



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 523/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ TIM S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1°
AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ART. 6,
DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS, E DELL'ART. 1,
COMMA 3-BIS, DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7,
(CONTESTAZIONE N. 11/18/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 ottobre 2018;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito anche solo “*Codice*”;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 11/18/DTC del 3 maggio 2018;

VISTA la nota del 1° giugno 2018 con cui la società TIM S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la società TIM S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 24 luglio 2018;

VISTA la nota del 30 agosto 2018 con cui è stato disposto, ai sensi dell’art. 7 del predetto Regolamento, un supplemento istruttorio nei confronti della medesima Società al fine di acquisire informazioni e documenti utili all’istruttoria con contestuale sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota del 2 ottobre 2018 con cui la Società ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e documenti dell’Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

A partire dal mese di dicembre 2017, l’Autorità ha ricevuto diverse segnalazioni ricevute da parte di utenti, i quali hanno lamentato la illegittimità di circa 20 modifiche



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contrattuali, decorrenti dal 1° gennaio 2018 e attinenti a servizi e offerte di telefonia fissa e mobile riservate alla clientela *business*, attuate dalla società TIM S.p.A. (di seguito la “Società” o “TIM”) in violazione della normativa di settore in materia di obblighi informativi e diritto di recesso.

Al fine di appurare quanto segnalato, sono state svolte verifiche d’ufficio mediante la consultazione del sito aziendale <https://assistenza.impresasemplice.it/professionisti/infoconsumatori/news-2017/>, dalle quali è emerso che la Società ha pubblicato, in data 12 dicembre 2017, una serie di avvisi concernenti numerose variazioni contrattuali, decorrenti dal 1° gennaio 2018, riferite alla clientela di tipo *business*.

In particolare, la Società, nel caso della telefonia fissa, ha enunciato che: “A partire dal 1° gennaio 2018, a fronte di mutate condizioni di mercato e per esigenze di adeguamento delle offerte, varieranno per i Clienti Business Fisso le condizioni economiche/contrattuali di alcune Offerte/Opzioni, come di seguito indicato (omissis).

I Clienti che non intendano accettare le suddette variazioni contrattuali hanno il diritto, ai sensi dell’art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di recedere dal Contratto nonché di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro e non oltre il 15 gennaio 2018 a TIM nelle seguenti modalità: tramite raccomandata A/R all’indirizzo postale “Telecom Italia Servizio Clienti Business, Casella postale n. 456 – 00054 Fiumicino Roma”, oppure via fax al numero gratuito 800.000.191 o tramite PEC all’indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it. Nella suddetta comunicazione è necessario specificare nell’oggetto la seguente dicitura: “MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO” e allegare alla stessa una fotocopia del documento d’identità del Cliente titolare del contratto. Si precisa che, per tale comunicazione, non è obbligatorio l’invio tramite raccomandata A/R. In caso di recesso e qualora alla linea interessata dalla presente modifica fosse associato un contratto per l’acquisto rateizzato di un prodotto, oppure nel caso in cui sia in corso il pagamento rateale del canone di attivazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere le eventuali rate residue a scadere in un’unica soluzione, il cui saldo verrà esposto nell’ultima fattura TIM del servizio da cessare. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il Servizio Clienti 191. Per le medie e grandi aziende pubbliche e private è a disposizione il numero gratuito 800.191.101 o il Referente abituale.

Analogamente, TIM, nel caso della telefonia mobile, ha enunciato che: “A partire dal 1° gennaio 2018, a fronte di mutate condizioni di mercato e per esigenze di adeguamento delle offerte, varieranno per i Clienti Business Mobile le condizioni economiche/contrattuali di alcune Offerte/Opzioni, come di seguito indicato (omissis).

I Clienti che non intendano accettare qualsiasi variazione sopra indicata, ai sensi dell’art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hanno il diritto di recedere dal Contratto o dalle singole Offerte/Opzioni, ove previsto, oppure di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro e non oltre il 15 gennaio 2018 a TIM nelle seguenti modalità tramite l’invio di una raccomandata A/R all’indirizzo postale indicato in fattura, oppure via fax al numero gratuito 800.423.131



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

o tramite PEC all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it. Nella suddetta comunicazione è necessario specificare nell'oggetto la seguente dicitura: "Variazione delle condizioni economiche del contratto dell'Offerta TIM TUTTO BUSINESS" ed allegare alla stessa una fotocopia del documento d'identità del Cliente titolare del contratto da cessare. Si precisa che, per tale comunicazione, non è obbligatorio l'invio tramite raccomandata A/R. I Clienti che decidessero di recedere e alle linee interessate dalla presente modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto, avranno facoltà di pagare le rate residue secondo quanto previsto dall'art. 6 delle Condizioni Generali di Vendita con pagamento in 24 rate/Soluzione Unica (reperibili nella sezione modulistica), oppure secondo quanto riportato nello specifico Profilo commerciale e/o Offerta. Per maggiori informazioni sulle suddette variazioni e sul diritto di recesso, oppure per scegliere un'eventuale altra offerta TIM più adatta alle singole esigenze, è possibile contattare il Servizio Clienti 191 o visitare questo sito. Per le Medie e Grandi Aziende è a disposizione il numero 800.191.101 o il Referente abituale".

In ragione di quanto appreso, è stata trasmessa alla Società una richiesta di documenti e informazioni, alla quale TIM ha fornito riscontro in data 10 gennaio 2018, rappresentando, tra l'altro, che:

- la clientela è stata informata delle rimodulazioni tariffarie delle offerte e dei servizi contrattualizzati attraverso idonei canali di comunicazione, ossia con lettera individuale (per la sola manovra di interesse) e con la pubblicazione di un'apposita news sul sito www.impresasemplice.it nella sezione dedicata alle News - Comunicazioni importanti al [link](http://link.assistenza.impresasemplice.it/professionisti/infoconsumatori/news-impresa-semplice) assistenza.impresasemplice.it/professionisti/infoconsumatori/news-impresa-semplice.
- i clienti coinvolti dalla manovra di telefonia fissa sono (*omissis*) e corrispondono (*omissis*), mentre i clienti coinvolti dalla manovra di telefonia mobile sono (*omissis*) e corrispondono (*omissis*);
- l'invio delle lettere a tutti i clienti di telefonia fissa è iniziato il (*omissis*) ed è terminato il (*omissis*), mentre la pubblicazione della news sul sito aziendale è avvenuta il 12 dicembre 2017;
- l'invio delle lettere a tutti i clienti di telefonia mobile è iniziato il (*omissis*) ed è terminato il (*omissis*), mentre la pubblicazione della news sul sito aziendale è avvenuta il 12 dicembre 2017;
- per entrambi i *target* di clientela, oltre ai predetti canali di comunicazione, sono state predisposte specifiche informative e linee guida interne per i punti vendita e per il *front end* al fine di una corretta gestione di eventuali richieste di approfondimenti da parte della clientela;
- per entrambi i *target* di clientela è stato previsto un meccanismo di tutela nel caso in cui non fosse pervenuta la lettera informativa, (*omissis*);
- la manovra di *repricing* ha toccato, oltre a numerosi servizi e offerte di base, anche (*omissis*) offerte promozionali (*omissis*) di cui usufruiscono, alla data del 30 novembre 2017, (*omissis*). Per la telefonia mobile, la manovra in esame ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- interessato, oltre a tutti i piani tariffari (*omissis*) anche (*omissis*) offerte promozionali (*omissis*) di cui usufruiscono, alla data di dicembre 2017, (*omissis*);
- il numero di clienti che, alla data del 5 gennaio 2018, ha già esercitato il diritto di recesso è pari, per la telefonia fissa, a (*omissis*) e, per la telefonia mobile, a (*omissis*);
 - in merito ai canali utilizzati dai clienti per la sottoscrizione dei contratti oggetto di rimodulazione, per entrambi i *target* di clientela le offerte e i servizi coinvolti dalle variazioni sono stati contrattualizzati attraverso i consueti canali di vendita: negozi, agenti, *Customer care* e *web*;
 - ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, per entrambi i *target* di clientela, sono stati messi a disposizione i seguenti canali: raccomandata A/R, fax e PEC;
 - nel caso in cui i clienti esercitino il diritto di recesso, e al contratto principale sia abbinato anche un contratto per l'acquisto di un prodotto con pagamento a rate, il cliente sarà tenuto a corrispondere le eventuali rate residue

Sempre a partire dal mese di dicembre 2017, l'Autorità ha ricevuto segnalazioni da parte di diversi utenti e delle Associazioni di consumatori Unione nazionale consumatori, Codacons e Federcontribuenti, i quali hanno lamentato il mancato rispetto degli obblighi informativi e delle disposizioni vigenti in materia di diritto di recesso rispetto alla modifica contrattuale, decorrente dal 1° gennaio 2018, attuata da TIM in occasione del ripristino della cadenza di rinnovo e di fatturazione, su base mensile, delle offerte di telefonia fissa e mobile riservate alla clientela *business*.

Anche in tal caso sono state effettuate verifiche d'ufficio, in data 27 dicembre 2017, mediante la consultazione del sito aziendale <https://assistenza.impresasemplice.it/professionisti/infoconsumatori/news-2017/>, dalle quali è emerso che:

- la Società, in data 14 dicembre 2017, ha pubblicato sul proprio sito aziendale il seguente avviso: “[a] partire dal 1° gennaio 2018, in attuazione a quanto disposto dalla legge n. 172/17, del 4 dicembre 2017, in tema di cicli di fatturazione, TIM adotterà per le offerte/opzioni *business* di telefonia fissa e per le relative promo, una valorizzazione su base mensile, anziché ogni 4 settimane, con conseguente fatturazione su base bimestrale, anziché ogni 8 settimane. Tale modifica non comporterà alcuna variazione della spesa complessiva annuale, ma si sostanzierà nella riduzione del numero di canoni di abbonamento addebitati in un anno (da 13 a 12). Per effetto della divisione della spesa annuale per 12 anziché per 13, l'importo di ciascun canone risulterà maggiorato dell'8,6%. I Clienti che non intendano accettare le suddette variazioni contrattuali hanno il diritto, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di recedere dal Contratto o dalla singola Offerta/Opzione, oppure di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro e non oltre il 20 gennaio 2018 a TIM nelle seguenti modalità: tramite raccomandata A/R all'indirizzo postale Telecom Italia Servizio Clienti Business, Casella postale n. 456 – 00054 Fiumicino Roma, o via fax al numero gratuito 800.000.191, oppure tramite PEC all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it. Nella suddetta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione è necessario specificare nell'oggetto la seguente dicitura: "MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO" e allegare alla stessa una fotocopia del documento d'identità del Cliente titolare del contratto. Si precisa che, per tale comunicazione, non è obbligatorio l'invio tramite raccomandata A/R. In caso di recesso e qualora alla linea interessata dalla presente modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto, oppure nel caso in cui sia in corso il pagamento rateale del canone di attivazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere le eventuali rate residue a scadere in un'unica soluzione, il cui saldo verrà esposto nell'ultima fattura TIM del servizio da cessare. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il Servizio Clienti 191. Per le medie e grandi aziende pubbliche e private è a disposizione il numero gratuito 800.191.101 o il Referente abituale";

- *la Società, in data 15 dicembre 2017, ha pubblicato sul proprio sito aziendale il seguente avviso: "A partire dal 1° gennaio 2018, in attuazione a quanto disposto dalla Legge n. 172/17 del 4 dicembre 2017 in tema di cicli di fatturazione, TIM adotterà, per le Offerte/Opzioni Business di telefonia mobile e per le relative promozioni e/o condizioni di miglior favore, una valorizzazione su base mensile, anziché ogni 4 settimane, di Canoni (per le linee di abbonamento) e Contributi (per le linee ricaricabili), con conseguente fatturazione degli stessi su base bimestrale, anziché ogni 8 settimane. Tale modifica non comporterà alcuna variazione della spesa complessiva annuale, ma si sostanzierà nella riduzione del numero di Canoni e Contributi addebitati in un anno (da 13 a 12). Per effetto della divisione della spesa annuale per 12 anziché per 13 l'importo di ciascun Canone e Contributo risulterà maggiorato del 8,6%. Fanno eccezione le seguenti Offerte/Opzioni, nelle versioni abbonamento e ricaricabile, in quanto per esse sarà mantenuto invariato l'importo di Canoni e Contributi, pur a fronte della riduzione a 12 del numero di Canoni e Contributi addebitati in un anno, determinando così una riduzione della spesa annuale pari al 7,9%: TIM Professional/Professional Large/Professional Unlimited EU, TIM Tutto Senza Limiti/Tutto Large/Tutto Medium/Tutto Small EU, TIM Senza Problemi/Senza Problemi Più EU, TIM Europa 1GB, TIM Europa 5GB, TIM Europa 15GB, TIM Europa Usa, TIM Europa 500, M2M EU, SIM CARD M2M – BASE 1, SIM CARD M2M – BASE 2, Internet Twin Card, Professional GigaFree, Insieme GigaFree, 5 EUROGIGA VIP, 20 EUROGIGA VIP e Servizi di Reperibilità. Inoltre, TIM addebiterà nell'ultima fattura, con modalità di valorizzazione a 8 settimane, l'eventuale rateo dei Canoni e dei Contributi residui dovuti fino al 31 Dicembre 2017. Tutte le altre condizioni economiche e contrattuali resteranno invariate. I Clienti che non intendano accettare la variazione sopra indicata, ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, hanno il diritto di recedere dal Contratto o dalle singole Offerte/Opzioni, ove previsto, oppure di passare ad altro operatore, senza costi, dandone comunicazione scritta entro e non oltre il 20 gennaio 2018 a TIM nelle seguenti modalità: tramite l'invio di una raccomandata A/R all'indirizzo postale indicato in fattura, oppure via fax al*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

numero gratuito 800.423.131 o tramite PEC all'indirizzo telecomitalia@pec.telecomitalia.it. Nella suddetta comunicazione è necessario specificare nell'oggetto la seguente dicitura: "MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO" ed allegare alla stessa una fotocopia del documento d'identità del Cliente titolare del contratto da cessare. Si precisa che, per tale comunicazione, non è obbligatorio l'invio tramite raccomandata A/R. Per i Clienti che decidessero di recedere e alle linee interessate dalla presente modifica fosse associato un contratto per l'acquisto rateizzato di un prodotto, si applicherà, alla data di efficacia del recesso, quanto previsto nello specifico Profilo commerciale e/o Offerta e, in assenza di specifica previsione nel Profilo/Offerta, quanto previsto all'art. 6 delle Condizioni Generali di Vendita con pagamento in 24 rate/Soluzione Unica (reperibili nella sezione modulistica). Per maggiori informazioni sulla suddetta variazione e sul diritto di recesso, oppure per scegliere un'eventuale altra offerta TIM più adatta alle singole esigenze, è possibile contattare il Servizio Clienti 191 o visitare questo sito. Per le Medie e Grandi Aziende è a disposizione il numero 800.191.101 o il Referente abituale".

Sulla base della documentazione acquisita, pertanto, si è potuto constatare che, per ciascuna manovra di modifica contrattuale, l'operatore non ha rispettato l'obbligo di preavviso e ha fornito informazioni carenti, incomplete e fuorvianti, risultando le stesse non adeguate al fine di illustrare le reali condizioni economiche di cui alle modifiche in oggetto e consentire agli utenti di valutare se esercitare il diritto di recesso.

D'altra parte, le medesime informative non hanno rispettato il complessivo quadro regolamentare in materia di diritto di recesso, in quanto è stata prevista unicamente la possibilità di recedere con comunicazione scritta (raccomandata A/R o fax) e via PEC.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 11/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, per ciascuna delle manovre descritte, dell'art. 70 del *Codice* e dell'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, in combinato disposto con l'art. 6, dell'allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha eccepito, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 e 5, del "*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*", allegato alla delibera n. 410/14/CONS, la tardività dell'avvio del procedimento *de quo*, in quanto l'atto di contestazione è stato notificato oltre i novanta giorni dall'accertamento della violazione. A tal proposito, TIM ha osservato che, ai fini dell'individuazione del *dies a quo*, l'Autorità ha concluso le proprie verifiche d'ufficio in data 27 dicembre 2017 e, pertanto, l'atto di contestazione avrebbe dovuto essere notificato entro e non oltre il 27 marzo 2018, mentre, nel caso di specie, la notifica è intervenuta in data 3 maggio 2018, quando ormai il potere sanzionatorio doveva ritenersi esaurito. Né tale conclusione può mutare in ragione del contributo istruttorio fornito da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TIM il 10 gennaio 2018, tenuto conto che: *i*) ha riguardato soltanto la prima manovra, con la conseguenza che la contestazione inerente alla seconda manovra è di certo tardiva, essendo fondata solo sulle verifiche d'ufficio svolte dall'Autorità; *ii*) il contributo istruttorio fornito da TIM è stato documentalmente esiguo, non necessitando di un supplemento istruttorio tale da rimettere in termini l'Autorità.

Nel merito dei profili oggetto di contestazione, la Società ha evidenziato che, rispetto alla manovra di *repricing* delle offerte, vi è stato un minimo scarto tra il preavviso previsto dal *Codice* e quello effettivamente attuato, ma TIM ha esteso l'esercizio del diritto di recesso per un periodo maggiore di 30 giorni, ossia fino al 15 gennaio 2018.

Analogamente, rispetto alla manovra di ripristino della periodicità di rinnovo e fatturazione su base mensile, il termine utile ai fini del recesso è stato esteso sino al 20 gennaio 2018. La Società ha aggiunto che, per entrambi i *target* di clientela fissa e mobile, è stata prevista, (*omissis*).

In ordine al ritorno al ciclo di fatturazione mensile, TIM ha dedotto l'inapplicabilità dell'art. 70, comma 4, del *Codice*, sulla base dell'insussistenza di una modifica contrattuale unilaterale, atteso che il mutamento in esame è stato un mero adeguamento alla legge n. 172/2017 e non ha comportato alcun aumento della spesa complessiva annuale a carico dell'utenza. La Società, pur non essendovi tenuta, ha tuttavia garantito il diritto di recesso esclusivamente in un'ottica di massima tutela e trasparenza della propria clientela.

Per quanto concerne le censure relative alla mancata indicazione del prezzo rimodulato, la Società ha osservato che solo per poche casistiche di telefonia fissa e mobile non ha potuto fornire tale dato, in ragione delle difficoltà, di carattere squisitamente tecnico, dovute alla numerosità delle combinazioni tariffarie possibili e talvolta alla stratificazione dei profili di *pricing* della *customer base*. Rispetto alla seconda manovra, peraltro, la Società ha ribadito che l'indicazione precisa del prezzo finale mensile avrebbe richiesto uno sviluppo dei sistemi informativi non coerente con i tempi di implementazione della manovra medesima e un aggravio di costi assolutamente illogico e sproporzionato, tenuto conto del numero delle offerte, del *target* di clientela impattata e dell'invarianza della spesa su base annuale.

In relazione alla contestazione legata al pagamento in un'unica soluzione delle rate previste per l'acquisto di un prodotto, TIM ha affermato di aver intrapreso, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, le opportune iniziative, anche considerando i rapporti con gli esercenti le carte di credito mediante le quali sono addebitate le rate, per modificare i processi interni ed evitare l'addebito in unica soluzione. La Società ha, però, sottolineato che sul segmento *business* sono emerse difficoltà nel consentire la prosecuzione degli addebiti derivanti dalla configurazione dell'architettura dei sistemi e dai processi in corso. Tali modifiche presuppongono un'accurata progettazione ed esecuzione IT, onde evitare disservizi agli utenti o interruzioni delle attività commerciali di TIM (ad es. blocco della fatturazione ovvero emissione di fatture errate). La Società, quindi, ha posto in essere i dovuti accorgimenti affinché, in caso di esercizio del diritto di recesso, il cliente possa rateizzare il pagamento del dispositivo eventualmente associato all'offerta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per gli altri profili di violazione sollevati dall’Autorità, la Società ha puntualizzato che le informative non hanno accennato ad alcuna rideterminazione dei contenuti fruibili, in quanto essi sono rimasti immutati, mentre, in merito all’inciso relativo al diritto di recesso “*ove previsto*” per la telefonia mobile, si è trattato di un refuso materiale privo di effetti per gli utenti, i quali hanno potuto rivolgersi ad altri canali per acquisire ulteriori informazioni. Rispetto alla locuzione di recesso “*senza costi*” utilizzata nelle comunicazioni rese agli utenti, in luogo di quella codicistica “*senza penali né costi di disattivazione*”, TIM si è impegnata a modificare il *wording* utilizzato nelle proprie informative, fermo restando che è stato sempre garantito il recesso gratuito a tutti i clienti.

Da ultimo, circa la presunta violazione dell’art. 1, comma 3-*bis*, del d.l. n. 7/2007, TIM ha precisato che l’esercizio del recesso per *ius variandi*, ai sensi del citato art. 70, comma 4, del *Codice*, ha fondamento e disciplina diversi dal recesso volontario o *ad nutum* previsto dalla predetta legge, la quale deve ritenersi di stretta interpretazione e non suscettibile di applicazione estensiva.

Inoltre, a parere della Società, il riferimento testuale alle “*medesime forme utilizzabili*”, va inteso non nel senso di mettere a disposizione della clientela i medesimi canali utilizzati per la sottoscrizione del contratto (ad es. negozi, canale telefonico, *web*), ma di prevedere le stesse forme (ad es. scritta, orale). Peraltro, è stata accordata, in linea con la *ratio* della normativa richiamata, la facoltà di esercitare il recesso in modalità telematica, tramite l’utilizzo della PEC che rappresenta lo strumento migliore e più agevole per avvalersi del diritto di recesso. Occorre, inoltre, tener conto del fatto che le offerte *business* per il fisso non possono essere attivate presso i punti vendita e quelle di telefonia mobile attivate tramite tale canale risultano del tutto residuali rispetto alla totalità delle attivazioni. TIM, comunque, ha dichiarato di aver avviato un processo che permetta ai liberi professionisti e ai titolari di partita IVA di richiedere la disattivazione delle offerte mobili anche tramite i negozi sociali.

In sede di audizione, la Società ha aggiunto di aver introdotto, quali ulteriori modalità concesse per esercitare il diritto di recesso, il *web form*, il canale telefonico tramite il servizio clienti 191 e i negozi sociali (*omissis*).

Tanto premesso, la Società ha ribadito la legittimità del proprio operato e, conseguentemente, l’assenza dei presupposti per un’eventuale sanzione amministrativa, chiedendo l’archiviazione del procedimento o, in subordine, l’applicazione di una sanzione quantificata nel minimo edittale.

3. Valutazioni dell’Autorità

In via preliminare, va respinta la prima eccezione sollevata dalla Società concernente il mancato rispetto del termine di notifica dell’atto di contestazione, che TIM vorrebbe far decorrere dalla presunta data di conclusione delle attività preistruttorie, individuata nel 27 dicembre 2017.

Sul punto occorre chiarire che, in generale, i limiti temporali entro cui l’Amministrazione procedente deve provvedere alla notifica della contestazione, ai sensi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'art. 14, della l. n. 689/1981, sono collegati alla conclusione del procedimento di accertamento, posto che l'acquisizione della notizia del fatto deve comprendere tanto gli elementi soggettivi quanto gli elementi oggettivi di esso onde riscontrare la sussistenza della infrazione ed acquisire piena conoscenza della condotta illecita, sì da valutarne l'esatta consistenza agli effetti della formulazione della contestazione. Tale principio, peraltro avallato da consolidato indirizzo giurisprudenziale, trova piena conferma nel "Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni", di cui all'Allegato A, alla delibera n. 410/14/CONS, il quale, all'articolo 3, comma 4, prevede che "all'esito delle attività di cui ai commi precedenti, il direttore, su proposta dell'ufficio competente, contenente la completa ricostruzione dei fatti e l'esatta qualificazione giuridica della fattispecie, ove accerti la sussistenza di una condotta rilevante ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, notifica al trasgressore l'atto di contestazione di cui all'articolo 5" che, a sua volta, al comma 3 prevede che "ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 689/1981, l'atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore nei termini di 90 giorni dall'accertamento". Orbene, il termine a partire dal quale decorre il termine di novanta giorni di cui all'art. 14 della l. n. 689/81, così come richiamato dall'art. 5, comma 3, del "Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni", è quello in cui, dopo la completa ricostruzione dei fatti e l'esatta qualificazione della condotta, il Direttore accerta la sussistenza di una condotta rilevante, accertamento che è avvenuto all'interno dell'atto di contestazione n. 11/18.

In merito alla asserita inapplicabilità dell'art. 70 del *Codice* alla manovra di ripristino della periodicità di rinnovo fatturazione delle offerte su base mensile e alla correttezza della contestuale manovra di *repricing* di numerose offerte di telefonia fissa e mobile sul segmento *business*, si rappresenta quanto segue.

Come noto, in attuazione dell'art. 19-*quinquiesdecies* del d.l. n. 148/2017, gli operatori hanno avuto centoventi giorni di tempo dalla sua entrata in vigore per ritornare alla predetta cadenza mensile (termine coincidente con la data del 5 aprile 2018). Già a partire dalla fine del mese di dicembre 2017, l'Autorità ha avviato mirate verifiche d'ufficio, appurando che TIM aveva pubblicato sul proprio sito aziendale, ovvero inviato alla propria clientela di tipo *business*, una comunicazione che li informava del fatto che, in attuazione del citato d.l. n. 148/2017, la fatturazione delle offerte e dei servizi sarebbe stata effettuata, a decorrere dal 1° gennaio 2018, su base mensile e non più quadrisettimanale, con la conseguenza che la spesa annuale complessiva sarebbe stata distribuita su 12 canoni anziché 13. La Società, inoltre, aveva precisato che tale rimodulazione tariffaria, benché comportante un incremento del costo di rinnovo dei singoli canoni mensili pari all'8,6%, non avrebbe modificato il prezzo annuale dell'offerta di servizi.

In via simultanea, la Società ha attuato una distinta manovra di rimodulazione, anch'essa decorrente dal 1° gennaio 2018, delle condizioni giuridiche ed economiche di numerosi servizi e offerte *business*, fornendo apposite informative alla clientela tramite i consueti canali di comunicazione.

A tal proposito, si rammenta che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'art. 70 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

chiare, complete e trasparenti al fine di poter meglio orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali consapevoli.

Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dal comma 4 del citato art. 70, l'Autorità, con la delibera n. 519/15/CONS, ha adottato il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", il quale, all'art. 6, rubricato "*Modifica delle condizioni contrattuali*", fissa le modalità e il contenuto delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell'Allegato 1 alla medesima delibera) con il precipuo intento di rendere edotti gli utenti delle concrete variazioni economiche e/o giuridiche dei propri profili tariffari e agevolare il previsto esercizio del diritto di recesso.

E proprio con riferimento al diritto di recesso, va menzionato l'art. 1, comma 3-bis, del decreto legge n. 7/2007, il quale dispone che "*[l]e modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche*".

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio di *ius variandi* da parte del fornitore dei servizi.

Alla luce di tale ricostruzione giuridica, è possibile verificare la correttezza delle singole manovre di rimodulazione attuate dall'operatore TIM, le quali hanno inciso, a diverso titolo, sui piani tariffari, incluse offerte promozionali garantite per un periodo di tempo determinato, degli utenti di tipo *business* che utilizzano il servizio di comunicazione fisso e mobile di tale operatore.

Esse si presentano quali modifiche delle condizioni contrattuali previgenti, in quanto vengono variati i prezzi dei servizi e/o dei rinnovi delle offerte. Di conseguenza, risultano ricadenti nell'ambito di applicazione dell'art. 70, comma 4, del *Codice* e, in quanto tali dovevano essere accompagnate da informative rese con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, contenenti la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione. Viceversa, TIM ha diffuso comunicazioni senza rispettare gli obblighi normativi vigenti in materia di tempestività, chiarezza e completezza delle informazioni, nonché di tempi e modalità per esercitare il diritto di recesso.

In primis, in merito alla manovra di *repricing*, sulla base di quanto pubblicato dall'operatore nelle pagine del sito aziendale, e dall'esame delle lettere individuali inviate ai clienti (peraltro spesso prive di data certa, ma riportanti solo "Dicembre 2017"), si è potuto constatare che tali informative sono state rese solo a partire dal 4 dicembre 2017 (per la telefonia fissa) e dal 12 dicembre 2017 (per la telefonia mobile), con l'indicazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del 15 gennaio 2018 quale ultima data utile per esercitare il diritto di recesso, quindi anche successivamente all'entrata in vigore delle nuove condizioni economiche, ossia il 1° gennaio 2018.

Rispetto alla manovra di ripristino della periodicità di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile, invece, le informative sul sito sono state pubblicate solo il 14 e 15 dicembre 2017, concedendo l'esercizio del diritto di recesso entro e non oltre il 20 gennaio 2018 e, anche in tal caso, in un momento successivo all'entrata in vigore delle nuove condizioni economiche.

In considerazione delle difese svolte dalla Società, in data 30 agosto 2018, è stato disposto un supplemento istruttorio in esito al quale la Società, in data 2 ottobre 2018, ha rappresentato, tra l'altro, che: *i*) il numero degli utenti impattati dalla manovra di ripristino della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile è stato (*omissis*) per la telefonia fissa e (*omissis*) per la telefonia mobile; *ii*) le offerte oggetto della predetta manovra sono state tutte le offerte *business* in consistenza, con esclusione, per la telefonia fissa, (*omissis*); *iii*) le offerte promozionali toccate dalle variazioni sono state circa (*omissis*) per il fisso e (*omissis*) per il mobile con un numero di linee pari a (*omissis*) per il fisso e (*omissis*) linee per il mobile; *iv*) i canali utilizzati per la sottoscrizione dei contratti oggetto della manovra di ripristino della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile sono stati, (*omissis*), *business agent*, *call center*, servizio clienti 191 e sito *web*, (*omissis*) vanno aggiunti i negozi sociali; *v*) TIM non ha addebitato costi di recesso da offerte promozionali; *vi*) per il fisso, in caso di contratto abbinato alla vendita di un prodotto, il recesso è gestito con l'addebito delle rate residue in un'unica soluzione. Per il mobile, se il cliente recede dalla sola linea associata a un prodotto rateizzato, mantenendo attivo il contratto di riferimento, TIM addebita in fattura le rate a scadere fino alla fine della rateizzazione; se, invece, il cliente cessa la linea e l'intero contratto, TIM addebita le rate a scadere in un'unica soluzione. Il passaggio ad altro operatore avviene gratuitamente; *vii*) la Società ha ricevuto (*omissis*) reclami per il fisso e (*omissis*) per il mobile, gestiti mediante il rimborso di quanto erroneamente addebitato.

Oltre al riscontro alle richieste formulate dall'Autorità, la Società ha anche allegato i *format* revisionati delle informative che utilizzerà in caso di esercizio di *ius variandi*, applicando il *wording* previsto dalla normativa vigente e specificando meglio gli effetti del recesso nel caso di pagamenti rateali (con facoltà di mantenere la rateizzazione) e i canali disponibili per recedere, aggiungendo il canale telefonico e il *web form on line*.

Tanto premesso, si rileva che, nonostante le revisioni formali introdotte dalla Società *pro futuro*, persistono i profili di violazione degli obblighi contemplati in materia di trasparenza informativa e diritto di recesso, il cui rispetto, nel caso di specie, era tanto più necessario, in quanto gli utenti sono stati destinatari di comunicazioni spesso integrative e sovrapponibili, le quali hanno ingenerato maggiore confusione e incertezza.

In tale prospettiva, si osserva che la comunicazione concernente il ripristino della periodicità di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile si presenta lacunosa e non trasparente nella misura in cui si limita a dare ampio risalto alla sussistenza di invarianza di spesa annuale, a discapito dell'effettiva variazione dei costi delle offerte su base mensile. Effetto amplificato dalla mancata indicazione, anche nelle comunicazioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

individuali inoltrate per la manovra di *repricing*, del nuovo prezzo in valore assoluto e dell'invarianza o meno dei contenuti fruibili. Elementi, questi, fondamentali per consentire all'utente di comparare la propria offerta con le altre presenti sul mercato e così decidere consapevolmente se sciogliere o mantenere il rapporto contrattuale in essere.

La confusione ingenerata dalle comunicazioni di TIM con riferimento alle conseguenze del recesso risulta ulteriormente accresciuta dalle informazioni rese in caso di presenza di pagamenti rateali connessi all'acquisto di un prodotto ovvero a promozioni in corso. La questione non è di poco conto per l'utente, considerato che solo nel caso in cui le rate siano conseguenti all'acquisto di un telefono o di un *tablet* l'utente è tenuto a continuare a pagare le rate. Qualora, invece, si tratti di rate legate al pagamento di eventuali canoni connessi all'utilizzo di un *modem* o di altri apparecchi forniti dall'operatore, di sconti promozionali o di costi di attivazione, la formulazione dell'art. 70, comma 4, è chiara nell'escludere che possano vincolare ulteriormente l'utente in caso di recesso per modifica unilaterale del contratto. TIM, infatti, ha comunicato di non aver addebitato alcun costo per il recesso da offerte con promozioni in corso, ma, nel caso della telefonia fissa, di aver preteso il pagamento in unica soluzione di importi dovuti per la vendita di un prodotto, mentre, per la telefonia mobile, ha mantenuto la rateizzazione solo se il recesso sia stato riferito alla linea associata a un prodotto rateizzato. In tal modo la Società ha provocato una illegittima compressione del diritto di recesso e addossato in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Sotto diverso profilo, vanno parimenti respinte le eccezioni relative alla presunta inapplicabilità dell'art. 1, comma 3-*bis*, del d.l. n. 7/2007, al quale sarebbero ascrivibili soltanto le ipotesi di recesso *ad nutum* e non di recesso esercitato a fronte di *ius variandi*.

Al riguardo, va evidenziato che le nuove modalità per l'esercizio del diritto di recesso devono intendersi applicabili a tutte le tipologie di recesso, a prescindere dalla circostanza che il recesso sia o meno dovuto all'esercizio di *ius variandi* da parte dell'operatore e, anzi, in tal caso la previsione di una modalità semplificata per il recesso motivato da una modifica unilaterale del contratto è ancora più giustificata.

A ben vedere, la disposizione citata va interpretata nel senso che, ai fini del recesso, gli utenti possano validamente manifestare la propria volontà di sciogliere il vincolo contrattuale, avvalendosi dei canali utilizzabili in sede di adesione o attivazione del contratto che, nel caso di specie e come dichiarato dalla stessa Società, risultano il sito *web*, il *call center* e i punti vendita.

Non può, infine, essere tralasciata la constatazione che TIM, a quasi un anno di distanza dall'entrata in vigore della nuova normativa e dopo essere stata destinataria di un provvedimento di diffida, con la delibera n. 37/18/CONS, da parte dell'Autorità, non abbia ancora intrapreso le necessarie iniziative volte a consentire che l'esercizio del diritto di recesso possa essere esercitato presso tutti i punti vendita, e non soltanto presso quelli c.d. "sociali".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tanto premesso, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per ciascuna manovra, nella misura del quadruplo del minimo edittale, pari a euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) per un totale complessivo di euro 464.000,00 (quattrocentosessantaquattromila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della l. n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Il mancato rispetto degli obblighi previsti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni, nonché di tempi e modalità di esercizio del diritto di recesso, ha leso il diritto di una ristretta platea di utenti di disporre di elementi contrattuali essenziali al fine di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato e operare scelte contrattuali consapevoli. In particolare, la Società ha attuato nei confronti della clientela *business*, con medesima decorrenza, una modifica unilaterale di contratto in occasione del ripristino del rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia mobile su base mensile e una manovra di rimodulazione tariffaria di numerosi servizi e offerte, fornendo agli utenti informative incomplete e fuorvianti, addebitando importi non dovuti, nonché impedendo ai medesimi di poter recedere presso tutti i punti vendita, (*omissis*), dove è possibile attivare o aderire al contratto. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità media;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha provveduto ad aggiornare i *format* delle informative da rendere in caso di esercizio di *ius variandi*, con la precisa indicazione del diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione e inserendo, tra le modalità utilizzabili a tal fine, anche il *web form*, il canale telefonico rivolgendosi al servizio clienti 191 e i negozi sociali (*omissis*). Sotto diverso profilo, la Società ha dichiarato di aver avviato le attività necessarie a evitare gli addebiti in unica soluzione delle rate previste per l'acquisto di un prodotto;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 70 del *Codice* in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, e dell'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 19,8 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società TIM S.p.A. – codice fiscale: 00488410010, con sede legale in Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano (MI), in relazione alla manovra di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali delle offerte di telefonia mobile decorrente dall'8 aprile 2018, non ha rispettato gli obblighi normativi vigenti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni, nonché di diritto di recesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare, per ciascuna condotta, la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) per un totale complessivo di euro 464.000,00 (quattrocentosessantaquattromila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

INGIUNGE

alla TIM S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 464.000,00 (quattrocentosessantaquattromila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 523/18/CONS" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "delibera n. 523/18/CONS".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi