolare, sono state chieste informazioni in merito: *a)* alle condizioni e ai termini previsti per l'esercizio del recesso, nonché alle modalità con le quali gli abbonati ne vengono informati; *b)* alle modalità e ai tempi di gestione delle disdette ricevute; *c)* alla posizione individuale dei segnalanti e alle eventuali iniziative assunte dal professionista per la risoluzione della vicende oggetto di segnalazione.

5. Il professionista ha dato riscontro alle suddette richieste in data 10 maggio e in data 18 novembre 2010.

Attività istruttoria

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 9 dicembre è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS5672, per presunta violazione degli artt. degli artt. 20, 24, 25, lettera d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'aggressività della condotta segnalata in quanto suscettibile, mediante la frapposizione di ostacoli o ritardi all'esercizio del diritto del recesso, nonché l'addebito di importi per la prestazione di servizi espressamente disdettati dagli utenti, di condizionare indebitamente la libertà di scelta dei consumatori, inducendoli ad assumere decisioni commerciali che non avrebbero altrimenti preso.

7. A seguito di quanto disposto nella delibera dell'Autorità del 9 dicembre 2010, in data 16 dicembre 2010 è stato effettuato un accertamento ispettivo presso la sede di RTI di Cologno Monzese.

8. Nel corso del procedimento il professionista, con memoria del 18 gennaio 2011, successivamente integrata in data 21 febbraio 2011, ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'art. 8, del Regolamento, volti a rimuovere i profili di illegittimità della pratica commerciale oggetto di contestazione.

9. Su richiesta di Parte, RTI è stata sentita in audizione in data 7 febbraio 2011.

10. In data 10 marzo 2011 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 22 marzo 2011 è pervenuta la memoria conclusiva di RTI.

2) Le evidenze acquisite

12. L'abbonamento al servizio Mediaset Premium in modalità *Easy Pay* consente di fruire dei relativi contenuti a fronte del pagamento di un canone bimestrale con addebito automatico su conto corrente o carta di credito. Il contratto di abbonamento, fatti salvi i diversi termini

³ Cfr. documenti nn. 3, 11, 25, 28 dell'indice del fascicolo.

⁴ Rispettivamente in data 1° aprile 2010, 13 maggio 2010 e 26 giugno 2010.

eventualmente previsti nell'ambito di particolari offerte promozionali, ha una durata di dodici mesi, decorrenti dal momento della conclusione del contratto, rinnovabile tacitamente di anno in anno salvo disdetta da parte del contraente.

13. Il cliente che intende esercitare tale facoltà deve inoltrare una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, eventualmente anticipata a mezzo telefax o posta elettronica, con un preavviso di almeno trenta giorni rispetto alla scadenza annuale (disdetta a scadenza naturale)⁵.

14. Le condizioni generali di contratto del servizio *Easy Pay* prevedono inoltre che, con le stesse modalità, il contraente possa recedere dal contratto anche prima della scadenza annuale, senza alcuna penalità e senza necessità di specificarne il motivo⁶. Nel caso in cui l'utente decida di esercitare il diritto di recesso, RTI può richiedere: a) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per i servizi fruiti sino alla data di ricevimento della comunicazione di recesso; b) il rimborso dei costi (circa 8 euro) sostenuti dall'operatore per la disattivazione del servizio; c) gli importi riconosciuti al contraente quali accrediti sul canone dovuto per la fruizione del servizio in abbonamento "*qualora questi siano riconducibili a diritti di visione dell'offerta Mediaset Premium Prepagata Ricaricabile ancora in corso di validità al momento dell'efficacia del recesso*".

15. A seguito della richiesta di recesso, il professionista è tenuto alla restituzione di una quota parte del canone già versato dal consumatore, corrispondente al periodo di erogazione del servizio non ancora fruito alla data di ricevimento, da parte di RTI, della comunicazione di recesso⁷.

16. Rimane salva, in ogni caso, la possibilità per l'utente di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto⁸. Il diritto di recesso (*rectius*, ripensamento) può essere esercitato con l'invio al professionista, entro i dieci giorni previsti *ex lege*, di una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

17. Quanto ai termini di gestione delle richieste di recesso/disdetta, RTI ha stipulato un contratto di fornitura di servizi di *customer care* con la società [omissis]⁹ che si occupa della gestione, per conto di RTI, della richieste, scritte o telefoniche, dei consumatori. Quanto ai tempi di gestione delle richieste di recesso/disdetta, l'allegato C al contratto¹⁰ prevede un "tempo medio di lavorazione" di circa quattro giorni, necessario al caricamento dei dati a sistema.

18. Alla ricezione del documento inviato dal cliente fa seguito una prima valutazione di conformità (ossia se il cliente ha inviato la richiesta a mezzo di raccomandata a/r). Se la richiesta di recesso/disdetta viene inviata tramite posta ordinaria o *fax*, la stessa è classificata "non conforme" e al cliente ne è richiesto l'invio a mezzo di raccomanda a/r. Dalla documentazione acquisita in sede di ispezione, tuttavia, risulta che alcuni clienti non sono stati informati della non conformità della loro richiesta¹¹.

19. La gestione delle richieste ritenute conformi prevede invece le seguenti fasi: a) prenotazione dell'ordine di cessazione; b) tentativo di *retention*. Con specifico riferimento alla cessazione, il

⁵ Cfr. art. 7.2 delle condizioni generali di contratto.

⁶ Cfr. articolo 7.3 delle condizioni generali di contratto.

⁷ Cfr. art. 7.4 delle Condizioni generali di contratto.

⁸ Secondo quanto disposto dagli artt. 64 e ss. del Codice del Consumo.

⁹ Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹⁰ Cfr. doc. sub 1 del documento 8 del verbale ispettivo.

professionista verifica la tipologia di richiesta del cliente (disdetta/recesso/ripensamento entro 10 gg). Sul punto, dai documenti in atti emerge la sussistenza di una forte criticità nella interpretazione delle comunicazioni degli utenti, come peraltro ammesso dalla Parte¹². Infatti nel corso dell'ispezione sono stati rinvenuti diversi documenti¹³, tra cui, in particolare, uno studio effettuato dallo stesso professionista¹⁴, da cui si desume, in sintesi, che il problema interpretativo era da tempo noto a RTI e che quest'ultima, pur avendo individuato già dal mese di luglio 2010 che il [20-100%] delle disfunzioni rilevate in rapporto ai clienti che avevano richiesto la sospensione del servizio derivava da una cattiva interpretazione della comunicazione di recesso (erroneamente classificata quale disdetta a scadenza), non ha adottato alcuna adeguata misura di soluzione del problema¹⁵.

20. Nel periodo dicembre 2009-novembre 2010 RTI ha ricevuto circa [100.000-500.000] richieste di recesso/disdetta. Il [50-100%] di tali richieste è stato gestito correttamente mentre il restante [0-40%] è stato interessato da un ritardo medio di [10-50] giorni. Inoltre, nel corso dell'ispezione¹⁶, è stato acquisito un documento dal quale risulta che, sul totale delle richieste di disattivazione pervenute nei soli mesi di luglio e agosto 2010, pari a [50.000-250.000], circa [15.000-80.000] sono state lavorate in ritardo da RTI¹⁷. Nello stesso arco temporale i reclami per tardiva/errata cessazione e conseguente fatturazione post-recesso ammontano a [2.000-10.000].

21. RTI ha dichiarato che il numero complessivo dei reclami ricevuti, nel periodo dicembre 2009-novembre 2010, per tardiva/mancata cessazione e conseguente fatturazione post-recesso, è di [5.000-60.000]; secondo le verifiche effettuate dal professionista circa il [20-80%] di tali reclami sarebbe risultato non fondato e il tempo medio di gestione dei reclami risulterebbe pari a [10-50] giorni.

22. Da un *report* interno sull'analisi dei reclami, acquisito in ispezione, la dimensione del fenomeno risulta tuttavia sensibilmente più ampia; dal documento emerge infatti un numero di reclami pari a circa [15.000-80.000]¹⁸ nel periodo gennaio 2010-novembre 2010.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

23. RTI ha eccepito, in sintesi, l'insussistenza di una generale strategia dilatoria finalizzata a rallentare artificialmente la cessazione dell'efficacia dei contratti oggetto di recesso o di disdetta. Ad avviso del professionista, i ritardi riscontrati nei mesi precedenti sarebbero infatti dipesi da circostanze estranee ad RTI e, segnatamente, da una particolare concentrazione temporale delle richieste (luglio-agosto 2010), dalla non intelligibilità delle intenzioni del cliente (disdetta o recesso), o dal mancato ricevimento della richiesta a causa di disguidi postali. In ogni caso, i reclami attinenti a presunte irregolarità di fatturazione e risultati fondati all'esito delle verifiche, sarebbero stati tutti accolti.

24. Inoltre, in relazione alle anomalie e ai ritardi cui si riferiscono i documenti acquisiti nel corso dell'ispezione, nella memoria conclusiva del 22 marzo 2011, RTI ha dichiarato di aver avviato una

¹¹ Cfr. doc. n. 17 del verbale ispettivo (c.d. "Action Plan").

¹² Cfr. pag. 8 della memoria del 17 gennaio 2011.

¹³ Cfr. doc. n. 17 verbale ispezione nonché docc. n. 1, 2 e del medesimo verbale.

¹⁴ Cfr. doc. n. 6 verbale ispettivo "Gestione dinieghi".

¹⁵ Cfr. ancora doc. n.17 c.d. "Action Plan".

¹⁶ Cfr. doc. n.13 del verbale ispettivo.

¹⁷ Il ritardo medio ammonta a circa 18 giorni.

¹⁸ Cfr. doc. n. 5 del verbale ispettivo.

“campagna di risanamento”¹⁹ diretta a tutti i clienti che abbiano subito ritardi nell’effettiva disattivazione del servizio, indipendentemente dalla presentazione o meno di un reclamo per la restituzione degli addebiti non giustificati; nell’ambito di tale iniziativa, i consumatori interessati saranno avvertiti del fatto che, per malfunzionamenti di natura tecnica e disguidi gestionali, le loro richieste di disdetta/recesso sono state eseguite in ritardo, nonché informati del loro diritto a ottenere l’immediato rimborso dei corrispettivi contrattuali eventualmente pagati successivamente al momento in cui la disdetta o il recesso avrebbero dovuto essere eseguiti.

IV. GLI IMPEGNI PRESENTATI DAL PROFESSIONISTA

25. In data 18 gennaio 2011, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell’art. 8, del Regolamento, il professionista ha presentato una proposta di impegni, successivamente integrata in data 21 febbraio 2011, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. In particolare, le misure a tal fine individuate da RTI riguardano:

a) la creazione di nuovi modelli a disposizione dei consumatori:

al fine di attenuare, quanto più possibile, i margini di incertezza nella decodifica delle richieste dei clienti e i conseguenti rischi di erronea gestione delle stesse (ad esempio, disponendo la disdetta a scadenza a fronte di una richiesta anticipata di recesso), RTI si impegna a predisporre tre inediti e distinti modelli di comunicazione, che verranno messi a disposizione dei clienti e che saranno consultabili (e stampabili) tramite il sito *internet* www.mediasetpremium.mediaset.it. Detti modelli, oltre a rendere più agevole la comunicazione della disdetta e del recesso, conterranno altresì indicazioni in merito alle procedure del professionista in merito ai casi di anticipato scioglimento del rapporto e alle disposizioni contrattuali che disciplinano queste fasi. Tale misura è stata già implementata a partire dal 18 febbraio 2011;

b) l’integrazione delle f.a.q.²⁰:

al fine di migliorare ulteriormente l’informazione resa ai clienti in ordine alle modalità di recesso o disdetta del contratto, RTI si impegna a integrare la sezione *faq* del sito *internet* tramite la predisposizione di alcune risposte ai quesiti verosimilmente più frequenti degli utenti che intendano interrompere il rapporto contrattuale. Tale misura è stata già implementata a partire dal 18 febbraio 2011;

c) le verifiche delle richieste dubbie:

[omissis];

d) la sospensione dei processi di recupero dei crediti:

[omissis];

¹⁹ La campagna prevede un contatto telefonico del cliente, l’avviso circa l’inconveniente occorso, la conferma dell’interruzione del rapporto contrattuale nonché il riaccredito degli importi erroneamente fatturati, a seguito dell’esatta identificazione degli stessi. Ai clienti sarà data la possibilità di recuperare gli importi, oltre che tramite bonifico o assegno, anche mediante attribuzione di diritti di visione gratuiti dei contenuti “*Mediaset Premium*”.

²⁰ *Frequently asked questions.*

e) i miglioramenti dei processi di gestione delle richieste di cessazione dell'efficacia dei contratti:

[omissis].

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

a) Valutazioni di merito

26. La pratica commerciale oggetto di valutazione nell'ambito del presente provvedimento è quella relativa alle modalità di gestione, da parte di RTI, delle richieste di recesso/disdetta²¹ dei contratti annuali - a rinnovo tacito - per la fruizione dei servizi "Mediaset Premium" in modalità *Easy Pay*.

27. Al riguardo, gli elementi acquisiti nel corso del procedimento rivelano l'esistenza di una pratica di ampia portata, connotata da una complessiva inefficienza del sistema di gestione dei rapporti tra il professionista e la propria clientela, tale da pregiudicare sia un'efficace e tempestiva registrazione della volontà dei consumatori di recedere dal rapporto contrattuale, sia l'interruzione del processo di fatturazione successivamente alla richiesta di disattivazione del servizio, quantunque effettuata in conformità alla procedura appositamente predisposta da RTI.

28. La documentazione agli atti testimonia, in primo luogo, la piena consapevolezza di RTI circa l'esistenza e la dimensione del problema relativo alla mancata/tardiva esecuzione delle richieste dei consumatori di cessazione degli abbonamenti "Easy Pay". Più in dettaglio, su un totale di circa [100.000-500.000]²² richieste di recesso/disdetta registrate nel periodo dicembre 2009-novembre 2010, RTI ha ricevuto circa [5.000-60.000] reclami per tardiva cessazione dell'abbonamento, di cui [20-80%] riconosciuti fondati dallo stesso professionista.

29. Inoltre, dalle analisi effettuate dalla Parte²³ a fini di valutazione del proprio sistema di gestione delle richieste di recesso/disdetta, si desume che RTI ha spesso erroneamente interpretato le richieste dei propri abbonati, classificandole come disdette in luogo di recessi; sul punto è sufficiente osservare come questa circostanza sia stata rappresentata da circa il [20-80] degli utenti ricontattati dalla Parte in sede di attuazione delle proprie campagne di *retention*²⁴. Sul piano degli effetti, tale classificazione permette al professionista di richiedere il canone fino alla scadenza annuale del contratto, evitando di interrompere immediatamente il rapporto in essere e la relativa fatturazione²⁵.

30. L'ampiezza del fenomeno e le criticità nella gestione delle richieste di recesso/disdetta emergono anche da uno studio effettuato nel mese di luglio dalla stessa RTI²⁶. Dal documento risulta infatti che, nei soli mesi di luglio e agosto 2010, sono state lavorate in ritardo oltre [15.000-80.000] richieste di disattivazione su un totale di [50.000-250.000], con tempi mediamente pari a [20-80] giorni (implicanti un ritardo medio di [10-50] giorni rispetto al termine di 30 giorni previsto dal contratto).

²¹ Per recesso deve intendersi lo scioglimento anticipato del contratto, mentre per disdetta la richiesta di non rinnovare il contratto alla sua naturale scadenza annuale.

²² Cfr. pagina 29 della memoria depositata in data 18 gennaio 2011.

²³ Cfr. doc. n. 17 verbale ispezione nonché docc. n. 1, 2 e del medesimo verbale.

²⁴ Cfr. doc. n. 6.

²⁵ Cfr. doc. n. 6 del verbale ispettivo.

²⁶ Cfr documento n. 13 acquisito nel corso dell'ispezione.

31. Secondo la Parte, tale percentuale sarebbe dovuta a un'inattesa ed eccezionale concentrazione temporale delle richieste. L'argomentazione non trova tuttavia riscontro nelle evidenze acquisite. RTI risulta infatti aver ricevuto circa [15.000-80.000] segnalazioni da parte di consumatori per mancata/tardiva cessazione nel corso di quasi tutto il 2010 (gennaio-novembre 2010), con punte massime di circa [omissis] nei mesi di settembre e ottobre. Inoltre, nel periodo dicembre 2009-novembre 2010, oltre [20.000-100.000] richieste di recesso/disdetta sono state mediamente trattate in un arco temporale di circa [20-80] giorni (cioè con un ritardo medio di circa [10-50] giorni), addirittura più ampio di quello registrato nei mesi di luglio e agosto 2010.

32. Contrariamente a quanto argomentato dal professionista, i dati appena illustrati palesano la sussistenza di effettive, evidenti e non occasionali criticità, a fronte delle quali, peraltro, RTI non ha assunto misure adeguate, quantomeno, a ridurre l'incidenza del problema. In particolare, RTI non ha attivato alcuna procedura, né iniziativa specifica per informare i consumatori dell'esigenza di integrare/regolarizzare le comunicazioni di recesso ritenute "non conformi", al fine di evitare l'imposizione degli oneri economici altrimenti connessi alla prosecuzione del rapporto contrattuale. Né il professionista risulta aver comunque assunto iniziative idonee a interrompere o sospendere in questi casi il processo di fatturazione.

33. Gli errori interpretativi e l'intempestiva gestione delle richieste hanno di fatto ostacolato l'esercizio, da parte degli utenti, della facoltà di recedere dal rapporto commerciale con il professionista, vincolando i consumatori, contro la loro volontà, ben oltre i termini (30 giorni) contrattualmente previsti per l'effettiva disattivazione del servizio. La condotta di RTI ha inoltre comportato la prosecuzione degli addebiti - protrattasi in certi casi anche per alcuni mesi²⁷ - per un servizio di cui gli utenti non desideravano ulteriormente fruire e per importi variabili tra un minimo di 30 e un massimo di 68 euro a bimestre.

34. Il professionista ha asserito l'insussistenza della violazione contestata, evidenziando di aver fornito riscontro e soluzione a tutti i reclami ritenuti fondati, a dimostrazione dell'assenza di una condotta preordinata e di un concreto pregiudizio economico per i consumatori. L'argomentazione difensiva non può tuttavia ritenersi condivisibile. L'illiceità di un comportamento ai sensi del Codice del Consumo non presuppone infatti l'esistenza di un effettivo danno economico per i consumatori, essendo a tal fine sufficiente la semplice potenzialità lesiva della pratica commerciale, cioè la sua idoneità a condizionare indebitamente il comportamento economico dei consumatori stessi²⁸.

35. In secondo luogo, i dati acquisiti nel corso del procedimento indicano che, nonostante la propria piena consapevolezza in ordine alla natura e all'entità del problema, il professionista si è attivato solo a fronte dei reclami ricevuti, il cui numero, peraltro, risulta significativamente inferiore alla dimensione del fenomeno; come riconosciuto da RTI, infatti, nel periodo dicembre 2009-novembre 2010, le richieste di recesso/disdetta (circa [20.000-100.000]) tardivamente gestite (con un ritardo medio di circa 23 giorni) risultano assai più numerose dei reclami complessivamente ricevuti dal professionista nel medesimo arco temporale (circa [5.000-60.000]).

36. Contrariamente a quanto sostenuto da RTI, risulta pertanto innegabile la sussistenza di un concreto pregiudizio economico derivante dalla pratica commerciale in esame, quanto meno in relazione a quei consumatori che, pur interessati dalla tardiva esecuzione delle proprie richieste di

²⁷ Cfr. documenti nn. 5, 7, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 29, 55, 60 dell'indice del fascicolo.

disattivazione del servizio, non hanno presentato reclami per la restituzione degli importi ingiustificatamente addebitati. Tale circostanza appare del resto indirettamente confermata dal fatto che, come indicato dal professionista nella propria memoria conclusiva, solo recentemente RTI ha avviato un'iniziativa intesa ad assicurare *“una piena regolarizzazione delle criticità già verificatesi e l'azzeramento di qualsiasi effetto pregiudizievole a carico degli utenti che (consapevolmente o meno) sono stati coinvolti nel problema”*.

b) Valutazione degli impegni presentati dal professionista

37. Alla luce delle precedenti considerazioni, e tenuto anche conto della piena consapevolezza del professionista in merito alla natura e all'entità dei problemi conseguenti alle significative carenze del proprio sistema di gestione delle richieste di disattivazione del servizio, si ritiene che gli impegni proposti da RTI nel corso del procedimento non possano essere accolti in quanto relativi a condotte *“manifestamente scorrette e gravi”*, per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione. La pratica in esame risulta infatti manifestamente scorretta in quanto suscettibile di vanificare l'esercizio da parte dei consumatori di un diritto fondamentale e contrattualmente previsto, quale quello di recesso. Circa la gravità della pratica, rileva inoltre l'elevato grado di offensività della condotta, in quanto idonea ad arrecare un significativo pregiudizio economico ai consumatori, tenuto conto dell'ampia dimensione del riscontrato fenomeno delle mancate/tardive cessazioni e della conseguente fatturazione di servizi non più richiesti, protrattasi in alcuni casi anche per diversi mesi.

38. Sussiste, peraltro, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

c) Conclusioni

39. In base al complesso degli elementi acquisiti nel corso del procedimento, la condotta posta in essere da RTI risulta integrare una fattispecie di pratica commerciale aggressiva in quanto idonea a condizionare indebitamente la libertà di scelta dei consumatori, ostacolando il pieno ed effettivo esercizio del diritto a recedere dal rapporto contrattuale con il professionista e richiedendo loro il pagamento di corrispettivi per la fruizione di servizi non più richiesti.

40. Il comportamento di RTI deve inoltre ritenersi contrario al grado di diligenza ragionevolmente esigibile nel caso di specie. Infatti, attesa la propria consapevolezza circa la natura e la dimensione del problema, il professionista, anziché limitarsi a intervenire solo a valle dei reclami ricevuti, avrebbe dovuto assumere misure e iniziative efficaci e adeguate ad assicurare una gestione sufficientemente corretta e tempestiva delle richieste di recesso dei consumatori, nonché l'immediata sospensione del processo di fatturazione almeno per il tempo necessario a verificare, in caso di incertezza, l'effettiva volontà (recesso anticipato o disdetta a scadenza) espressa dal cliente mediante la richiesta di interruzione del rapporto contrattuale.

41. Alla luce delle suesposte considerazioni, la pratica commerciale posta in essere da RTI deve pertanto ritenersi scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 25, lettera d), e 26, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'esercizio di un indebito condizionamento, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio in abbonamento Mediaset Premium *“Easy Pay”*.

²⁸ Cfr. sentenza TAR Lazio, n. 3722 del 25 marzo 2009.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

42. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

43. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

44. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della dimensione economica del professionista, che rappresenta uno dei principali operatori televisivi a livello nazionale, nonché della sua piena consapevolezza in merito alla natura ed entità dei problemi conseguenti alle significative carenze del proprio sistema di gestione delle richieste di disattivazione del servizio in abbonamento Mediaset Premium "Easy Pay".

45. La gravità deve inoltre apprezzarsi in relazione all'ampia diffusione della pratica commerciale, testimoniata dall'elevato numero di consumatori intenzionati a porre termine al rapporto contrattuale con il professionista e direttamente interessati dall'inefficiente e tardiva gestione delle relative richieste da parte di RTI; nonché in relazione al pregiudizio economico effettivamente arrecato a quei consumatori che, non avendo presentato un reclamo, non risultano ad oggi aver ottenuto dal professionista la restituzione degli importi ad essi ingiustificatamente addebitati.

46. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, la pratica commerciale oggetto di contestazione risulta essere stata attuata nel periodo novembre 2009–febbraio 2011 (data di arrivo delle ultime segnalazioni a cui l'operatore ha avuto accesso).

47. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione nella misura di 210.000 (duecentodiecimila) euro.

48. In considerazione del fatto che il professionista risulta già destinatario di provvedimenti adottati in applicazione delle disposizioni contenute nel Codice del Consumo²⁹, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 230.000 €(duecentotrentamila euro).

49. Sussiste peraltro, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in quanto il professionista ha provveduto a restituire le somme indebitamente pagate da tutti i consumatori che hanno effettuato un reclamo riconosciuto fondato, in tal modo attenuando gli effetti pregiudizievoli derivanti dalla pratica commerciale scorretta oggetto di valutazione. Per tale ragione, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società RTI S.p.A. nella misura di 200.000 €(duecentomila euro);

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al servizio in abbonamento Mediaset Premium "Easy Pay", ostacolandone il pieno ed effettivo esercizio del diritto a recedere dal rapporto contrattuale con il professionista e richiedendo loro il pagamento di corrispettivi per la fruizione di servizi non più desiderati;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società RTI S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 25, lettera *d*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società RTI S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

²⁹ Cfr. provv. n. 17748 del 13 dicembre /2007 e Pprovv. n. 19955 dell'11 giugno 2009.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà
