

PS11527 - EOLO CONDIZIONI ECONOMICHE

Allegato al Provvedimento n. 28323



Spett.le,

**Autorità Garante per la Concorrenza ed il
Mercato - AGCM**

Direzione Generale Tutela del Consumatore

Direzione B

SEDE

Via pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

E p.c. [REDACTED]

Responsabile del procedimento

Oggetto: procedimento PS/11527 - Proposta consolidata di impegni presentata da Eolo S.p.A. ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'articolo 8, comma 7, del D.lgs. 145/2007 e dell'articolo 9 del Regolamento approvato dall'AGCM con Delibera del 1° aprile 2015, n. 25411.

Il presente documento costituisce la proposta consolidata di impegni come integrati dall'impegno n. 5 di cui alla nota Eolo del 29 novembre 2019, nonché dalle modifiche all'impegno n.1 di cui alla nota Eolo del 28 febbraio 2020.

PREMESSA.

Come si è ampiamente illustrato con la memoria difensiva prodotta in data 8 novembre 2019, le comunicazioni commerciali divulgate da Eolo non presentano le criticità evidenziate dall'Autorità e contengono tutte le informazioni necessarie a rendere il messaggio intelligibile e trasparente, non sono comunque idonee ad indurre in errore il consumatore medio nella accezione che ne offre il Codice del Consumo.

In ogni caso Eolo, in spirito di massima cooperazione, e senza che ciò possa configurare riconoscimento alcuno della fondatezza degli addebiti formulati nei propri confronti ovvero acquiescenza o rinuncia alle proprie difese o eccezioni, si propone di assumere i seguenti impegni finalizzati a rendere ancor più chiare le proprie comunicazioni e ad eliminare qualsiasi possibile profilo di illiceità della condotta.

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



Alla luce delle circostanze che precedono, Eolo formula la seguente proposta di impegni, secondo il formulario AGCM.

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista.

Procedimento PS11527, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito "AGCM" o "Autorità") con comunicazione prot. n. 66636 ricevuta in data 11 ottobre 2019.

2) Professionista che presenta gli impegni

Eolo S.p.A., con sede legale in Via Gran San Bernardo, 12, Busto Arsizio (VA), codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 02487230126.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con provvedimento Prot. n. 0066636 notificato in data 11 ottobre 2019, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha dato avvio ad un procedimento istruttorio nei confronti di Eolo S.p.A. per l'accertamento di una asserita pratica commerciale scorretta consistente in due distinte condotte, poste in essere in occasione della pubblicizzazione dei servizi di telecomunicazione commercializzati da Eolo, in ipotetica violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

In particolare, si contesta ad Eolo:

- di aver utilizzato, nel promuovere le offerte "EOLO Super", "EOLO Professional Expert" e "EOLO Professional Plus" claim "Internet Ultraveloce fino a 100 Mb/s in wireless e 1 Gb/s in fibra ottica FTTH" e "29,90€ al mese per sempre" ("EOLO Super" e "EOLO Professional Plus") o "36,90€ al mese per sempre" ("EOLO Professional Expert") senza evidenziare che le massime velocità pubblicizzate sono ottenibili esclusivamente attivando, rispettivamente, le opzioni aggiuntive a pagamento "EOLO Cento" e "EOLO Ultra", gratuite solo per un periodo limitato (un mese), il che indurrebbe ingannevolmente i consumatori e le microimprese a ritenere di acquistare al prezzo fisso mensile pubblicizzato (29,90€ o 36,90€, a seconda delle offerte) un servizio che consente di navigare alla massima velocità pubblicizzata (100 Mb/1Gb) quando, al contrario, fatta eccezione per il mese di gratuità delle opzioni "Eolo Cento" e "EOLO Ultra", il prezzo da pagare per fruire delle massime prestazioni sarebbe, a regime, più elevato.
- di aver pubblicizzato le offerte di connettività a Internet ("EOLO Super" e altre) utilizzando il claim "per sempre", laddove viceversa il canone pubblicizzato non sarebbe altro che un prezzo di lancio, destinato ad aumentare non appena trascorso il periodo limitato della promozione. La locuzione "per sempre" potrebbe, in ogni caso, risultare non veritiera nella misura in cui la categoricità dell'affermazione risulterebbe in potenziale contrasto con la

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it

facoltà del professionista di modificare unilateralmente le condizioni di prezzo in applicazione dello “*ius variandi*” richiamato nelle condizioni generali di contratto.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Si descrivono di seguito gli impegni proposti da Eolo nel procedimento PS11527 (“Impegni”), aventi ad oggetto l’introduzione di alcune modifiche da apportare alle note legali ed al materiale pubblicitario, nonché alle pagine del sito web istituzionale allo scopo di eliminare i possibili profili di scarsa chiarezza e trasparenza delle comunicazioni ipotizzati dall’Autorità.

Si evidenzia che i presenti impegni potranno essere integrati o modificati da Eolo (ad esempio, specificando ulteriormente il contenuto delle comunicazioni pubblicitarie), nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento di cui alla Delibera 1° aprile 2015, n. 25411, anche in esito all’interlocuzione con gli Uffici dell’Autorità, nonché in ragione di circostanze esterne che possano emergere, ad esempio, in ragione di quanto statuito da altre autorità amministrative eventualmente competenti in materia.

IMPEGNO N. 1

Eolo si impegna a modificare il *claim* dei propri spot e delle proprie comunicazioni commerciali eliminando da ogni canale l’espressione “*per sempre*” e si impegna a non introdurre espressioni equivalenti, al fine di non indurre in alcun modo in equivoco i consumatori circa l’eventualità che l’offerta non sia soggetta al normale *ius variandi* previsto per legge.

In relazione a tutte le offerte commercializzate in qualsiasi data con il claim “*per sempre*” – ed in qualsiasi data sottoscritte – anche precedentemente al mese di aprile 2018, Eolo si impegna, anche in deroga alle previsioni contenute nelle condizioni generali di contratto, ovvero in deroga a quanto stabilito dall’art. 70 del Codice delle Comunicazioni, a non apportare unilateralmente modifiche contrattuali che riguardano l’elemento prezzo, nemmeno per eventuali esigenze correlate al ripristino del sinallagma negoziale in ragione di eventi imprevedibili o imprevedibili.

IMPEGNO N. 2

Eolo si impegna a modificare le note legali presenti nelle proprie comunicazioni commerciali relative alle offerte “Eolo super”, al fine di renderle ancora più chiare e complete. A tal fine Eolo riporterà nelle nuove note legali degli spot televisivi, radiofonici, delle brochure delle richiamate offerte la precisazione del periodo di prova gratuito in modalità “Try & Buy” e del prezzo delle opzioni cento/ultra per il periodo successivo al mese di prova gratuito, in conformità con gli esempi riportati di seguito.

VOLANTINI (si veda allegato 1): Eolo utilizzerà due versioni, avendo cura di precisare, nella versione ove è indicata la massima prestazione del servizio (versione “A”, velocità fino a 100 Mega), che la velocità è ottenuta con opzione Cento gratis per il primo mese in modalità “try&buy” e,

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it

[REDACTED]

[REDACTED]

TELEVISIONE: adottando i medesimi criteri, diretti ad eliminare l'associazione tra la massima velocità ed il prezzo base dell'offerta, anche dagli spot tv sarà eliminato ogni riferimento alla velocità 100 Mb, sia nella parte visiva, sia nella parte sonora.



VECCHIA VERSIONE

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

NUOVA VERSIONE

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



AFFISSIONALI: [REDACTED]

Le integrazioni e modifiche che Eolo si propone di apportare alle diverse campagne di comunicazione risultano calibrate rispetto al mezzo di comunicazione ed alle caratteristiche del mezzo stesso.

IMPEGNO N. 3

Eolo si impegna a modificare la pagina del sito web istituzionale ove sono pubblicizzate le varie offerte disponibili, in modo da precisare ulteriormente le caratteristiche relative alle opzioni cento/ultra, con particolare riferimento al prezzo applicato al termine del periodo di prova gratuita di un mese. Con tali precisazioni, sin dal primo *claim* nelle comunicazioni "one-to-many", oltre che l'incremento quantitativo delle informazioni disponibili, Eolo si pone come obiettivo una migliore dislocazione delle informazioni all'interno della pagina web, in modo da assicurarne un maggiore risalto degli elementi rilevanti, ponendo particolare attenzione ad assicurare che in ogni spazio di fruibilità passiva della pagina da parte del consumatore, complessivamente considerata e a prescindere dalla sua interazione attiva con essa mediante "scroll", sia disponibile un chiarimento completo sulle opzioni cento/ultra. In altre parole, l'informazione sarà disponibile sia nella prima schermata (non ancora scorsa dall'utente, ovvero "scroll" = 0), sia nelle successive schermate ritenute rilevanti (successive a ciascuna azione di "scroll" singolarmente considerata, ovvero "scroll" ≥ 4). La specifica dislocazione delle informazioni terrà conto, inoltre, dell'intendimento di collocare le informazioni nelle immediate vicinanze dei pulsanti "acquista ora" presenti nella pagina, mediante i quali si accede alla procedura di acquisto in un contesto "one-to-one", in modo tale da garantire un'adeguata evidenza informativa anche a quegli utenti che dovessero volontariamente evitare di approfondire l'intera pagina dirigendosi direttamente alla procedura di acquisto, dopo essersi concentrati sulle informazioni principali e più evidenti contenute nella pagina. La particolare organizzazione dei contenuti delle comunicazioni commerciali che Eolo si propone di porre in essere è intesa a garantire che ogni qual volta il consumatore potrebbe determinarsi ad accedere alla procedura di acquisto, abbia specifica evidenza dei costi e delle condizioni delle opzioni Eolo Cento ed Eolo Ultra.

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- nella seconda e terza schermata ("scroll ≥1 e ≤2"): [REDACTED]

- nella quarta schermata ("scroll"=3): [REDACTED]

- Infine, nell'ultima schermata ("scroll" =4):

IMPEGNO 4

Eolo in un'ottica di ancor maggiore trasparenza si propone anche di integrare con l'indicazione del periodo di Try&Buy e del prezzo delle opzioni EoloCento ed Eolo Ultra le pagine relative alla configurazione dell'offerta ed al riepilogo finale contenute nel funnel di acquisto.

EOLO SpA

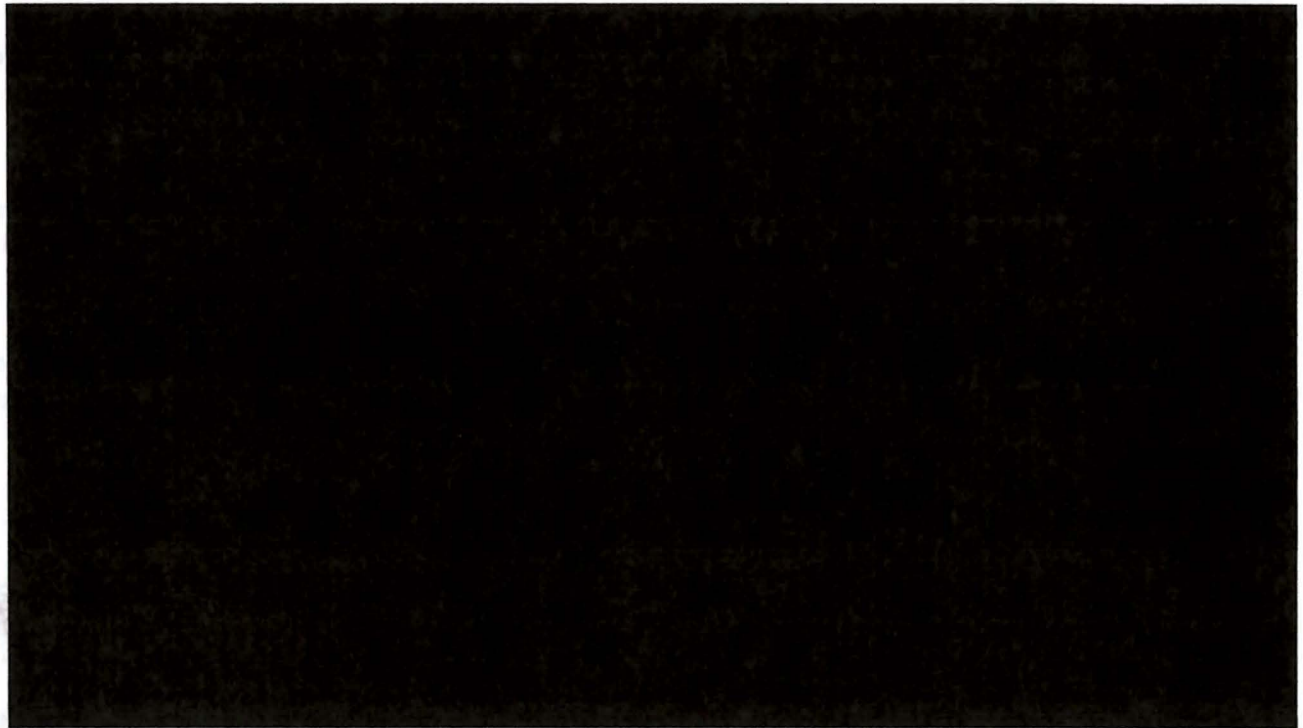
Via Gran San Bernardo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. - Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



IMPEGNO N. 5

Eolo si impegna ad integrare lo *script* della propria *Welcome call* in maniera da renderlo coerente con le informazioni integrative relative agli altri strumenti di comunicazione come risulterebbero modificati in esito all'accoglimento degli impegni.

Lo script, nella parte relativa alle opzioni, verrebbe integrato come segue:

“a: SE PRESENTE EOLO CENTO: il profilo scelto prevede inoltre l'opzione EOLO Cento per un periodo di prova di 1 mese (con pagamento bimestrale) / 6 mesi (con pagamento annuale).

Al termine del periodo di prova il costo di questo accessorio sarà di 6,90€/mese”.

Tale impegno ha lo scopo di allineare il contenuto della *welcome call* alle ulteriori informazioni che – ove gli impegni fossero accolti – correderebbero le comunicazioni commerciali di Eolo e avrebbe altresì l'obiettivo di perseguire un livello di trasparenza ancor più elevato, focalizzando

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 - R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



espressamente l'attenzione dell'utente sull'elemento economico dell'opzione di volta in volta prescelta.

Si allega la versione integrale dello script come risulterebbe in esito all'accoglimento della proposta di impegni.

IMPEGNO N. 6

Eolo si impegna infine a inviare all'Autorità entro i primi sei mesi dall'eventuale accoglimento degli impegni una relazione di ottemperanza avente ad oggetto la corretta attuazione degli Impegni stessi.

TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Eolo si impegna ad implementare il complesso delle modifiche proposte alle proprie comunicazioni commerciali nel termine massimo di trenta (30) giorni dall'eventuale accoglimento degli impegni.

DURATA DEGLI IMPEGNI

Gli impegni verranno attuati fintanto che saranno commercializzate le offerte cui si riferiscono, fermo restando che Eolo applicherà i principi sottesi alle integrazioni proposte anche alle proprie future campagne di comunicazione. Si precisa che l'impegno 1, nella parte in cui è diretto ad escludere modifiche di prezzo per le offerte che sono state commercializzate da aprile 2018 con il *claim* "per sempre" avrà applicazione per tutta la durata dei contratti stipulati.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Si ritiene che gli Impegni proposti soddisfino pienamente i requisiti di ammissibilità di legge e siano idonei ad eliminare le conseguenze eventualmente sfavorevoli dell'asserito illecito. Infatti: gli impegni soddisfano i requisiti formali di ammissibilità in quanto proposti entro il termine di 45 giorni di cui all'art. 9, comma 1, del Regolamento di cui alla Delibera 1° aprile 2015, n. 25411.

Le contestazioni formulate nei confronti di Eolo non presentano il carattere della gravità e/o manifesta illiceità poiché le informazioni ritenute essenziali dall'Autorità ai fini di una corretta e trasparente comunicazione sono comunque tutte contenute nei messaggi pubblicitari contestati, presentano pertanto un contenuto non in contrasto con gli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e coerente con il livello di tutela del consumatore che tali previsioni intendono garantire.

Alla luce delle caratteristiche della condotta contestata si evidenzia come la proposizione e

oltre ad offrire la miglior tutela possibile.

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del Regolamento di cui alla Delibera del 1° aprile 2015, n. 25411, si formula istanza di riservatezza integrale in ordine al testo dei presenti Impegni. Si evidenzia infatti che riguardando il contenuto e la struttura delle comunicazioni commerciali destinate alla clientela, gli impegni sono idonei a rivelare la strategia commerciale della Società ed hanno in quanto tali carattere strategico e riservato. Si rimane a disposizione per qualsiasi chiarimento.

7) Eventuali modifiche o integrazioni della presente proposta di Impegni

Eolo si rende disponibile a valutare eventuali integrazioni che l'Autorità dovesse ritenere ulteriormente necessarie.

Si allega

All. 1 – Esempio volantino modificato versione “A” e versione “B”

All. 2 – testo integrale dello script della Welcome call

Busto Arsizio, 28 febbraio 2020

EOLO S.P.A.

Amministratore Delegato

Documento sottoscritto con firma digitale

EOLO SpA

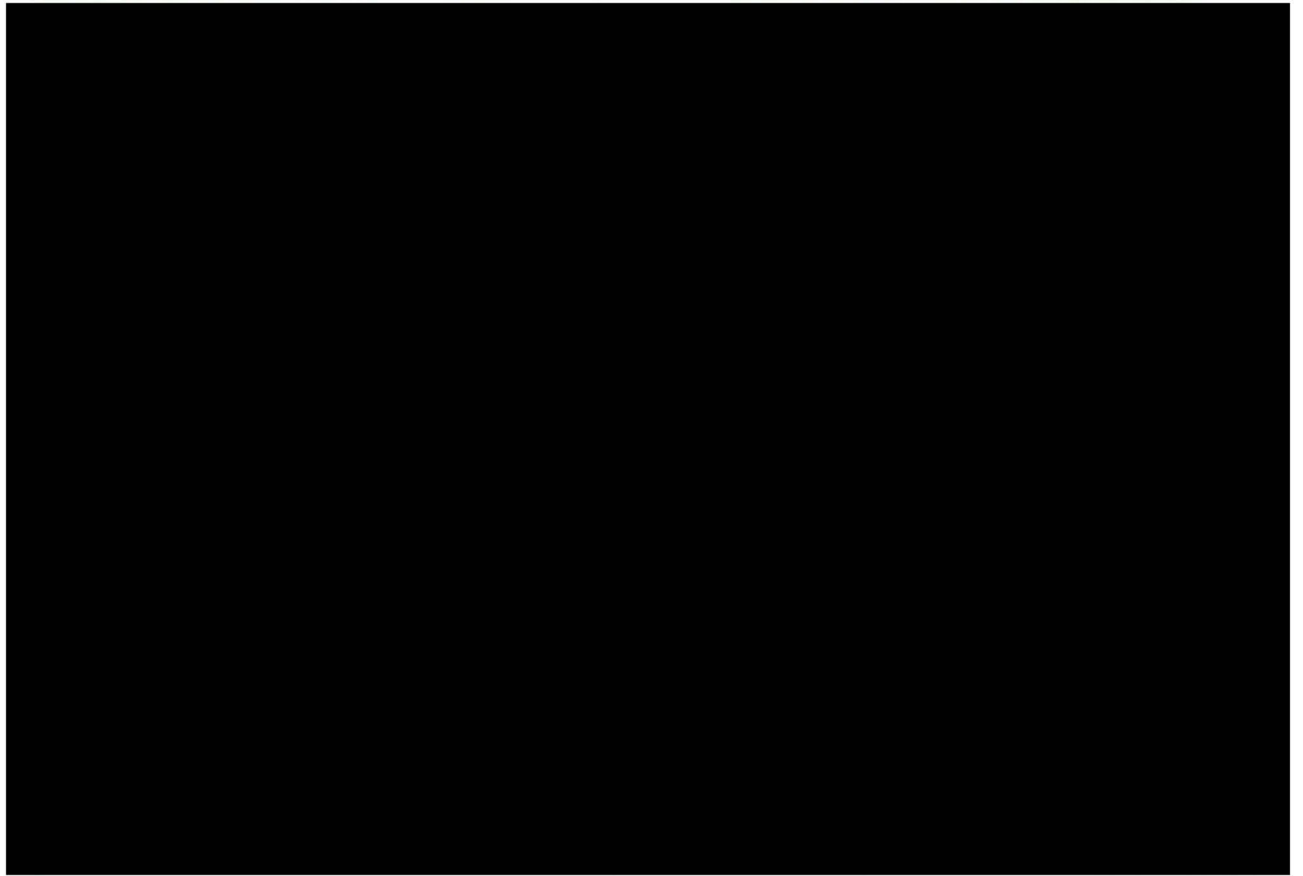
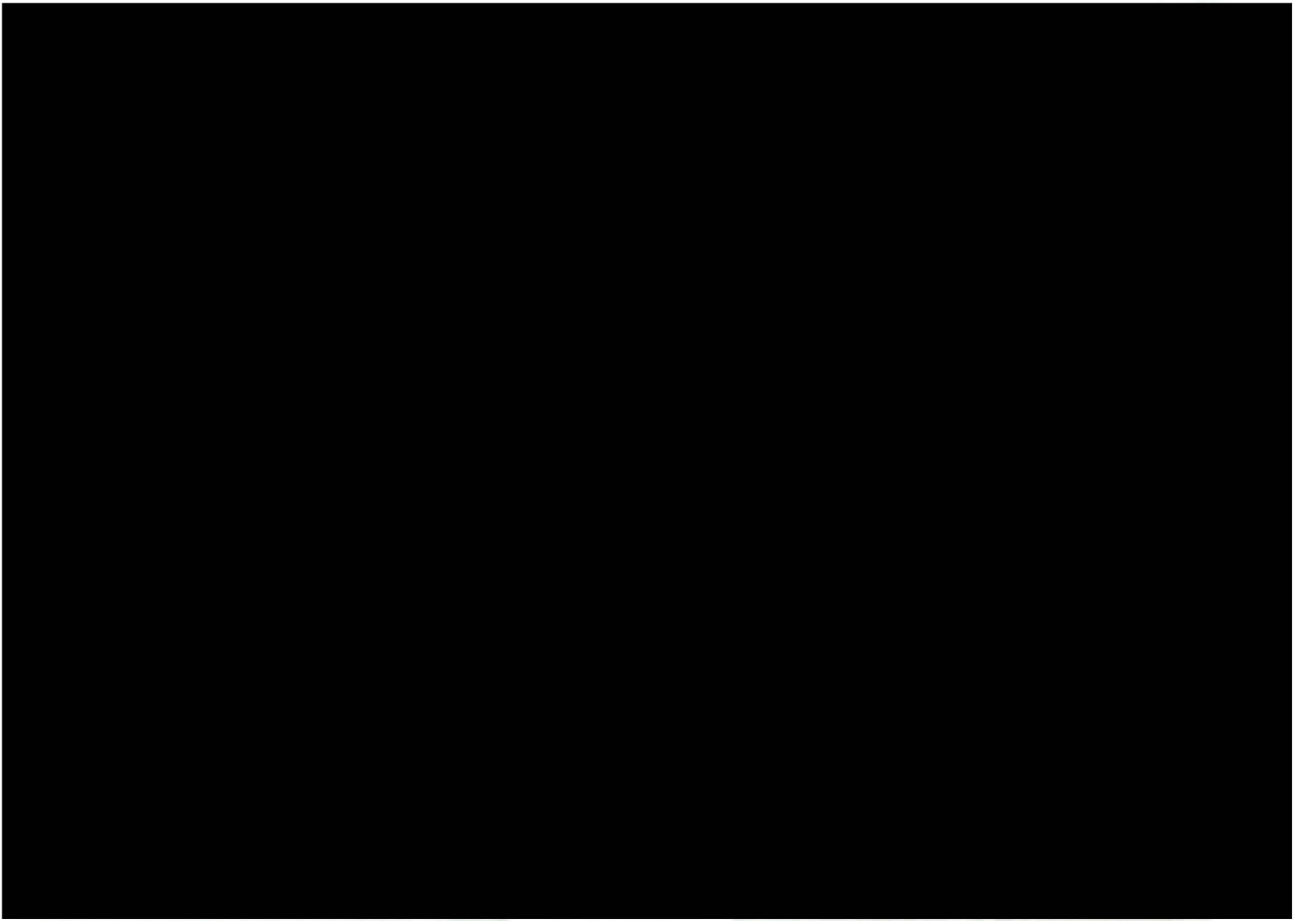
Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 - R.E.A. 339475 - Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 - eolo@pec.eolo.it

eolo.it



VERSIONE A



EOLO porta internet
a banda ultralarga
anche fuori
dai centri città.

 **super**

CON EOLO SUPER HAI UN'OFFERTA COMPLETA E ADEGUATA
A TUTTE LE TUE ESIGENZE, PER NAVIGARE E GUARDARE SERIE TV
IN STREAMING IN CONTEMPORANEA SU PIÙ DEVICE.

eoio

Internet dove
gli altri non arrivano

EOLO utilizza
le più avanzate
tecnologie che
ti garantiscono
affidabilità
e performance
uguali o superiori
ai servizi ADSL
o su fibra ottica.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI RIVOLGITI AL PARTNER AUTORIZZATO.

VERSIONE B



EOLO porta internet
a banda ultralarga
anche fuori
dai centri città.

e) super

CON EOLO SUPER HAI UN'OFFERTA COMPLETA E ADEGUATA
A TUTTE LE TUE ESIGENZE. PER NAVIGARE E GUARDARE SERIE TV
IN STREAMING IN CONTEMPORANEA SU PIÙ DEVICE.

eoio

Internet dove
gli altri non arrivano

EOLO utilizza
le più avanzate
tecnologie che
ti garantiscono
affidabilità
e performance
uguali o superiori
ai servizi ADSL
o su fibra ottica.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI RIVOLGITI AL PARTNER AUTORIZZATO.

[REDACTED]

[REDACTED]

1.

[REDACTED]

[REDACTED]

2.

[REDACTED]

3.

[REDACTED]

4.

[REDACTED]

[REDACTED]

5.

[REDACTED]

[Redacted]

6. [Redacted]

7. [Redacted]

[Redacted]

8. [Redacted]

9. [Redacted]

10. [Redacted]

11. [Redacted]

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it